

# Département 1 : Le Social

Résumons en quelques chiffres le cœur de métier du CPAS de Mons :

Différents types d'aides	Nombre moyen de bénéficiaires	Dépenses B.I. 2019
R.I.S	3.211 (hors art.60) (10 mois)	31.600.000 €
	131 sanctions chômage (au 30/09/2018)	
Autres aides sociales	Aides diverses aux usagers	4.793.664 €

Les antennes :

Dans un souci de proximité et d'efficacité, le service social d'aide générale est décentralisé en 4 antennes sociales « généralistes » Mons, Jemappes, Cuesmes et Epinlieu, une antenne « spécialisée » pour le public 18/24 ans, une antenne « spécialisée » pour les ressortissants étrangers, une antenne spécialisée pour les mineurs d'âge et un service spécialisé dans l'octroi de l'aide urgente situés à Mons.

Personnel

Les assistants sociaux occupés au sein des différentes antennes représentent aujourd'hui 54.3 ETP (soit 66 personnes physiques).

## Les grandes missions de l'action sociale

### 1. Traiter l'urgence

#### Le DUS (dispositif d'urgence sociale) 24H/24H

L'ensemble du Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) est subsidié par la Région wallonne via le Relais social urbain de Mons-Borinage.

En 2019, nous avons obtenu 206.000 €, contre 206.000 € obtenus en 2018 (pour 227854.43 € demandés en 2018 et 263703.93 en 2019).

Les montants qui ont été obtenus sont au même niveau que ceux de l'an dernier en raison des limites de l'enveloppe disponible au relais social (enveloppe fermée), de l'augmentation des coûts des projets récurrents, de l'arrivée de nouveau projet et de l'utilisation d'une partie du subside pour assurer le fonctionnement du relais.

Le dispositif permet de répondre, en urgence 7 jours sur 7 et 24h/24, à toute situation de détresse qui doit être traitée sans délai dans les limites légales; ceci afin d'éviter un danger et/ou de répondre à un besoin fondamental primaire et immédiat des personnes tel que manger, boire, se vêtir, se chauffer ainsi que préserver l'intégrité physique ou psychique de la personne.

	2015	2016	2017	2018 (31/12/18)
<b>Nombre d'interventions d'urgence de nuit ou week-end</b>	45	71	86	114

Ce service est assuré par l'ensemble des assistants sociaux des services d'aide générale du CPAS.

**24 % des interventions concerne des jeunes de moins de 25 ans.**

### Le service d'urgence de jour

Le but de ce service est multiple:

- Garantir la cohérence à long terme du traitement de demandes d'aide urgente;
- Assurer l'égalité de traitement des usagers;
- Mieux gérer les permanences sociales qui ne sont plus de ce fait perturbées par la gestion des urgences sociales.

Le service de jour couvre les plages horaires suivantes: 8h00-12h00; 13h00-16h21.

#### **De janvier à décembre 2018** : 1.074 interventions

L'année passée, l'orientation urgence / aide générale afin de diminuer les interventions, en cernant de manière plus précise ce qui est une « vraie » urgence et ce qui peut être traité dans le cadre d'un suivi social classique.

Nous avons également revu les dossiers d'octrois d'aides urgentes de sorte à sortir de l'urgence et se projeter dans l'avenir afin d'éviter les récidives. Ces deux éléments nous ont permis de diminuer les octrois d'aides urgentes, mais malheureusement sans que cela n'ait d'impact sur la fréquentation du service.

Cette année, c'est le fonctionnement du service qui a été revu, de manière à distinguer deux périodes :

Le matin : Pour assurer les suivis des situations rencontrées à l'urgence, afin de veiller à ce que l'urgence ne devienne pas récurrente.

L'après-midi : Pour assurer une réponse aux demandes urgentes.

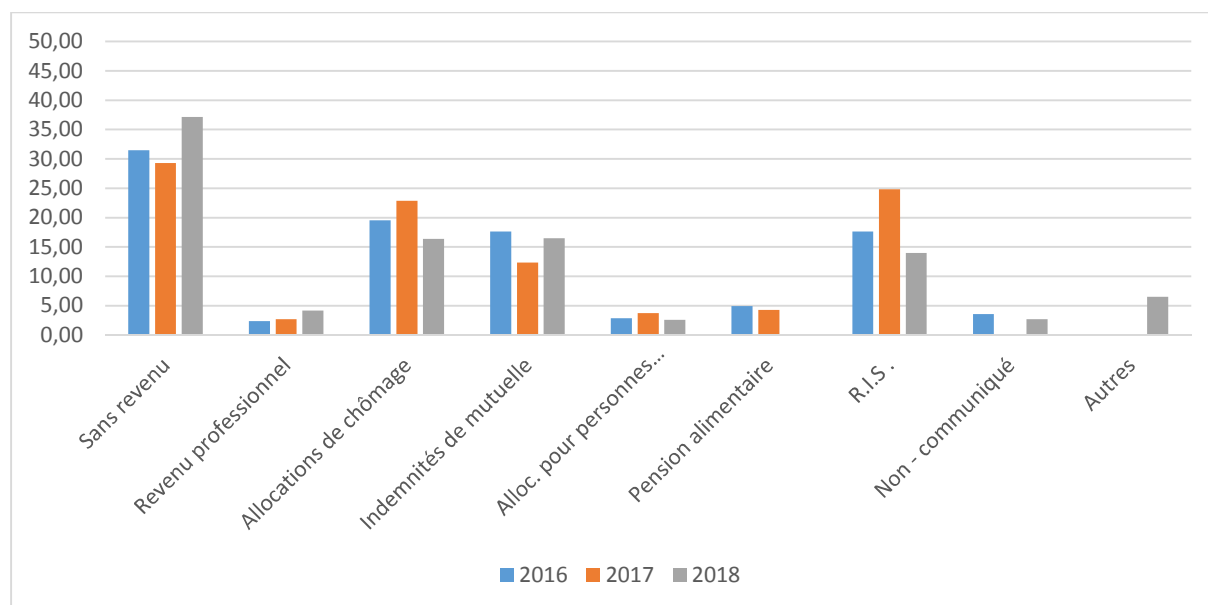
L'urgence est essentiellement sollicitée par des demandeurs qui rencontrent de grosses difficultés pour payer leurs factures ou finir le mois. La plupart des demandes émanent d'allocataires sociaux qui ne parviennent pas ou plus à subvenir à leurs besoins primaires. Ceci étant toujours sans doute dû à l'augmentation constante du coût de la vie.

L'agressivité des usagers, même si elle est souvent le fait de quelques individus, toujours les mêmes, pèse sur le travail des travailleurs sociaux de l'urgence et, de manière générale, sur tous les secteurs : le cahier des plaintes en est le témoin.

Sans revenus: 399 (37,15%)  
 Avec revenus: 45 (4,19%)  
 Allocations de chômage: 176 (16,39%)  
 Indemnités de mutuelle: 177 (16,48%)  
 Handicapé: 28 (2,61%)

Pension Alimentaire: 0  
 RIS: 150 (13,97%)  
 Non communiqué: 29 (2,70%)  
 Autres: 70 (6,52%)

### Les personnes prises en charge par le dispositif « service d'urgence de jour »



### Les tickets "S" et les aides urgentes en espèce

Conformément au règlement d'ordre intérieur de l'aide urgente, la plupart des interventions se font sous forme de tickets "S". Ce ticket permet de répondre à un besoin urgent alimentaire (hors alcool et cigarettes) et ce via des achats en moyennes/grandes surfaces et chez les petits commerçants. Pour des situations plus spécifiques (visites médicales, tickets de bus ou de train, factures à payer immédiatement,...), l'aide en espèce reste le moyen préconisé.

### Quelques chiffres

	2016		2017		2018	
<b>Tickets "S"*</b>	4€	8€	4€	8€	4€	8€
	124	246	164	209	234	436

Il est à noter que nous parvenons à contenir les dépenses en aide urgente en ayant recours le plus souvent possible aux services d'entraide alimentaire ou autres.

	2016	2017	2018
<b>Aides en espèces</b>	23.375,03€	23.064,60€	33.608,17€

L'urgence de jour continue à être sollicitée par des personnes qui éprouvent des difficultés à terminer le mois soit avec leur salaire mais surtout avec les revenus de remplacement: ceci

concerne non seulement les bénéficiaires du RIS mais aussi de nombreux bénéficiaires d'allocations de chômage qui s'adressent à nous depuis que l'ONEM. Les caisses de paiement des allocations de chômage ne font plus facilement d'avances. L'insuffisance des allocations est ici bien plus en cause que des difficultés de gestion budgétaire.

Depuis 2014, l'urgence de jour s'est vue confier l'exclusivité du traitement et du suivi des adresses de références au CPAS. Cela a permis, en collaboration avec le relais social et les CPAS du Borinage, de revoir fondamentalement le suivi qui était apporté à ces demandes.

## **2. Mettre en œuvre le droit à l'aide sociale**

Dans un souci de proximité et d'efficacité, le service social d'aide générale est décentralisé en antennes sociales « généralistes » réparties dans les anciennes communes, une antenne « spécialisée » pour le public 18/24 ans, une antenne « spécialisée » pour les ressortissants étrangers et un service spécialisé dans l'octroi de l'aide urgente situés à Mons.

L'antenne qui reçoit principalement les demandes est celle de Mons. Cette antenne est « la porte d'entrée » du CPAS où convergent toutes les demandes d'aide qui seront traitées par une antenne extérieure ou encore par un service plus spécialisé.

En 2015, pour des raisons de sécurité, trois petites antennes ont été fermées : Hyon qui rejoint l'antenne de Cuesmes, Obourg qui a été transférée sur le site de Bouzanton et Havré qui rejoint l'antenne d'Epinlieu. Pour des raisons de salubrité des locaux, deux plus grosses antennes, Ghlin et Nimy, ont été fermées et rapatriées sur le site de Bouzanton.

En 2016, l'antenne d'Epinlieu a quitté la mairie de quartier en raison des projets de déconstruction entamés par l'immobilière sociale « Toît et moi » et s'est installée seule dans une maison du quartier, à l'issue des travaux de rénovation des bâtiments de Glépin, elle devrait s'y installer.

### **2.1. Le rôle central de l'accueil**

#### **Coordination administrative du département social**

En octobre 2017, le département social a créé une cellule de « coordination administrative » placée sous la responsabilité d'un chef de bureau administratif. Cette cellule intègre des services qui ont un rôle transversal au sein du département social.

Ces services sont :

#### **1. Le secrétariat général/accueil**

L'équipe en place cumule 2 fonctions :

##### *1.1 Agent administratif – Secrétariat général*

Les missions administratives du service accueil ont été réorganisées en octobre 2016. Les tâches du service se sont étendues et ont évolué pour assurer une gestion administrative transversale au sein du département. Nommé secrétariat général, ce service est l'épine dorsale administrative du département social.

## 1.2 Agent d'accueil

Le service d'accueil se définit comme étant le 1<sup>er</sup> accueil physique des demandeurs avant qu'ils ne formulent leur demande de services. L'équipe est consciente que pousser les portes du CPAS est une démarche difficile pour de nombreuses personnes. La qualité de l'accueil est cruciale. L'accueil central est situé rue de Bouzanton 1 à 7000 Mons mais nous assurons également un accueil décentralisé (antenne de Jemappes) 5/5j.

Au cours de ces derniers mois, nous nous sommes concentrés sur l'amélioration des conditions d'accueil en vue, notamment, de réduire les facteurs qui peuvent induire de l'agressivité dans le chef des usagers:

En voici quelques-unes :

- La salle d'attente a été rafraîchie et nous diffusons une musique douce ;
- La pose de parois qui isolent le guichet de la salle d'attente afin d'assurer plus de discrétion et de confidentialité aux usagers ;
- Les usagers ont la possibilité d'adresser leur demande de documents administratifs par mail ce qui diminue l'engorgement au niveau de la salle d'attente ;
- Les agents disposent d'une vision, via caméra, sur la salle d'attente ce qui permet d'anticiper et de gérer au mieux les files d'attente ;
- Lorsqu'un usager se présente pour une nouvelle demande, nous lui remettons un folder qui l'informe du processus du traitement de sa demande ;
- Nous tentons, tant que possible, de réduire le temps d'attente de l'utilisateur.

Actuellement, la mission de l'agent d'accueil consiste à accueillir, écouter, et orienter l'utilisateur vers les services compétents. Dans quelques mois, la fonction d'agent d'accueil va évoluer. Le nouveau logiciel social du département social amènera les agents d'accueil à intégrer dans le système informatique toutes les coordonnées (signalétique) de l'utilisateur et la nature de la demande de l'utilisateur qui se présente à l'accueil.

**Voici l'évolution de la fréquentation de l'accueil depuis 2014 :**

2014	*2015	2016	2017	2018
18.741	21.007	19.930	19.603	18.270

\*jusqu'au 31.12.2018

\* Hausse de fréquentation due à la période de sanction ONEM

## 2. La cellule « administration du nouveau logiciel social »

En décembre 2018, le département social changera de logiciel social.

L'implémentation d'un nouveau logiciel social nécessite une concentration de moyens au cours de la période de pré-implémentation au cours de laquelle :

- Un travail de préparation et d'accompagnement de la firme externe qui assurera le transfert de données (CPAS 2000 - nouveau logiciel) ;

- Un travail de paramétrage du nouveau logiciel est réalisé en interne. Le paramétrage consiste à adapter, fonctionnellement, le logiciel aux spécificités de chaque administration : noms des travailleurs sociaux, codes d'aides spécifiques, secteurs etc... ;
- Une période test au cours de laquelle le logiciel est testé par une équipe interne composée de différents métiers : agent d'accueil, encodeurs, travailleurs sociaux. L'objectif de cette période test est de se familiariser avec le nouveau logiciel et maîtriser l'ensemble des fonctionnalités ;
- Assurer la formation de l'ensemble des équipes du département social (administratif/travailleurs sociaux) qui interviendront dans le nouveau logiciel.
- Assurer l'encadrement nécessaire lors de la phase de « mise en production »

### **Missions de la cellule**

Cette cellule « *Administration du nouveau logiciel* » est chargé de :

- D'encadrer et de superviser ces différentes phases;
- Assurer la maintenance en interne du nouveau logiciel : mises à jour, gestion des accès;
- Assurer un « help desk social » chargé de former, accompagner, soutenir, répondre aux interrogations/problèmes rencontrés par les agents intervenants dans le programme;
- De la rédaction et de la mise à jour de manuel d'utilisation et de vademécum;
- Assurer un rôle de relais : interlocuteur unique vis-à-vis des administrateurs externes du logiciel.

### **La notion de changement**

Le nouveau logiciel social est un outil moderne, très fonctionnel calqué sur la réalité de terrain. Il met en évidence la spécialisation des équipes qui interviennent dans le processus du traitement du dossier social.

L'accompagnement du changement est un processus fondamental dans la mesure où :

- Le processus informatique de traitement du dossier social génère une nécessité de redéfinir les métiers au niveau des services sociaux administratifs. Cette restructuration des fonctions va probablement engendrer des transferts en personnel ;
- Le travailleur social va être intégré dans le processus informatique ce qui n'était pas le cas jusqu'ici ;
- L'intégration d'un nouvel outil quel qu'il soit peut générer un certain stress, des doutes, des tensions, de la démotivation

La direction du département social accorde une importance particulière à la conduite et l'accompagnement des équipes au travers de ce changement. Dans ce cadre, une communication ascendante/descendante optimale et l'adoption d'un management participatif sont primordiaux.

### **3. La cellule d'analyse et projet.**

La cellule projet a été créée en octobre 2017.

Cette cellule a pour mission :

#### **A) La centralisation et la gestion administrative des projets subsidiés:**

Les différents pouvoirs subsidiant avec lesquels nous travaillons sont:

- FSE
- Région wallonne
- Fédéral

La cellule projet assure la gestion administrative et financière de l'ensemble des projets du département social.

**Ainsi, l'ensemble des projets gérés représentent près de 7M. d'€/an.**

#### **B) Appels à projets**

La cellule projet prospecte et analyse tout appel à projets susceptible de subsidier des actions en cours ou à développer au sein du département social.

#### **C) La centralisation et la gestion des tableaux de bord : budgétaire/statistiques**

La cellule projet centralise et analyse trimestriellement les budgets /statistiques des services du département et fait rapport au Directeur du département social sur l'état de la situation.

#### **D) La mission d'analyse**

La cellule est chargée de:

- Suivre les indicateurs quantitatifs des différents projets et attirer l'attention des chefs de service sur la viabilité des objectifs;
- Croiser les données statistiques et budgétaires et d'établir, s'il échet, les relations qui peuvent exister entre ces données;
- Elaborer des outils de suivi:

- Suivre le plan stratégique transversal du département social;
- Sélectionner trimestriellement des indicateurs budgétaires/statistique parmi les tableaux de bord des services et élabore un document de bord informatif destiné aux autorités.

#### **4. La cellule récupération Ministère.**

Cette cellule est chargée :

- De transmettre aux Ministère les différents formulaires nécessaires au remboursement des aides octroyées;
- S'assure que l'identification des aides octroyées bénéficie du taux de subvention adéquat;
- S'assure d'une récupération maximale et pour ce faire, gère les rectifications nécessaires en collaboration avec les autres services administratifs;
- De comparer les dépenses et recettes et interpellier le Ministère sur d'éventuelles discordances;
- Assurer une gestion administrative sur une série.

## **2.2. Le Revenu d'Intégration sociale**

Le revenu d'intégration sociale est destiné aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes, ne peuvent y prétendre, ou ne sont pas en mesure de se les procurer, soit par leurs efforts personnels, soit par d'autres moyens. La loi détermine les montants et les catégories de bénéficiaires au revenu d'intégration.

### **2.2.1. Les catégories de bénéficiaires**

Elles sont au nombre de trois :

- Les isolés;
- Les cohabitants;
- Les personnes avec charge de famille.

*Cette catégorie couvre toute personne qui vit exclusivement avec une famille à sa charge (conjoint, partenaire de vie, enfant mineur non marié, un ou plusieurs enfants parmi lesquels se trouve au moins un enfant mineur non marié).*

### **Evolution des montants de base mensuels indexés du revenu d'intégration sociale**

	<b>Personne avec charge de famille</b>	<b>Isolé</b>	<b>Cohabitant</b>
01.09.2014	1.089,82	817,36	544,91
01.09.2015	1.111,62	833,71	555,81
01.09.2016	1.156,53	867,40	578,27
<b>01.09.2017</b>	<b>1.190,27</b>	<b>982,70</b>	<b>595,13</b>



<b>01.09.2018</b>	1254.82	910.52	607.01
-------------------	---------	--------	--------

La part du remboursement du RIS au CPAS varie en fonction de certains critères et du nombre de RIS dans la commune. La majorité des RIS octroyés sont des RIS à taux de remboursement de **75 %**. Depuis novembre 2016, ce remboursement augmenté de 10% du montant RIS versé, durant un an, pour les personnes qui bénéficient d'un projet individualisé d'intégration sociale.

En novembre 2016, la législation sur le revenu d'intégration a généralisé et rendu obligatoire le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS). Cette obligation, qui vise à « activer » le processus d'insertion des bénéficiaires du revenu d'intégration, est assortie d'une subvention complémentaire équivalente à 10% du montant accordé durant les 12 premiers mois du contrat. Cette obligation s'est accompagnée d'un formalisme qui a généré une augmentation de la charge de travail des travailleurs sociaux.

### **2.2.2. Evolution du RIS**

<b>RIS</b>	<b>Compte 2015</b>	<b>Compte 2016</b>	<b>Compte 2017</b>	<b>Budget 2018</b>	<b>Budget 2019</b>
<b>Dépenses</b>	24.138.356,85	26.595.326,85	29.430.053,75	26.846.000	31.600.000
<b>Subsides</b>	18.177.998,83	20.109.922,49	22.062.983,86	20.125.450	24.160.000
<b>A charge du CPAS</b>	5.960.358,02	6.485.404,38	7.367.069,89	6.720.550	7.440.000

- ➔ L'année 2015 avait vu le nombre de RIS augmenter de manière très sensible ; cela était dû à la limitation dans le temps des allocations d'insertion et à l'augmentation des sanctions « chômage ». Cela a évidemment eu un impact important sur la charge de travail. Nous sommes heureusement parvenus à stabiliser cette évolution, grâce à la mise en œuvre de moyens complémentaires qui ont permis d'accélérer les sorties.
- ➔ En 2016, l'augmentation du nombre de dossiers a trouvé principalement son origine dans les sorties de centre d'accueil pour réfugiés.
- ➔ En 2017 et 2018, l'augmentation est plutôt ciblée chez les jeunes de 18 à 24 ans.

### **Evolution du nombre moyen de RIS (sans les articles 60)**

<b>Année</b>	<b>Nombre moyen</b>	<b>Evolution en %</b>
2015	2.697	+16,04%
<b>2016</b>	2.880	+6,70%
<b>2017</b>	<b>3091</b>	+ 7.3%
<b>2018 (30/10/2018)</b>	<b>3211</b>	+ 3.7%

Le nombre de dossiers à Mons a augmenté de **19.05 % de 2015 à 2018** ce qui est considérable, mais comparable à l'augmentation constatée en Wallonie.

Les demandes de revenu d'intégration sociale sont en hausse perceptible dans l'ensemble du pays et plus particulièrement en Région bruxelloise et en Wallonie.

En 2016, nous avons constaté une augmentation importante en lien direct avec les transferts ONEM pour revenir à présent à un taux de progression lourd mais maîtrisé

**Détail RIS sans les Art. 60 au 31.10.2018**

**Par âges :**

<b>Ages</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Total</b>
Moins de 18 ans		3	3
18/24	574	550	1124
25/45	694	656	1350
45/65	308	368	676
+65	11	28	39
<b>Total général</b>	<b>1587</b>	<b>1605</b>	<b>3192</b>

**Par catégories**

<b>Catégories</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Total</b>
Cohabitants	397	367	764
Isolés	1059	543	1602
Ménages	131	695	826
<b>Total général</b>	<b>1587</b>	<b>1605</b>	<b>3192</b>

**Par commune**

<b>Commune de résidence</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Total</b>
CIPLY	2	6	8
CUESMES	104	181	285
FLENU	2	1	3
GHLIN	79	93	172
HAVRE	36	84	120
HYON	17	26	43
JEMAPPES	268	343	611
MAISIERES	5	3	8
MONS	925	687	1612
NIMY (MONS)	69	75	144
NOUVELLES		1	1
OBOURG	22	33	55
SAINT-DENIS (HT.)		1	1
SAINT-GHISLAIN	1		1
SAINT-SYMPHORIEN	10	12	22
SPIENNES	3		3
VILLERS-SAINT-GHISLAIN	3	5	8
<b>Total général</b>	<b>1546</b>	<b>1551</b>	<b>3097</b>
<b>Autres</b>	<b>41</b>	<b>54</b>	<b>95</b>

En outre, nous avons 103 nationalités représentées, mais les belges restent majoritaires (2.532 / 3.192 soit 79.3%)

### Evolution du nombre de bénéficiaires par 1.000 habitants sur Mons

Année	Pop.	Nbre de bénéficiaires moyen d'existence RIS+art 60	Nbre bénéficiaires R.I.S. (moyenne/ 10 mois)	Nbre de bénéficiaires RIS+art60 sur 1000 habitants	Nbre de bénéficiaires RIS < 25 ans (moyenne/ 10 mois)	Pourcentage de bénéficiaires < 25 ans
2013	95.227	2.485	2.264	26,09	835	36,88
2014	95.349	2.612	2.324	27,39	757	32,57
2015	95.025	2.975	2.667	31,31	885	33,18
2016	94.981	3.105	2.797	32,69	864	30,90
2017	95.363	3.340	3.091	35,00	1052	34.03%
2018	95.492	3.528	3.211	37	1.080	33.63%

L'analyse permet de conclure à une légère augmentation du ratio au cours des années 2011-2014 ; par contre, l'évolution est évidemment significative et constante depuis 2015, il est également à signaler la progression de la part occupée par les jeunes qui après avoir atteint des sommets en 2012 et 2013, s'était stabilisée, grâce en partie à une politique d'inscription concertée avec l'administration communale, repart à la hausse.

### Evolution des divers types d'aide sociale

Cette paupérisation croissante a un impact sur le nombre de bénéficiaires mais également une influence considérable sur le nombre de bénéficiaires de l'aide sociale autre que le RIS.

Types d'aides*	2014	2015	2016	2017	2018
Aides sociales équivalentes (ASE) moyenne	150	221	175	132	113
Logement (loyers, garanties locatives, primes à l'installation)	422	755	763	799	946
Energie (fonds mazout, fonds des énergies, fonds des eaux,...)	1.403	1.413	1.017	1164	1284
Santé (aide médicale et pharmaceutique, paramédicale,...)	1.952	2.130	1.535	1.661	1.531
<b>Total des bénéficiaires</b>	<b>3.927</b>	<b>4.519</b>	<b>3.143</b>	<b>3.756</b>	<b>3.874</b>

\* Une même personne peut cumuler plusieurs aides et être comptabilisée plusieurs fois.

L'ASE a augmenté jusque 2012, avant de baisser sensiblement depuis 2013 en raison des modifications intervenues en matière d'accès au territoire des nouveaux arrivants et du passage en registre de population (donc au revenu d'intégration) pour les séjours de plus de 5 ans et enfin une modification législative intervenue en 2016 qui accorde le droit au revenu d'intégration à certaines catégories d'étrangers qui en étaient exclus jusqu'alors.

Ce changement devrait être généralisé dans le futur, la volonté du gouvernement étant d'harmoniser les législations.

### **2.2.3. Les sanctions chômage**

Evolution 2016-2018

Type	JUIN 2016	JUIN 2017	JUIN 2018
SCP	42	18	7
SCD	14	20	10
SPDispo	72	13	4
SDDispo	3	62	44
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>113</b>	<b>65</b>

SCP = sanction classique provisoire

SCD = sanction classique définitive (= exclusion)

SPDispo = sanction plan DISPO provisoire

SDDispo = sanction plan DISPO définitive (= exclusion)

Les sanctions classiques sont celles qui existaient déjà avant la mise en route de l'activation des chômeurs ; les plans d'accompagnement ou « Dispo » concernent l'activation des chômeurs.

Entre 2013 et 2015, nous constatons une augmentation globale constante des sanctions, avec pour les sanctions classiques une cohérence entre les sanctions provisoires et les sanctions définitives et pour le plans dispo, nous constatons d'année en année une montée en puissance des sanctions définitives.

**En 2016, nous constatons tant au niveau des sanctions classiques qu'au niveau des sanctions « dispo » une diminution importante du nombre de sanctions définitives avec une augmentation pour les sanctions provisoires. Nous n'avons pas d'explication concernant cette situation.**

**Depuis 2017, c'est la tendance inverse, on peut émettre l'hypothèse que bon nombre de sanctions provisoires sont devenues définitives.**

### **Qui sont les personnes majoritairement sanctionnées\* ?**

Mois	Femmes	Hommes	18/24	25/44	+ 44
<b>Juin 2016</b>	36,00%	64,00%	3,00%	73,00%	24%
<b>Juin 2017</b>	44%	56%	2%	68%	30%
<b>Juin 2018</b>	37%	63%	1%	65%	34%

\*Ne figurent ici que les personnes sanctionnées et qui s'adressent au CPAS

Remarquons que celui des plus de 44 ans augmente sensiblement mais constamment depuis 2013.

Il faut garder à l'esprit que ne figurent ici que les personnes sanctionnées qui s'adressent au CPAS.

### **Remarque :**

D'autres mesures prises par l'ONEM sont également à prendre en considération car, même s'il est impossible de chiffrer isolément leur impact respectif sur la charge du CPAS, elles contribuent incontestablement à orienter vers le CPAS des demandeurs d'emploi qui ne s'y présentaient pas auparavant (ou à les y maintenir plus longtemps qu'avant):

- **L'allongement du stage d'attente de 9 à 12 mois**, a prolongé d'autant l'aide du CPAS qui est accordée à certains jeunes ;
- **L'évaluation du comportement de recherche d'emploi durant le stage d'insertion**, qui n'existait pas auparavant, exclut de nombreux jeunes du « droit » avant même d'y entrer ou prolonge la durée du stage pour y accéder ;
- **La diminution de l'âge maximum pour accéder aux allocations d'insertion (de 30 ans à 25 ans)** exclu une série de jeunes ayant eu un parcours scolaire chaotique qui n'auront d'autres recours que de s'adresser au CPAS (s'ils n'y sont déjà) ;
- **L'instauration de conditions minimales de diplôme pour accéder aux allocations d'insertion pour les jeunes de moins de 21 ans**, va nous orienter de nombreux jeunes en rupture scolaire.

### **2.2.4. Les fins de droits ONEM**

Depuis le mois de janvier 2015, le CPAS est confronté à un afflux important de demandes liées à une modification de la réglementation de l'ONEM qui limite les allocations d'insertion dans le temps.

Nous avons réparti ces dossiers en 3 catégories :

- **Fin de droit avec travail (FDA)**: concerne des demandeurs qui bénéficiaient d'allocations d'insertion payées sur base de leurs études en complément à un travail à temps réduit depuis plus de 36 mois prenant cours le 01.01.2012 et qui de ce fait arrivent en fin de droit, mais qui continuent à percevoir une rémunération qui est inférieure au revenu d'intégration (RIS).
- **Dossier collatéral (FDC)**: Dossier ouvert suite à l'exclusion des allocations d'insertion d'un membre du ménage. (Ex1 : Un couple sans enfant, l'un des conjoints qui bénéficiait d'allocation d'insertion au taux chef de ménage arrive en fin de droit (1 dossier ONEM), pour le CPAS deux dossiers seront ouverts au taux cohabitant > un « fin de droit » et un collatéral. Ex2. Un parent cohabite avec des enfants majeurs, ce parent qui bénéficiait d'allocation d'insertion au taux chef de ménage arrive en fin de droit (1 dossier ONEM), pour le CPAS, il bénéficiera du RI au taux cohabitant et chaque enfant pourra également prétendre à un dossier cohabitant (collatéraux)...
- **Fin de droit sans travail (FDS)**: il s'agit de la situation la plus courante : Personne qui bénéficiait d'allocations d'insertion payée sur base des études depuis plus de 36 mois prenant cours le 01.01.2012 et qui, de ce fait, arrive en fin de droit.

## **1. Dossiers actifs liés aux fins de droits :**

Au 30.06.2018, 197 dossiers (au 30/06/2017, 250 dossiers) issus de transferts de l'ONEM étaient actifs au CPAS

### **Par catégories :**

<b><u>Situation au 01.06.2018</u></b>	<b><u>Fin de droit avec travail</u></b>	<b><u>Dossier collatéral</u></b>	<b><u>Fin de droit sans travail</u></b>	
<b>Catégories</b>	<b>FDA</b>	<b>FDC</b>	<b>FDS</b>	<b>Total</b>
<b>Cohabitant</b>	2	1	33	36
<b>Isole</b>	2	0	65	67
<b>Familles</b>	3	0	91	94
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>189</b>	<b>197</b>

### **Par communes :**

<b><u>Situation au 01.06.2018</u></b>	<b><u>Fin de droit avec travail</u></b>	<b><u>Dossier collatéral</u></b>	<b><u>Fin de droit sans travail</u></b>	<b><u>TOTAL</u></b>
<b>CP</b>				
<b>7000 Mons</b>	3	1	61	65
<b>7011 Ghlin</b>			19	19
<b>7012 Jemappes</b>	2	0	44	46
<b>7020 Nimy</b>			4	4
<b>7021 Havre</b>			11	11
<b>7022 Hyon</b>			8	8
<b>7024 Cibly</b>			2	2
<b>7030 St Symphorien</b>			2	2
<b>7032 Spiennes</b>				
<b>7033 Cuesmes</b>			31	31
<b>7034 Obourg St Denis</b>	2	0	4	5
<b>7012 Flénu</b>			1	1
<b>7022 Mesvin</b>				0
<b>Hors Mons (le plus souvent en maison d'accueil)</b>			2	2
<b>Villers St Ghislain</b>			1	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>189</b>	<b>197</b>

**Par sexe :**

<b><u>Situation au 01.06.2018</u></b>	<b><u>Fin de droit avec travail</u></b>	<b><u>Dossier collatéral</u></b>	<b><u>Fin de droit sans travail</u></b>	<b><u>Total</u></b>
<b>Hommes</b>	2		67	<b>69</b>
<b>Femmes</b>	5	1	128	<b>128</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>189</b>	<b>197</b>

**Par âge :**

<b><u>Situation au 01.06.2018</u></b>	<b><u>Fin de droit avec travail</u></b>	<b><u>Dossier collatéral</u></b>	<b><u>Fin de droit sans travail</u></b>	<b><u>Total</u></b>
<b>-25 ans</b>			5	<b>5</b>
<b>25/45</b>	3	1	128	<b>132</b>
<b>45/65</b>	4	0	56	<b>60</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>189</b>	<b>197</b>

Globalement, la tranche d'âge la plus représentée est la tranche 25/45 ans (67 % pour 65 % en 2017). Mais il est à noter que pour les dossiers « indirects » que nous appelons les « collatéraux », bien que leurs représentations soit marginales, ce sont largement les jeunes de moins de 25 ans les plus représentés. Les femmes restent globalement les plus touchées (65% pour 61.2% en 2017).

**Par nationalité :**

<b><u>Situation au 01.06.2018</u></b>	<b><u>Fin de droit avec travail</u></b>	<b><u>Dossier collatéral</u></b>	<b><u>Fin de droit sans travail</u></b>	<b><u>Total</u></b>
<b>Belgique</b>	6	1	174	<b>181</b>
<b>Algérie</b>			1	<b>1</b>
<b>France</b>			2	<b>2</b>
<b>Italie</b>	1	0	7	<b>8</b>
<b>Turquie</b>			1	<b>1</b>
<b>Indéterminé</b>				
<b>Maroc</b>			2	<b>2</b>
<b>Russie</b>			1	<b>1</b>
<b>Ile Maurice</b>			1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>189</b>	<b>197</b>

Les Belges restent très largement les plus concernés par la mesure.

Globalement, nous constatons au regard de l'évolution des chiffres une diminution du nombre de personnes aidées issues de la politique de fin de droit ONEM alors que cette politique continue d'envoyer des chômeurs exclus vers les CPAS.

Par rapport à cela, nous pouvons avancer deux explications : des flux entrants en nette diminution, mais aussi beaucoup de sorties liées au travail de réinsertion et au suivi social important.

### **2.2.5. Le RIS sans abri**

Une subvention majorée (à 100%) est due au CPAS qui octroie un RIS à un bénéficiaire qui perd sa qualité de sans abri et ce durant une durée maximale de deux ans. Bien qu'appelé communément « RIS sans abri », ce dernier concerne donc en réalité des personnes qui ne sont plus sans abri.

	<b>Juin 2016</b>	<b>Juin 2017</b>	<b>Juin 2018</b>
<b>Nombre</b>	145	165	201

Au niveau de l'analyse sociologique de ces bénéficiaires, on constate une majorité de personnes âgées de 25 à 44 ans et une majorité d'hommes : la proportion est de 56 % (pour 65.3 % en 2017) d'hommes et 44 % de femmes (pour 34.7 % en 2017).

### **2.2.6. La composante 18/ 24 ans**

Depuis de nombreuses années, le CPAS a développé un service d'aide générale qui cible spécifiquement les 18/24 ans.

De nombreux jeunes dans les conditions pour obtenir des allocations de chômage n'y accèdent pas dans les délais prévus parce qu'ils ne respectent pas les conditions du stage d'insertion et ne satisfont donc pas aux évaluations de l'ONEM. Depuis 2015, grâce à un subside octroyé par le Fonds Social Européen (FSE), nous avons pu développer un projet d'insertion socio professionnel, « Action jeunes », dans le but d'assurer un suivi particulier aux jeunes déstructurés en stage d'insertion Forem et de les préparer aux évaluations du « Forem contrôle » et de les aider à se préparer aux exigences de leur stage d'insertion afin de pouvoir les « sortir du CPAS » vers le monde du travail, ou à défaut vers les allocations d'insertion auxquelles ils peuvent prétendre.

<b>Année</b>	<b>Nbre bénéficiaires RIS (moyenne)</b>	<b>Nbre bénéficiaires RIS de - de 25 ans (moyenne)</b>	<b>% bénéficiaires RIS de - de 25 ans</b>
<b>2014</b>	2.324	757	32,57
<b>2015</b>	2.667	885	33,18
<b>2016</b>	2.797	864	30,90
<b>2017</b>	3.040	1.052	34.60
<b>2018</b>	3.192	1.080	33.63

L'évolution sur les 5 dernières années montre une relative stabilisation du nombre de jeunes par rapport à la population générale.



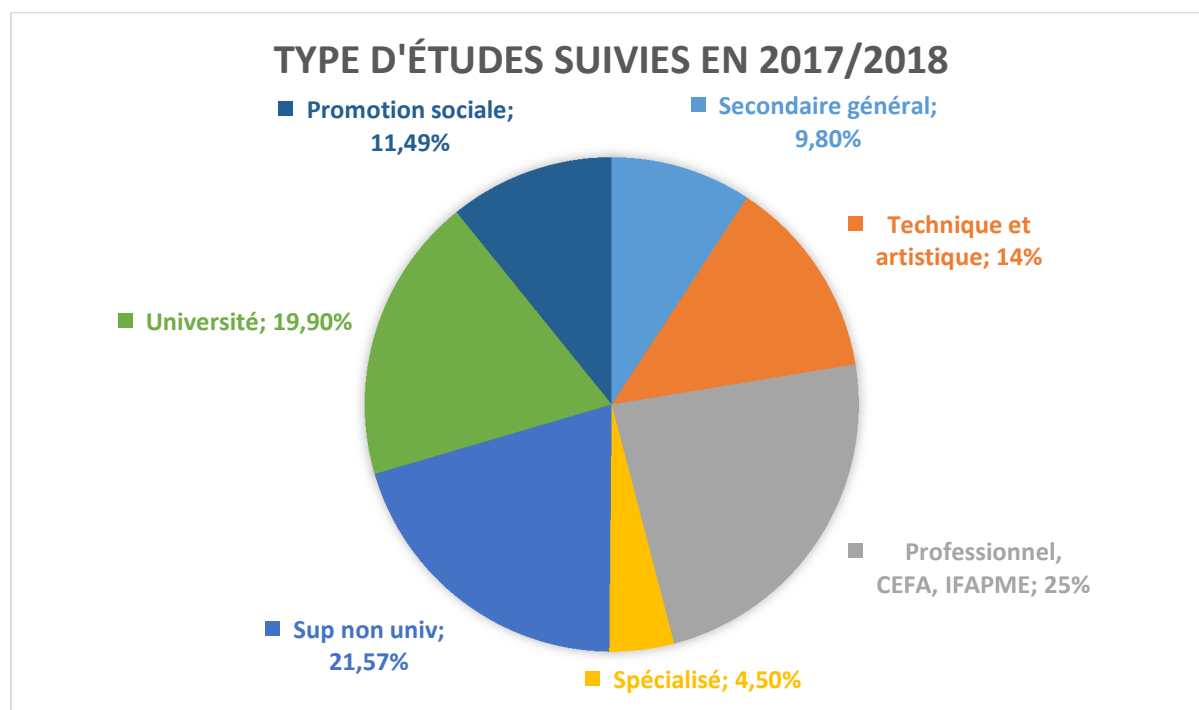
### 2.2.7. Les étudiants

La loi sur le RIS incite les CPAS à soutenir les jeunes bénéficiaires dans leurs études, sans pour autant octroyer aux CPAS les moyens suffisants pour mener à bien cette mission.

#### Evolution du nombre d'étudiants aidés

2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
370	442	444	560

Intéressons-nous aux étudiants suivis par le CPAS et aux types d'études suivies



Il est à noter que les étudiants s'orientent plus vers le secondaire professionnel et vers le supérieur non universitaire. Il s'agit d'un constat transversal au niveau de la Wallonie.

Depuis le nouveau décret de l'enseignement supérieur dit « décret paysage », les étudiants peuvent avancer d'un niveau d'étude à l'autre sans avoir réussi tous les crédits. En d'autres termes, un étudiant peut s'inscrire sur plusieurs programmes annuels distincts. Dès lors, la notion de réussite ou d'échec dans l'enseignement supérieur est à prendre avec beaucoup de précautions. Même au sein des établissements d'enseignement, les décisions sur le PAE (programme annuel de l'étudiant) tardent à être communiquées.

Pour aider au maximum les étudiants qui rencontrent des difficultés lors des épreuves intermédiaires de leur année scolaire, le dispositif de remédiation est maintenu : des critères précis sont élaborés afin de rencontrer une meilleure rentabilité sociale et les frais de remédiation sont valorisés sur le subside octroyé par le SPP Intégration sociale « participation et activation sociale ».

En effet, la remédiation scolaire constitue une partie du dispositif d'accompagnement pédagogique qui, en plus, prévoit des espaces de conseils, d'analyse de projet pédagogique individuel, d'aide à l'orientation ou réorientation scolaire, de reprise des études après un certain temps d'arrêt ou de décrochage scolaire suite aux facteurs variés (problème de santé, familial...).

Ainsi, durant l'année scolaire 2017/2018, 35 jeunes ont bénéficié de ce type d'aide/conseils

Type de projet	Nombre
Reprise des études	24
Réorientation/redoublement	11
Total	35

En effet, bon nombre de jeunes se perdent dans la complexité et les méandres de notre système scolaire. Il s'ajoute aussi les difficultés de comprendre le lien entre ce système scolaire et le monde du travail.

Les critères de participation aux séances de remédiation ont été revus par le Conseil de l'Action Sociale du 29 septembre 2016 comme suit :

Les étudiants qui répondent aux critères suivants pourront prétendre aux cours particuliers de remédiation :

1. Bénéficiaire ou dont la famille est bénéficiaire du RIS ou de l'aide sociale équivalente ;
2. Etre motivé et volontaire ;
3. Etre élève/étudiant régulier (pas libre) durant l'année scolaire concernée ;
4. Suivre des études de plein exercice ou donnant droit au bénéfice des allocations familiales ;
5. Avoir obtenu l'accord du CSSS de poursuivre les études ;
6. De septembre à juin de l'année scolaire en cours, l'aide est limitée à 3 cours au maximum, à raison d'une moyenne de 12 heures par matière (géométrie, algèbre, anglais ...), en plus de la participation aux ateliers « Echec à l'échec ». Cependant, si le besoin est jugé nécessaire par l'élève, le travailleur social, le conseiller pédagogique ou le prestataire, un maximum de 12 heures supplémentaires par matière pourra être accordé moyennant une évaluation positive de la première partie de la remédiation (présence régulière et assidue au cours, amélioration de ses résultats,...) ;
7. Pour les étudiants qui doivent présenter les examens de passage, le critère précédent est applicable (3 cours à raison de 12 heures par matière) ;
8. Une aide demandée vers la fin de l'année, alors que l'étudiant est en échec depuis les premières épreuves et qu'il était informé de l'existence de cette opportunité, pourra être refusée (moindre chance de combler les lacunes...).
9. L'aide pourra être retirée ou refusée ultérieurement si les modalités n'ont pas été respectées (rendez-vous, ponctualité avec le prof, ...) ;
10. En cas d'absence, non justifiée, aux cours de remédiation, l'étudiant devra rembourser la totalité de la somme déjà payée par le Centre.

En vue de maximiser l'efficacité des actions de remédiation, l'étudiant signe une charte par laquelle il s'engage à participer avec assiduité à toutes les séances de remédiation et les partenaires sont tenus de transmettre au CPAS des évaluations individuelles.

Les séances de remédiation sont organisées en petits groupes (mercredi après-midi et samedi matin) pour l'enseignement primaire et secondaire et en individuel pour l'enseignement supérieur.

La remédiation scolaire est organisée en partenariat avec :

- 1) ASBL Coup de Pouce pour les enfants de l'école primaire ;
- 2) ASBL Entr'Aide, Centre de remédiation scolaire, pour les élèves du secondaire pendant la période scolaire
- 3) ASBL Jeunesses scientifiques de Bruxelles au travers les ateliers d' « échec à échec » organisés pendant les vacances de pâques et au mois d'août ;
- 4) Une agence d'intérim pour les étudiants de l'enseignement supérieur. Le CPAS organise un marché public tous les trois ans et invite les agences de Mons à participer. Dans l'enseignement supérieur la remédiation scolaire est organisée sous forme de **tutorat**. L'agence se charge de recruter les étudiants –tuteurs et assurer le suivi conformément au cahier spécial des charges du marché public.

### Efficacité des actions de remédiation initiées par le CPAS

Remédiation scolaire 2017/2018	Nombre de participants	Réussites
	49	25

Le pourcentage d'étudiants ayant réussi leur année d'étude après avoir suivi le processus de remédiation est de **51 %**, ce qui est stable par rapport à l'an dernier.

Evolution du nombre d'étudiants bénéficiaires du RIS ou de l'aide sociale équivalente

2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016/2017	2017-2018	2018-2019
352	352	370	421	444	560

### 2.2.8. La composante « Jeunesse »

En 2014, une première phase de réorganisation a réorienté le service vers les missions de base du CPAS. En 2015, une deuxième phase de réorganisation a concentré l'action du service sur un rôle de **conseil et d'orientation** ; plus aucune situation n'est suivie dans la durée mais le service conserve son expertise tout en récupérant du temps à consacrer aux missions d'aide générale.

### Le service garde néanmoins certaines spécificités :

1. Traitement des demandes de revenus d'Intégration Sociale des jeunes filles mineures enceintes et/ou avec enfants

Le Service Jeunesse organise le droit au Revenu d'Intégration Sociale des mineures enceintes et/ou avec enfants. En effet, pour les mineures, le fait d'être enceinte ou mère entraîne une émancipation automatique permettant dès lors de les assimiler à des personnes majeures pouvant bénéficier du Revenu d'Intégration Sociale. Parallèlement, le service encadre ces

jeunes filles au travers d'un travail d'accompagnement, d'information et d'orientation afin de les aiguiller au mieux dans les tenants et aboutissants de leur rôle de mère.

En 2018, 3 dossiers de mineures enceintes ou avec enfants sont comptabilisés (contre 5 dossiers en 2017 et 13 dossiers en 2016).

## 2. Traitement des demandes d'aides sociales relatives aux jeunes et aux enfants

### ➤ Aides sociales

Prise en charge financières diverses, visant toujours à apporter un mieux-être aux jeunes et aux enfants. Exemples :

- Activités de vacance durant les congés scolaires et surtout les grandes vacances ;
- Classes vertes, de mer ou de neige ;
- Internats, crèches ;
- Repas scolaires ...

Il est à noter que la prise en charge de ces aides sociales ponctuelles s'effectue bien souvent dans le cadre du suivi socio-éducatif mis en place : ces prises en charge représentent un outil parmi d'autres visant l'intérêt des enfants et favorisant leur épanouissement.

### ➤ Gestion des demandes d'aides sociales relatives à des cautions locatives et primes à l'installation

Les cautions sont octroyées à titre d'aide sociale remboursable à des mineurs de plus de 16 ans pour lesquels un projet de vie en autonomie est envisagé, sous mandat du Service d'Aide à la Jeunesse ou du Service de Protection Judiciaire. De même, les demandes de « prime à l'installation » des jeunes dépendant du SAJ ou du SPJ, quittant un lieu d'hébergement et s'installant sur le territoire de Mons, sont analysées et traitées en fonction des conditions d'habitation de chacun. Le travail s'effectue en collaboration avec les intervenants des Services d'Aide éducative désignés par le SAJ ou le SPJ.

### ➤ Aides sociales financières équivalentes au Revenu d'intégration Sociale

Le service traite les situations de jeunes adolescents mineurs ou adolescentes mineures (non enceintes et non mères de famille) âgés entre 16 et 18 ans et demandeurs d'une aide sociale financière ou plus précisément d'une aide sociale équivalente au Revenu d'Intégration (ceux-ci n'ayant pas de droit ouvert au Revenu d'Intégration Sociale) « en difficulté » dans leur milieu de vie ou tout simplement en quête d'autonomie. Le service travaille en articulation avec les Services du réseau de l'Aide à la Jeunesse et notamment « le Service Droits des Jeunes ». Quand le « jeune » se trouve en danger, le Service Jeunesse l'accompagne vers le Service de l'Aide à la Jeunesse.

En 2018, nous n'avons plus de dossier d'aide sociale équivalente (ce qui était déjà le cas l'an dernier).

## 3. Traitement des situations de « Tutelle d'Enfants Mineurs »

Tout mineur d'âge pour lequel plus personne n'est investi de l'autorité parentale ou n'exerce la tutelle ou la garde matérielle est confié au CPAS. Le Service Jeunesse, en collaboration avec le

Service Juridique du Centre, est amené à assumer des tâches relatives à la tutelle et à la prise en charge financière par le CPAS d'enfants mineurs abandonnés sur le territoire de la commune tels qu'énoncés par les articles 63 à 68 de la loi organique du 8 juillet 1976, dans la mesure où le Juge de Paix a fait la preuve de l'absence notoire d'un représentant légal (déchéance ou décès des parents). C'est dans ces cas de figure uniquement que le Conseil de l'Aide Sociale désigne en son sein un tuteur et un subrogé tuteur pour un enfant domicilié sur son territoire. En 2018, 3 dossiers de tutelle d'enfants mineurs sont comptabilisés (4 en 2017 et 4 en 2016).

#### 4. Accompagnement social

Une accompagnatrice sociale fait partie intégrante du service mais intervient sur demande de tous les services de l'aide générale. Le rôle de l'accompagnatrice sociale est complémentaire à celui des assistantes sociales : elle apporte une aide de proximité en matière de gestion du budget, de gestion administrative, de recherche de logement, d'amélioration des attitudes éducatives dans les familles avec « enfants » bénéficiaires du RIS qui traversent une situation difficile.

L'accompagnatrice sociale se centre également sur l'aide à apporter aux jeunes du Service 18-24 bénéficiaires du RIS : ces jeunes sont souvent déstructurés, en manque de repères et demandent à être épaulés dans l'apprentissage de l'autonomie et dans la gestion de leur situation administrative. Ils ont également besoin du soutien « éducatif », de l'accompagnement « soutenant » et « valorisant » que leur procure l'accompagnatrice sociale.

#### Actions menées par le service :

1. Vacances des enfants des familles suivies dans le cadre de l'Aide générale, du Service jeunesse, des services du CPAS ;
2. St Nicolas des enfants des usagers de notre Centre ;
3. Opération « Eté Solidaire, je suis Partenaire » ;
4. Collaborations internes et externes.

### **2.3. Les autres aides financières**

Le CPAS n'a pas pour seule mission d'octroyer le RIS ou le droit à l'intégration par le biais d'une insertion professionnelle. Différentes aides peuvent être octroyées aux bénéficiaires du RIS et à toute personne et ménage répondant aux critères définis, visant notamment à prendre en charge le coût des soins de santé, du maintien à domicile, de logement (les aides logement feront l'objet d'un autre chapitre).

Pour répondre à ce défi, le Comité spécial de l'action sociale met en œuvre les actions suivantes :

#### **2.3.1. L'octroi des aides sociales diverses**

Parmi les missions légales du Centre, figure l'octroi de **l'aide spécifique pour débiteurs alimentaires**. Rappelons que les avances pour pensions alimentaires (aux créanciers d'aliment) ne sont plus du ressort de la compétence du CPAS depuis 2005. Parmi les missions légales du CPAS figure l'octroi de l'aide spécifique pour débiteurs alimentaires à certaines conditions. Le débiteur est ayant droit au RIS ou à l'aide sociale financière, s'il est redevable d'une pension alimentaire aux conditions définies par la loi et s'il peut apporter la preuve du paiement de cette

pension alimentaire. Le montant de l'aide s'élève à 50% du montant de la pension alimentaire payée et est plafonné à 1.100€ par an. Cette aide reste majoritairement accordée aux hommes. Le crédit demandé pour 2019 est de **50.000 € (soit stable par rapport à 2018)**.

Le budget **aide sociale en espèces** « aides diverses » comprend des aides sociales (non équivalentes au RIS) de plusieurs natures notamment des frais d'internat, les allocations langes et lait ... Le crédit demandé pour 2019 est **190.000 € (soit une augmentation de 50.000 par rapport à 2018)**.

### **2.3.2. Les soins de santé**

Une importance particulière doit être accordée aux aides relatives au domaine de la santé. Pour de nombreuses personnes précarisées, se soigner devient un luxe (en raison de pathologies lourdes et coûteuses, une faible intervention de l'INAMI pour certains soins, des situations d'endettement,...). Depuis mai 2014, une nouvelle procédure de prise en charge des frais médicaux a été mise en place : délivrance d'une **carte médicale** aux personnes pour lesquelles le CSSS a accepté l'octroi d'une aide médicale. La validité de la carte sera de 6 mois maximum.

Dans les limites fixées par le Comité, la carte médicale permet, aux bénéficiaires :

- D'accéder au remboursement des médicaments A, B, C, Cs et Cx et des préparations magistrales remboursées partiellement par l'INAMI avec une participation financière du bénéficiaire, le cas échéant, de 1 € maximum ;
- De bénéficier du remboursement des médicaments D repris sur la liste limitative avec une participation financière du bénéficiaire de 1 € ;
- D'obtenir la gratuité des consultations chez un spécialiste (dans l'hôpital choisi par le bénéficiaire) et pour lequel il y a une intervention de l'INAMI ;
- La prise en charge par notre Centre des frais d'hospitalisation (pour lesquels il existe une nomenclature et un remboursement de l'INAMI).

Une prise en charge exceptionnelle de médicaments hors critères est toujours envisageable avec une présentation du dossier à examiner au CSSS.

#### **- Evolution des cartes médicales**

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018 (au 31/07)</b>
<b>Carte médicale 1 €</b>	703	534	481
<b>Carte médicale 0 €</b>	514	348	323
<b>Total</b>	<b>1217</b>	<b>885</b>	<b>804</b>

#### **- Prise en charge exceptionnelle de médicaments hors critères**

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Dérogation à 1 €</b>	248	211	152
<b>Dérogation à 0 €</b>	161	142	85
<b>TOTAL</b>	<b>409</b>	<b>353</b>	<b>237</b>

Les statistiques ci-dessous se basent sur les paiements (les factures réellement présentées par les usagers) et non sur les octrois (décision de principe du CSSS de prendre en charge). Il arrive en effet assez souvent que la personne sollicite l'intervention du CPAS mais renonce finalement à aller jusqu'au bout de sa démarche, surtout pour les prothèses.

- **Frais de lunettes**

2016	2017	2018
74	81	77

- **Frais de prothèses dentaires et auditives (prise en charge effective)**

2016	2017	2018
31	30	19

- **Frais de maintien à domicile (nombre de dossiers actifs) concernant la prise en charge des repas à domicile et des aides familiales**

2016	2017	2018
162	146	169

- **L'aide médicale urgente**

Prises en charge	2016	2017	2018
AMU frais pharmac.	307	228	258
AMU frais ambulatoires	305	227	253
AMU frais hospital.	304	222	250
AMU honoraires	304	231	252
<b>Total</b>	<b>1220</b>	<b>908</b>	<b>1013</b>

**Il s'agit de la seule aide à laquelle ont droit les personnes en séjour irrégulier.**

En ce qui concerne la répartition par nationalité, on retrouve une majorité de bénéficiaires africains ainsi que des ressortissants des anciennes républiques soviétiques (Asie Centrale et Europe de l'Est).

Ce type d'aide médicale a connu une très nette augmentation en 2016. La diminution, amorcée en 2017, s'est stabilisée en 2018.

**2.3.3. La taxe communale sur les immondices**

Notre centre prend en charge chaque année et sous certaines conditions les factures relatives à la taxes sur les immondices. Dans le cadre de cette prise en charge, le CPAS a élaboré un certain nombre de critères afin de déterminer ou non la prise en charge de ces factures envoyées aux usagers.

## Evolution de la prise en charge

Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017
577 dossiers pour un total de <b>57.382,00€</b> 565 personnes à 100 % 2 personnes à 50 % 10 refus	642 dossiers pour un total de <b>76.253,64€</b> 630 personnes à 100% 2 personnes à 50% 10 refus	733 dossiers pour un total de <b>82.633€</b> 703 personnes à 100% 4 personnes à 50% 26 refus	760 dossiers pour un total de <b>88468€</b> 736 personnes à 100% 5 personnes à 50% 19 refus
Le coût en personnel s'élevait à <b>3.268,07 €</b>	- <b>Non calculé car au-delà du subside</b>	<b>Non calculé car au-delà du subside</b>	<b>Non calculé car au-delà du subside</b>
Les frais de fonctionnement S'élevaient à <b>69.12 €</b>	Les frais de fonctionnement S'élevaient à 85€	Les frais de fonctionnement s'élevaient à 173€	Les frais de fonctionnement s'élevaient à 151.46€
Soit un total de : <b>60.576.19 €</b>	Soit un total de <b>76338.64€</b>	Soit un total de <b>82.806€</b>	Soit un total de <b>88984.96€</b>

## 2.4. L'aide sociale équivalente

Les principaux bénéficiaires de l'aide sociale équivalente sont les personnes de nationalité étrangère pour lesquelles le CPAS a créé un service spécifique.

**Celui-ci s'adresse aux personnes résidant sur le territoire de Mons inscrites au registre d'attente ou au registre des étrangers et aux personnes qui ont un code 207 pour notre commune (lieu d'inscription obligatoire attribué par les autorités fédérales).** Il faut également noter que les personnes en situation illégale peuvent également s'adresser à ce service pour obtenir l'aide médicale urgente, la seule aide, avec l'aide psychosociale et administrative, dont elles puissent bénéficier.

L'aide sociale équivalente pour les étrangers est subsidiée à raison de 100%.

Année	Compte 2016	Compte 2017	Budget 2018	Budget 2019
ASE	<b>1.192.281,80</b>	<b>1.132.852,45</b>	<b>1.560.000,00</b>	<b>1.580.000</b>

Depuis 2015, nous assistons à une forte diminution des demandes qui se confirme d'année en année, cette diminution est liée, dans un premier temps à une régulation de la politique d'accueil et ensuite à l'évolution de la législation qui permet à présent l'octroi du revenu d'intégration à certaines catégories d'étrangers qui en étaient auparavant exclus. La crise migratoire à laquelle l'Europe doit faire face ces derniers mois ne permet pas vraiment de prédire la situation que connaîtra spécifiquement la Belgique.

## Le service des Etrangers

Le service des étrangers s'adresse aux personnes de nationalité étrangère, résidant sur le territoire de Mons, inscrites au registre d'attente ou au registre des étrangers, et aux personnes qui ont un code 207 pour notre commune (lieu d'inscription obligatoire attribué par les autorités



fédérales). Les personnes en situation illégale peuvent également s'adresser à ce service mais uniquement pour l'aide médicale urgente ou pour une aide psychosociale et administrative.

Actuellement, le service comporte 9 assistants sociaux répartis en 8 temps plein et demi qui gèrent actuellement **557** dossiers sociaux. (ASE, AMU, aides sociales diverses et les réfugiés reconnus dont les dossiers sont à nouveau gérés par ce service....)

Toutefois les usagers de ce service sont très diversifiés (demandeurs d'asile, régularisés définitifs ou pour raisons médicales, réfugiés reconnus, regroupement familial, aide médicale urgente pour personnes en situation illégale...). Il est également à noter une très importante rotation dans les dossiers suivis et un suivi administratif intensif vu les modifications fréquentes de statuts et les risques d'expulsion encourus par ces personnes vu leur statut précaire.

### Les sorties du centre d'accueil

Vu l'afflux important de réfugiés qui ont été accueillis cette année dans les centres d'accueil, nous sommes à présent confrontés aux sorties dites « positives » (reconnaissance du statut de réfugié, régularisation, ...). Cette situation a encore été accentuée par la nouvelle politique du gouvernement qui vise à confier aux ILA exclusivement l'accueil et l'hébergement de réfugiés à haut potentiel de reconnaissance ou déjà reconnus qui quittent très rapidement les structures et également par la fermeture de centre d'hébergement tel que Tournai, Binche qui ont accélérés la sortie de leurs résidents qui se sont installés dans les grands centres urbains. L'attractivité de nos universités et des infrastructures scolaires (hautes écoles...) incitent les demandeurs d'asiles étudiants ou les personnes ayant un parcours scolaires dans leur pays à finaliser ou obtenir une équivalences de diplômes. Ils peuvent ainsi augmenter leurs chances d'insertion dans la société. Les personnes ayant obtenu un titre de séjour s'installent majoritairement en ville où ils doivent bénéficier d'un accompagnement plus intensif, d'autant qu'ils ne maîtrisent généralement pas la langue française. Ils nous sollicitent pour diverses aides (garanties locatives, 1<sup>er</sup> loyer, prime à l'installation, mise en ordre de mutuelle, inscriptions et orientations scolaires, demandes d'allocations familiales ...). Une partie de ces aides (garantie locative et 1<sup>er</sup> loyer) n'est pas remboursée et donc attribuée sur fonds propres.

Vu la difficulté de communiquer avec ces derniers arrivants, notre centre s'est adjoint les services d'un **accompagnateur social sous contrat art 60 afin de nous servir de traducteur en langue arabe**. Par contre, lors de sorties dites « négatives », s'ils restent sur notre territoire, ils ne peuvent nous solliciter que dans le cadre de l'aide médicale urgente ou d'aide psychosociale.

### **3. Répondre aux besoins sociaux spécifiques**

#### **3.1. Le logement**

##### **3.1.1. Situation générale du logement sur Mons**

Le problème de l'accès au logement à Mons demeure, comme dans les autres grandes villes wallonnes, un problème crucial : manque de logements sociaux, salubrité relative des logements privés « bon marché », part prépondérante du loyer dans le budget des familles... Le parc privé demeure majoritaire. Les logements publics sont gérés par l'AIS, Toit&Moi et le CPAS de Mons. Depuis plusieurs années, le CPAS est confronté à un nombre important d'expulsions. Ces expulsions émanent de propriétaires privés ou de sociétés de logements sociaux.

A Mons, le coût moyen d'un logement privé est de 500 € pour un studio et de 1.000 € pour une maison de 4 chambres ou plus, à comparer avec les montants mensuels du RIS: 910.52 € pour un isolé et 1254.82 € pour une famille.

##### **L'Agence Immobilière Sociale (AIS) :**

L'AIS gère **325** logements (pour 321 l'année dernière : 15 nouveaux mandats – 11 mandats perdus) sur Mons et les anciennes communes (247) + Colfontaine (48) + Frameries (28) + Quévy (2).

Parmi ceux-ci :

- **40** appartements ou maisons à 4 chambres ou plus (dont seulement 9 sur Mons);
- **62** à 3 chambres (dont 38 sur Mons).

La structure des locataires se présente comme suit :

- **21 %** de chômeurs ;
  - **17 %** de bénéficiaires du RIS ;
  - **23 %** de personnes indemnisées par la Mutuelle ou ayant une allocation d'handicapé.
- **Soit 61 %.**

Les autres locataires (soit **39 %**) travaillent ou sont pensionnés.

Au niveau sociologique

- **42 %** de familles monoparentales dont l'écrasante majorité sont des femmes seules avec enfants (37 %) ;
- **37%** d'isolés ;
- Le solde représente des couples avec ou sans enfant (21 %).

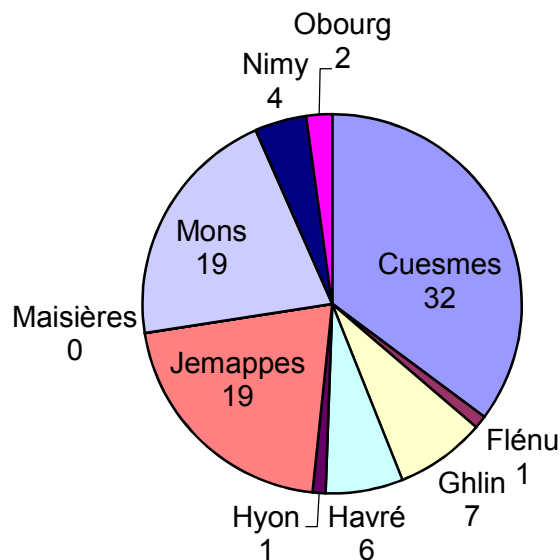
Le montant moyen des loyers réclamés aux locataires est de **248 €** pour un studio à **484€** pour un logement à 4 chambres, soit au maximum à **37 %** du revenu.

Les locataires font l'objet d'un accompagnement social.

### Toit & Moi

Le seul opérateur de logement social est la société « Toit & Moi ». Toit & Moi possède un parc locatif de **3.424** logements sur l'entité de Mons, dont **3.326** occupés (**97 %** d'occupation).

### Le nombre de logements sociaux par communes



La structure des locataires se présente comme suit :

- **8,55 %** de chômeurs ;
  - **7,07 %** de bénéficiaires du RIS ;
  - **15,30 %** de pensionnés ;
  - **9,60 %** de personnes indemnisées par la mutuelle ;
  - **3,19 %** percevant une allocation d'handicapé.
- Soit **43,71 %**.

Les autres locataires travaillent (**52,54 %**) ou sont étudiants (**3,75 %**).

### **3.1.2. Les actions menées par le CPAS**

#### **a) Attestations d'extrême urgence sociale**

Il s'agit d'attestations que le CPAS est habilité à délivrer aux personnes se trouvant dans une situation d'extrême urgence sociale c'est-à-dire sans abri, victimes d'une calamité ou de violence conjugale. Ces attestations permettent de recevoir 8 points de priorité dans le cadre d'une demande de logement social.

Le nombre d'attestations était de **290** en 2015, de **273** en 2016, de **397** en 2017 et enfin 468 entre le 01/01/2018 et le 31/12/2018.

### **Les causes de l'attestation**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Expulsion</b>	119	25.42%
<b>Sortie hôpital psy</b>	28	6%
<b>Logement insalubre</b>	17	3.63%
<b>Fin de bail</b>	55	11.75%
<b>Séparation</b>	105	22.43%
<b>Séparation violence conjugale</b>	25	5.34%
<b>Autre</b>	115	24.6%
<b>Calamités</b>	2	0.42%

A noter que les locataires de logement de transit et d'insertion ont pour leur part le même nombre de points de priorité par le fait qu'ils sont locataires de logements temporaires. Le CPAS délivre donc des attestations à ces locataires, une grande partie de l'accompagnement social étant vouée à la recherche d'un logement durable. Il en est de même pour les personnes hébergées en ILA qui ont obtenu un droit de séjour et qui de ce fait doivent quitter l'ILA.

### **b) Les adresses de référence**

Pour une personne sans abri, rayée des registres communaux, l'adresse de référence permet d'obtenir une inscription à l'adresse du CPAS, afin de maintenir ou de retrouver leurs droits sociaux. Elle n'induit donc pas automatiquement l'octroi d'un RIS ou d'aides sociales financières.

### **Indicateurs**

	<b>Adresse de référence</b>	<b>RIS ex-sans abri</b>
<b>Au 30.06.2016</b>	148 (+16%)	145 (+19%)
<b>Au 30.06.2017</b>	171(+17%)	153 (+5.5%)
<b>Au 30.06.2018</b>	155(-10%)	201(+31%)

Il est à noter que la législation en matière d'adresse de référence a été modifiée. Elle permet, à présent, l'inscription, par la commune, à l'adresse du CPAS, des détenus rayés des registres, de manière automatique. Au 01.06.2018, 57 personnes bénéficiaient de cette mesure (55 au 31.12).

### **c) Les interventions financières en matière de logement**

Le CPAS accorde des aides liées au logement sous différentes formes

- Avance pour paiement d'une garantie locative (aide récupérable) ;

- Prime à l'installation : mission légale définie par la loi sur le RIS et la loi organique (pour les allocataires sociaux depuis 2004) : il s'agit d'un montant équivalent au RIS famille à charge accordé une seule fois pour toute une vie au sans abri qui a retrouvé un logement. Cette aide est subsidiée à 100% ;
- Prise en charge de loyers ou d'arriérés de loyers : cette aide est le plus souvent récupérable ;
- Les frais d'hébergement en maison d'accueil.

### L'évolution générale 2013-2018

	Garantie Locative Non RIS	Garantie Locative RIS	Total Garantie Locative	Prime Installation Non RIS	Prime Installation RIS	Total Prime Installation	Loyers
<b>2013</b>	124	190	<b>314</b>	2	258	<b>260</b>	<b>153</b>
<b>2014</b>	27	133	<b>160</b>	10	144	<b>154</b>	<b>108</b>
<b>2015</b>	128	215	<b>343</b>	53	158	<b>221</b>	<b>191</b>
<b>2016</b>	105	248	<b>353</b>	110	194	<b>304</b>	<b>201</b>
<b>2017</b>	113	266	<b>279</b>	99	208	<b>307</b>	<b>213</b>
<b>2018</b>	111	275	<b>386</b>	77	251	<b>328</b>	<b>232</b>

Les dossiers de garantie locative sont globalement stables et sous contrôle en raison de nos dispositions internes qui prévoient :

- que les garanties locatives doivent obligatoirement être versées sur un **compte bloqué**,
- que le logement doit avoir été **jugé conforme** par le service,
- que le service refuse systématiquement la prise en charge du 1<sup>er</sup> loyer s'il n'y a pas eu vérification préalable de la conformité du logement.

Par ailleurs, certaines banques refusent l'ouverture de compte s'il n'y a pas de versement immédiat, ce qui est le cas quand le paiement est assuré par le CPAS.

### L'évolution des dépenses 2013-2019

Compte	Garantie Locative	Prime Installation	Loyers	Total
<b>2013</b>	251.114,62	279.784,41	82.253,22	613.152,25
<b>2014</b>	235.817,83	256.107,70	94.597,22	586.522,75
<b>2015</b>	253.590,17	243.444,24	107.932,85	604.967,26
<b>2016</b>	295.476,92	343.859,16	110.899,45	750.235,53
<b>Compte 2017</b>	325.776,49	371.018,84	114.335,91	811.131,24
<b>Budget 2018</b>	360.000,00	453.750,00	150.000,00	760.000,00
<b>Budget 2019</b>	360.000,00	452.500,00	150.000,00	962.500,00

#### d) Les Conventions avec les Maisons d'Accueil

Il n'est pas toujours possible d'éviter l'expulsion, et quand cela se produit, il est indispensable d'avoir des solutions temporaires de relogement en urgence et donc une bonne collaboration avec les maisons d'accueil. Depuis 2004, le CPAS a développé le conventionnement avec les maisons d'accueil.

En 2018, nous en étions à 39 conventions signées.

Comptes 2016	Compte 2017	Budget 2018	Budget 2019
56.540,30 €	45.589,95	80.000,00	60.000,00

Le cout d'intervention en maison d'accueil est très fluctuant en fonction du nombre de personnes orientée, des compositions de ménage et enfin de la maison qui a pu accueillir (en 2018 il était de 61.683,24 €).

### **e) La Convention avec Toit&Moi**

Depuis le 31 mai 2005, notre Centre a signé une convention de collaboration avec la société de logement « Toit&Moi » dans le but de tenter au maximum d'éviter les retards de paiement des loyers dus à cette société et par la même occasion, dans cette période de pénurie de logements, d'éviter au maximum les expulsions.

Grâce à cette collaboration, notre Centre est averti rapidement des problèmes de non-paiement de loyers, ce qui permet à notre service social d'intervenir rapidement afin de dégager des solutions et d'établir une collaboration avec les services de la société de logement pour assurer la guidance et l'aide aux locataires.

Depuis quelques années, nous collaborons étroitement avec l'immobilière sociale dans le cadre du moratoire sur les expulsions hivernales décidé par la Région wallonne.

Cette collaboration permet de donner du sens à la guidance sociale qui pourrait être mise en place pour éviter l'expulsion et de maintenir un suivi au-delà de la période hivernale afin d'éviter les phénomènes de récidives.

### **f) Les logements temporaires gérés par le CPAS**

Le service logement dispose d'un parc pouvant aller jusqu'à 48 logements maximum répartis en :

- 6 logements d'insertion occupés ;
- 17 logements de transit occupés ;
- 3 logements d'urgence et 7 logements de transit supplémentaires ont été affectés à l'accueil d'urgence ;
- 17 logements actuellement inoccupés.

Sur ces 17 logements inoccupés, 3 logements sont en cours de travaux dans le cadre de l'ancrage communal 2014-2016. Un est en attente de travaux dans le cadre des logements d'urgence. Deux logements sont attribuables, un en urgence l'autre en transit. Les 11 autres logements sont en attente de rénovations plus ou moins importantes en fonction des logements. Les travaux des maisons sont répartis entre le service technique de la Ville et du CPAS.

### **Les locataires du CPAS**

La proportion de familles composées d'un couple ou d'un seul parent est assez stable par rapport à l'année dernière. **53%** des ménages hébergés sont monoparentaux. Les couples avec

enfants sont représentés à hauteur de **41%**. Pour l'année de référence, nous avons aussi hébergé 2 adultes sans enfants, soit **6 %**.

Pour ce qui est des familles monoparentales, la majorité des entrées effectuées endéans l'année de référence présente pour chef de ménage une femme (**79,5 % des ménages monoparentaux ont une femme comme chef de ménage**).

La « problématique » des hommes accompagnés d'enfant est réellement prise en compte par notre service. Cela représente **7,7 %** des entrées des familles monoparentales.

La totalité de ces accueils représentent **48** adultes et **75** enfants.

Au niveau des ressources financières, 55,9 % des ménages bénéficient d'un RIS, 14,7 % d'allocation de chômage, 8,9 % d'indemnité de mutuelle, 2,9 % sont salariés (art60) et 17,6 % bénéficient de revenus mixte (AC + RIS ou AC + mutuelle)

### **Les logements de transit**

Du 01/01/2018 au 31/12/2018, le service logement a attribué **19 logements** de transit. Pour la même période, nous avons eu 21 départs.

Dans les départs enregistrés durant l'année de référence, 9 familles se sont vues attribuer des logements sociaux. 5 familles ont trouvé un logement dans le parc locatif privé, 3 transferts s'est fait vers les logements d'insertion. 4 familles ont été expulsées.

### **Les logements d'insertion**

Entre le 01/01/2018 et le 01/12/2018, **3 entrées** ont été faites suite à des transferts à partir des logements de transit. Les personnes sont restées au sein de leur logement et nous avons opéré une modification du contrat de bail. Pour la même période, nous avons enregistré 2 départs : Une famille a bénéficié d'une attribution chez Toit et Moi. L'autre a quitté le logement suite à leur séparation.

### **Les logements d'urgence**

Pour la période du 01/01/18 au 31/12/2018, nous avons effectués **13 entrées** suite à des incendies (6), expulsées pour cause d'insalubrité (3) ou de surpopulation (3) mais aussi pour des problèmes de violence conjugale (1)

Nous avons enregistré 8 départs qui se sont conclus par 5 relogements (3 vers un logement privé et 2 vers logements sociaux). Nous avons aussi eu 3 expulsions

Deux des logements d'urgence avec respectivement 3 et 4 chambres permettent d'accueillir des familles nombreuses, ce qui est bien utile. 2 des 7 familles qui ont bénéficiés d'un logement d'urgence étaient une famille nombreuse. Ces logements peuvent aussi être utilisés en « transit ».

Pour accueillir un nombre de demandes aussi élevé alors que nous ne disposons que de 3 logements d'urgence, nous avons dû mettre sous couvert de convention d'urgence 7 logements qui sont normalement destinés à faire du transit.

## Les demandes en cours

Bien que nous ne gérons que des logements temporaires qui, par définition, sont des logements d'urgence et pour lesquels nous ne devrions pas avoir de liste d'attente, nous avons, pour l'année de référence, 84 demandes de transit introduites.

### **g) L'accompagnement social**

Le suivi social est mis en place sur un mode de co-intervention, associant un(e) assistant(e) social(e) et un(e) éducateur/trice.

Les aspects du travail sont différenciés. Le premier intervenant se concentre essentiellement sur les aspects socio-administratifs de la situation tandis que l'éducateur se focalise plus sur l'aspect de l'entretien du logement, l'accompagnement éventuel dans les démarches administratives et l'aspect familial.

L'endettement est une des premières difficultés rencontrées par la population que nous aidons. En effet, ces dernières années, nous constatons une augmentation du nombre de demandes de règlement collectif de dettes, de médiation ou au minimum de guidance. L'équipe travaille en étroite collaboration avec le service de médiation de notre Centre pour régler ces situations.

### **h) Le post-hébergement**

Notre service a pris en charge 2 situations en 2018. Le suivi a été fait à la demande des personnes hébergées. La demande a eu lieu car la famille a trouvé un logement dans le privé mais que la situation d'handicap de la dame demande un accompagnement socio-éducatif fort conséquent.

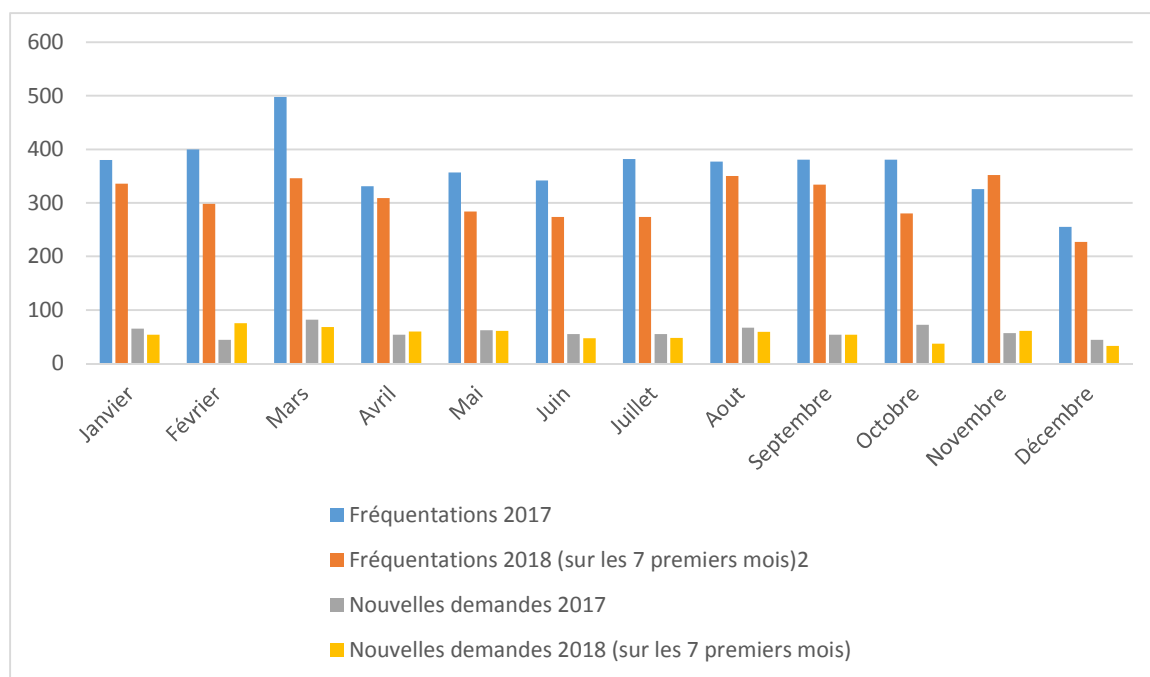
### **i) L'atelier recherche logement**

L'atelier recherche logement, bien que dépendant du CPAS de Mons, fait partie intégrante de la collaboration qui a permis de mettre en place la « Maison du logement ». Celle-ci centralise divers services relatifs au logement tant locatif qu'acquisitif, du secteur privé et public.

Sur une période de 12 mois, 3.664 **passages** à l'atelier ont été enregistrés, dont 657 **nouvelles demandes**. Par rapport à l'année dernière, nous constatons une réduction de 16,9% du taux de fréquentation du service. Nous avons aussi eu une réduction de 7,6 % des nouvelles demandes.

Si nous prenons en considération que nous avons eu 3664 passages à raison de 252 jours ouvrables, cela donne une **fréquentation quotidienne moyenne de 14,5 personnes**.





Nous constatons régulièrement que des personnes socialement plus fragiles sont aux prises avec des marchands de sommeil ou avec des propriétaires indécis qui n'hésitent pas à louer à des prix prohibitifs des logements ne rencontrant pas les normes de salubrité. **Le prospecteur logement a pour mission de visiter les logements des personnes qui ont introduit(s), auprès de notre centre, une demande de garantie locative. Il a également un rôle informatif en matière de respect des droits et obligations des propriétaires des demandeurs.**

De janvier à décembre 2018, **362 demandes de visites ont été faites**, 327 ont été traitées et 35 annulées. **Nous constatons une augmentation des demandes traitées de plus de 24 %.**

Les raisons des annulations sont soit que le logement avait déjà été visité endéans l'année, soit annulée par l'assistant(e) social(e) qui a fait la demande, par les propriétaires ou encore les demandeurs eux-mêmes. Certaines demandes ont été annulées par le prospecteur faute d'un contact avec le propriétaire et/ou le locataire, même après un déplacement à l'adresse renseignée. Par ailleurs, il est à noter que certains propriétaires préfèrent « s'arranger » (facilité de paiement) avec le demandeur pour ne pas avoir à faire avec le Centre. Dans ces cas, la collaboration avec l'assistant(e) social(e) prévaut et fait souvent dissuader la prise en location d'un logement non conforme par une personne précarisée et émargeant au CPAS.

Sur les 314 visites traitées, 284 visites ont été approuvées, 17 ont été soumises à conditions et 13 ont été refusés.

Le travail du prospecteur est en expansion et semble encore porter ses fruits quant à la qualité des logements pour lesquels une demande de garantie locative a été introduite. Nous constatons pour cette période, une proportion identique d'avis conditionnel et de refus. Cela s'explique par une meilleure acceptation et compréhension des propriétaires du rôle du prospecteur logement.

Il est aussi à souligner que les propriétaires qui se sont vus mettre des conditions exécutent les travaux demandés. Le côté préventif et non répressif de la visite tend à rassurer les propriétaires

sur d'éventuelle sanction administrative s'ils persistaient à laisser en location un logement non conforme. Dans ce cadre-là, il y a eu 13 visites de vérification de la mise en conformité des logements.

### **j) L'abri de nuit**

L'abri de nuit pour les hommes (8 places) et les femmes (4 places) constitue le dernier maillon de l'action sociale en matière d'hébergement.

Quelques statistiques du 01/01/2018 au 31/12/2018

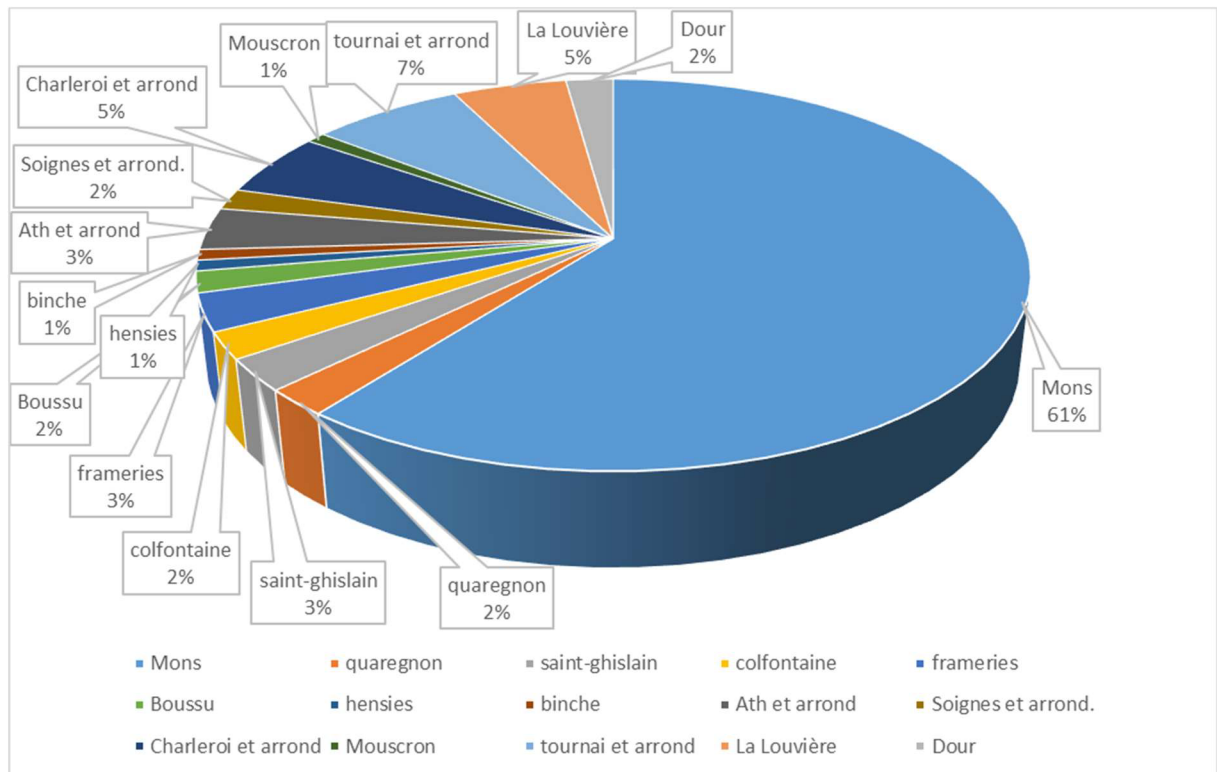
**Pour l'année de référence, l'abri de nuit a offert 4.967 nuitées. Par rapport à l'année dernière, il y a une diminution de 4,7% du taux d'occupation entre l'année 2017/2018 et l'année 2016/2017. Pour rappel, nous étions à 4995 nuitées en 2016/2017.**

	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Total</b>
Janvier 2018	458	117	575
Février 2018	533	148	681
Mars 2018	441	121	562
Avril 2018	200	36	236
Mai 2018	234	34 (+3efts)	271
Juin 2018	206	48	254
Juillet 2018	216	66 (+3efts)	285
Août 2018	223	71 (+1eft)	295
Septembre 2018	213	31	244
Octobre 2018	233	57	290
Novembre 2018	356	96	452
Décembre 2018	648	174	822
<b>TOTAL</b>	<b>3.961</b>	<b>999 (+7efts)</b>	<b>4.967</b>

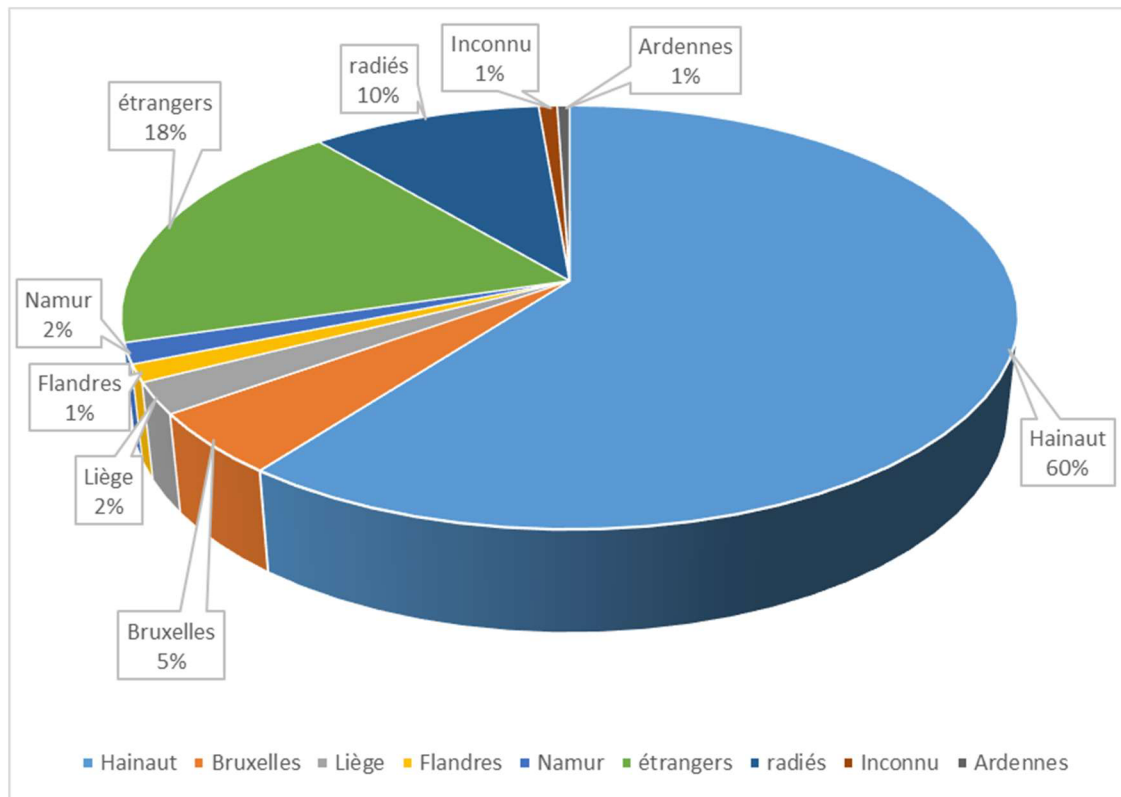
La diminution est à nuancer car depuis l'année dernière le calcul des nuitées hommes se fait sur 30 places et plus sur 20. Toutefois, nous constatons une diminution de 235 nuitées qui se justifie par une non-installation des personnes en période hivernale et un hébergement lors de la période hivernale de plus courte durée. Malgré cette diminution générale, l'hébergement des **femmes** augmente de 22,5 % par rapport à l'année dernière.

Ce sont les mois novembre à mars (période hivernale) qui connaissent une forte diminution de la fréquentation chez les hommes. En effet, nous passons de 2873 nuitées pour l'hiver 2016-2017 à **2353** pour l'année 2017-2018, soit une diminution de 22,1 %. Nous pouvons expliquer cette situation car cet hiver, nous avons augmenté notre capacité d'accueil pour répondre aux nombreuses demandes d'hébergement. Chez les femmes, nous passons de 340 à 630 nuitées, soit une augmentation de 30,82 %.

## Origine géographique des personnes hébergées



Mons	Borinage	Autres communes
60.5 %	14,9%	24,6 %



### Leur destination après le séjour au sein de l'abri de nuit

Logement autonome	40
Maison d'accueil	47
Institution	2
Famille/Relation	42
Dépannage	85
Autre AN	10
<b>Total « sorties positives »</b>	<b>218 = 37,08 %</b>
Hôpitaux généraux et psych.	45
Ecartement	30
Fin de séjour, pas d'endroit fixe	43
Pas revenu	257
Rue	6
Prison	7
Parti dans la nuit (police, ambulance)	6
Encore là	25
<b>Total « autres sorties »</b>	<b>370 = 62,92 %</b>

Il est à noter que 37,08% des sorties sont positives.

### Suite des perspectives de l'année dernière

Pour l'abri de nuit, le **chenil** (2 cages extérieures et 2 cages intérieures) pour accueillir deux chiens a été mis en place en janvier 2017. Depuis, nous avons accueilli 16 chiens différents pour un total de 288 nuitées dont 87 nuitées passées dans le cabanon. Même si ce n'est pas le public initialement ciblé qui vient avec un chien à l'abri de nuit, nous avons hébergés 8 femmes et 8 hommes accompagnés de leur chien.

Toujours pour l'abri de nuit, après la période hivernale, nous avons ouvert notre local d'urgence avec 4 places. Ce local nous permet de répondre à des situations d'urgence pour des personnes seules ou pour des familles. Durant la période de référence, nous avons accueillis 3 hommes seules, 2 femmes accompagnées d'enfants et deux couples avec enfants.

### Perspectives

L'accueil des **familles nombreuses** à reloger reste un problème, vu le manque de logements sociaux adaptés et vu le coût des loyers dans le privé pour une maison de plusieurs chambres.

### Plan Stratégique Transversal

Les objectifs stratégiques développés dans le cadre des comités de management ont été affinés par chaque service.

L'objectif stratégique « **Optimaliser les aides sociales et les services rendus à la population** » a été défini service par service afin d'amener une vision la plus claire possible sur les objectifs attendus.

Pour l'**abri de nuit**, les objectifs opérationnels qui en découlent sont, améliorer la cohérence de travail,

Pour cela, l'équipe a participé à deux journées de travail en janvier 2016 en collaboration avec le Relais Social. Ces deux journées ont permis de refaire le point sur le fonctionnement de l'abri de nuit, sur les fonctions des travailleurs ainsi que sur le travail d'équipe (collaboration, communication et cohérence).

### **- Le projet Housing First**

Le projet Housing First est en latence car nous ne savons libérer qu'un seul logement dans le cadre de ce projet. Par ailleurs, le relais social étudie la mise en place d'un projet Housing First. Notre service participe aux groupes d'échange pour ce nouveau projet.

Ces prochains mois, l'équipe de l'abri de nuit participera à une formation intitulée : « Quand l'inattendu s'imisce dans la relation d'aide : Approches autour de ces comportements qui préoccupent ». Cette formation se fera en collaboration avec le Relais Social et Medias.

Dans le cadre de l'**Atelier Recherche Logement**, les objectifs opérationnels sont orientés autour de l'accueil et de l'accompagnement. Là aussi, nous pouvons dire que l'évolution est positive. Les actions qui découlent de ces objectifs sont rencontrés, tant au niveau de l'optimisation du travail d'accueil, ouverture de dossier,... que le renforcement des membres d'équipe sur place. L'optimisation du travail à l'ARL se voit d'ailleurs dans l'évolution positive du nombre de personnes.

### **k) Le travail de rue et la collaboration avec le centre de jour de la Ville de Mons « L'Escale »**

La collaboration initiée avec « l'Escale » se poursuit avec un travailleur mis à disposition. Le centre d'accueil de Jour « l'Escale » est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h (les plages d'ouverture sont élargies pour l'opération hiver).

#### **Fréquentation du centre d'accueil de jour « L'Escale »**

<b>Période</b>	<b>Nombre de passages</b>	<b>Nombre de jours d'ouverture</b>	<b>Moyenne journalière</b>
<b>2013</b>	4.205	279	15
<b>2014</b>	7.334	207	25
<b>2015</b>	8.122	286	28
<b>2016</b>	8.744	276	32
<b>2017</b>	8.704	280	31
<b>2018</b>	7.771	284	27

### **Evolution du Service Logement :**

Le Service Logement avait émis, depuis de nombreuses années, le souhait de bénéficier d'un bâtiment permettant non seulement au personnel de profiter d'installations plus espacées, mais surtout d'accueillir les bénéficiaires de l'abri de nuit dans des locaux plus confortables. Les maisons ouvrières dont nous disposions durant les dernières périodes hivernales devenaient exiguës et mal adaptées.

En octobre 2015, un accord entre la Ville et la CPAS a débouché sur l'acquisition d'un bâtiment situé à la rue Henri Dunant n°187 à 7000 Mons. **Ce déménagement a permis à l'équipe du service logement de profiter d'une infrastructure propice à son développement.** Ce qui a contribué à la révision du fonctionnement du service, aux conditions d'hébergement du public de l'abri de nuit, mais aussi à l'accueil en toute confidentialité des locataires en logement de transit.

Le fait de bénéficier de nombreux espaces a également permis au service logement de contribuer au développement du projet SOREAL (Solidarité Réseau Alimentaire). Un local destiné à la récupération d'invendus de colis alimentaires a été équipé de frigos et de congélateurs. En respect des normes imposées par l'AFSCA, le Service Logement collabore étroitement avec le Dispositif d'Urgence Sociale de notre Centre pour la redistribution des vivres aux plus démunis. Cette démarche permet également d'aider les locataires en difficultés au sein même des logements de transit, d'urgence et au Service VIF (violence intra familiale).

**En ce qui concerne l'abri de nuit** : Actuellement 4 dortoirs, dont un local d'urgence, permettent l'hébergement dans des espaces aérés et sécurisés. Nous disposons de plusieurs WC, de 9 douches pour les hommes et 5 pour les femmes,... La configuration actuelle des lieux est clairement un avantage pour le travail du personnel et le confort des hébergés. La diminution des tensions au sein même des groupes durant les mois d'hiver s'est fait ressentir.

Notre abri de nuit s'est également doté depuis janvier 2017 de **deux chenils**. L'accueil de personnes accompagnées de chiens a débuté lentement, mais le travail d'information en amont avec le service l'Escale est bien amorcé.

**Parallèlement à cela, et dans le cadre du projet « Un toit pour toi », le service a fait installer 2 cabanons. Le deuxième est arrivé mi-décembre 2018. Ces structures en bois, isolées sont implantées à l'arrière du bâtiment principal, permettent à deux personnes de dormir avec leurs chiens.**

La centralisation des abris de nuit a favorisé la réduction au niveau des contrats d'engagements durant la période hivernale. Ce qui a contribué à une diminution des coûts pour notre Centre et pour le Relais Social qui nous subsidiait. L'effectif reste par contre inchangé pendant le reste de l'année.

**Pour le service logement** : Le nouveau bâtiment étant excentré, nous remarquons que le public se déplace moins pour rencontrer le personnel. Il profite cependant de l'implantation en Centre-Ville de la Maison du Logement et des permanences du personnel pour toutes demandes d'information. Pour ce qui est du public, l'analyse des dossiers révèle depuis ces deux dernières années, une augmentation croissante du nombre de demandes de logement pour couples avec enfants, une diminution de demande pour les familles monoparentales et les familles nombreuses et parallèlement à cela, un nombre croissant d'entrées en logement d'urgence (expulsions pour non-paiement de loyers).

**Pour le service Atelier Recherche Logement** : Sous l'impulsion du Relais Social de Mons, un capteur logement, préalablement engagé et formé comme prospecteur par le Service Logement, effectue depuis la fin 2015 un travail de collaboration dans l'accompagnement des personnes à la recherche d'un toit. L'objectif est de favoriser l'accès au logement pour les personnes en situation de précarité. L'engagement du prospecteur logement attaché à notre service se révèle

être une plus-value pour le public de l'Abri de Nuit ; en effet, une complémentarité entre les deux parties s'établit assez rapidement.

L'Atelier Recherche Logement bénéficie également des services d'un prospecteur dont la mission première est de contrôler l'état de salubrité des bâtiments privés. Un rapport favorable du prospecteur permettra à l'assistant(e) social(e) en charge du dossier d'introduire une demande de garantie locative auprès de notre Centre. Dans le cas contraire, le futur locataire garde la liberté d'opter pour le logement et d'en assumer les responsabilités financières.

Sur le plan logistique, l'Atelier Recherche Logement bénéficie d'une deuxième ligne téléphonique pour les contacts chez les propriétaires. Ce qui permet de diminuer considérablement le temps d'attente pour le public.

Enfin, l'équipe technique du service logement s'est vue attribuer un local particulier pour y stocker le matériel d'entretien des espaces verts et le matériel de réfection pour les logements de transit. A proximité, le personnel peut aussi profiter des ateliers du service technique de notre Centre pour tous types de travaux.

### **3.2. L'aide aux victimes de violences intrafamiliales**

En 2011, le Service Violences Intrafamiliales du CPAS de Mons a obtenu l'agrément en tant que Maison d'Accueil pour son projet d'hébergement d'urgence pour femmes victimes de violences conjugales. Cela a eu pour conséquence l'élargissement de la compétence territoriale pour la prise en charge de nouvelles situations ainsi que l'augmentation des collaborations avec des services de tout le pays.

Au niveau quantitatif, le Service VIF (pôles ambulatoire et hébergement confondus) a réceptionné **498 demandes** entre le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et le 31 décembre 2018.

Les 498 demandes sont réparties de la façon suivante :

- Hébergement : **466**
- Ambulatoire : **30**
- Info **2**

#### **3.2.1. Le pôle ambulatoire**

Le fonctionnement du service permet :

- Des entretiens psychologiques et sociaux sur rendez-vous ;

8 enfants de femmes hébergées au sein du Service VIF ont bénéficié d'un ou de plusieurs entretiens psychologiques afin de verbaliser leurs émotions et leur vécu par rapport aux scènes de violences dont ils ont été témoins ou victimes. Lorsqu'un suivi à plus long terme est nécessaire, une orientation est faite vers un centre de guidance psychologique, un planning familial ou encore un thérapeute privé.

### **3.2.2. La maison d'accueil**

La maison d'accueil a pour mission principale d'assurer la sécurité des femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales. La structure a une capacité d'accueil de **14** lits, répartis en 4 appartements.

La maison d'accueil est un lieu permettant aux femmes, seules ou accompagnées d'enfants, de se poser et de faire le point sur leur situation. La dynamique de travail du service prévoit de n'effectuer que des séjours de **courte durée**.

Au cours de son séjour, l'hébergée bénéficie d'un suivi psycho-socio-éducatif.

Une permanence téléphonique est assurée 24h/24, 7j/7 au sein de la maison d'accueil.

**157 femmes ont été hébergées :**

- **85 femmes seules**
- **72 femmes accompagnées d'enfant(s).**

Au total, **141 enfants** ont également été hébergés au sein de notre structure :

- **127** de moins de 12 ans ;
- **14** de plus de 12 ans.

Au sein de la structure, les enfants sont encadrés par l'équipe éducative. Des activités collectives sont ainsi organisées ponctuellement. Des activités mères-enfants sont également organisées deux fois par mois. L'enfant peut aussi bénéficier d'un soutien psychologique afin de disposer d'un espace de parole pour exprimer ses émotions.

Entre janvier et décembre 2018, notre structure a donc hébergé **298** personnes au total (femmes et enfants confondus) pour un nombre de nuitées s'élevant à 2961. La **durée moyenne des séjours** est de 9,99 nuits.

Notre nombre de nuitées a augmenté de 208 nuitées, soit une augmentation du taux d'occupation de 7,10 %.

### **Orientation des personnes à la sortie :**

Les solutions trouvées en fin d'hébergement sont les suivantes :

- Retour au domicile : 37
- Hébergement dans la famille ou chez des amis : 33
- Logement : 3
- Maison d'accueil : 64
- Autre : 8
- Inconnu : 18

### **Demandes n'ayant pas abouties :**

Nous comptabilisons 174 demandes qui n'ont pas abouti entre janvier et décembre 2018.

Parmi celles-ci, certaines ont été refusées par le Service VIF pour les raisons suivantes :

- La maison d'accueil était complète au moment de la demande : **47**



- La demande était en inadéquation avec le projet pédagogique de la structure (pas de violences conjugales ou intrafamiliales, pas d'urgence, demande d'hébergement pour un homme, ...) : **36**
- La composition familiale était problématique (demande pour une famille de plus de 5 personnes ou aucun appartement disponible pour la composition familiale) : **74**
- La personne fait l'objet d'une période d'écartement (décision prise suite à un précédent hébergement. Les motifs principaux sont la divulgation de l'adresse et les comportements violents au sein de la structure) : **11**
- **La personne n'était pas légale sur le territoire : 6**

Les demandes refusées par le Service VIF font systématiquement l'objet d'une réorientation vers un autre service (maison d'accueil, CPAS de référence, abri de nuit, police,...).

En parallèle, 153 demandes n'ont pas abouti car les personnes se sont rétractées après avoir reçu les informations relatives au mode de fonctionnement du service. Les raisons identifiées sont les suivantes :

- La personne a mobilisé son réseau pour trouver une solution d'hébergement,
- La personne a préféré intégrer directement une maison d'accueil proposant un hébergement à plus long terme ou une autre structure (hôpital, abri de nuit,...),
- La personne n'a pas donné suite à son appel ou ne s'est pas présentée au rendez-vous fixé.

### **3.2.3. Le travail en réseau**

Le travail en réseau fait partie intégrante des missions de notre service. Le Service VIF est connu dans le réseau montois et en Wallonie pour l'orientation des situations (orientation vers le service/orientation à la sortie du service), mais également pour des conseils. Ainsi, des services de première ligne nous consultent régulièrement afin d'obtenir un avis sur une situation.

Le Service VIF participe régulièrement à la plateforme provinciale de lutte contre les violences, mise en place par la Province de Hainaut. Ces réunions regroupent différents services spécialisés dans la prise en charge de victimes de violences. Elles sont l'occasion de mener diverses réflexions sur la problématique.

Le Service VIF participe également à l'interface hébergement mis en place par l'asbl Maison Plurielle de Charleroi. Cet interface consiste à centraliser les informations concernant les places disponibles au sein des maisons d'accueil qui adhèrent au projet : la maison maternelle Fernand Philippe, la Maison'Elle, le refuge du collectif contre les violences familiales et l'exclusion, la maison Rue Verte, Solidarité femmes et refuge pour femmes battues de La Louvière, le 26, l'Eglantier, la maison maternelle du Brabant Wallon et le Service VIF. Ces informations nous sont doublement utiles dans la mesure où elles permettent aux autres maisons d'accueil de nous orienter certaines situations et au Service VIF de connaître les disponibilités des autres maisons d'accueil au moment de préparer la sortie des hébergées.

En tant que membre de l'Association des Maison d'Accueil, le Service VIF participe aux groupes de travail qui y sont organisés.

### **3.2.4. Les groupes de parole**

En 2017, la maison d'accueil Espoir et le Service Violences Intrafamiliales ont souhaité mettre en place des groupes de paroles destinés aux hébergées des deux maisons d'accueil.

L'organisation de tels groupes répond à la volonté commune aux deux structures de disposer d'un lieu où les femmes victimes de violences peuvent, en toute confidentialité, déposer leur vécu et écouter d'autres personnes partageant les mêmes souffrances.

La rencontre avec d'autres femmes victimes de violences, la verbalisation et la mise en commun des émotions permet ainsi aux hébergées de s'inscrire dans une nouvelle dynamique, les aidant à aller de l'avant. Ces groupes sont également l'occasion de rompre l'isolement qui a généralement été imposé à ces femmes au cours de leur relation de couple.

Les groupes de parole sont organisés mensuellement au sein de la maison d'accueil Espoir qui dispose d'un local adapté. Lorsque les dames hébergées au VIF sont accompagnées d'enfants, ces derniers sont pris en charge par l'équipe éducative durant l'absence de leur maman.

Sept groupes de paroles ont été organisés entre juillet 2017 et août 2018.

### **3.2.5. Le taux d'occupation**

Depuis l'ouverture de la structure hébergement en 2011, le taux d'occupation ne cesse d'augmenter. Nous comptons cette année, une nouvelle augmentation de 208 nuitées. L'augmentation est moins significative que lors de la précédente période de référence. Nous pourrions supposer que le taux d'occupation tend maintenant à se stabiliser. Cette hypothèse pourra être réévaluée l'année prochaine.

L'objectif du Service Violences Intrafamiliales d'atteindre un taux d'occupation de 70% sur 10 lits est rempli. Cela permet ainsi de prétendre à de nouveaux subsides auprès du SPWallonie. 1 ETP assistant social et 1/2 ETP éducateur classe 1 pourraient être subventionnés.

### **3.2.6. Perspectives :**

Le Service VIF souhaite proposer aux femmes et enfants hébergés au sein de la maison d'accueil, une ouverture vers l'extérieur et un accès à des activités culturelles.

Nous pensons que la participation à ces activités permettra aux femmes/familles de rompre l'isolement qui leur a souvent été imposé au cours de leur parcours. Nous pensons que cela pourra également favoriser l'acquisition/le développement de compétences, de la confiance en soi et de l'estime de soi.

Dans cette optique, un état des lieux mensuel des activités culturelles proposées dans la région est réalisé par les éducatrices/teur. Un planning est ainsi affiché dans les locaux afin que les hébergées puissent choisir les activités auxquelles elles souhaitent participer. En parallèle, une activité encadrée est réalisée à raison de deux fois par mois.

Des contacts sont actuellement en cours afin de pérenniser les collaborations avec les acteurs de terrain en la matière (bibliothèque de Mons, bibliothèque de Jemappes, article 27 Mons,...).

### **3.3. Les ILA (Initiatives Locales d'Accueil)**

#### **3.3.1. Introduction :**

L'accueil des demandeurs d'asile (désormais appelés « demandeurs de protection internationale ») est un droit fondamental qui est reconnu par le droit international et le droit européen (Directive 2003/9/CE). L'agence fédérale pour l'Accueil des demandeurs de protection internationale (FEDASIL) est chargée de l'application du régime de l'accueil. L'aide matérielle est dispensée au sein des structures d'accueil relevant de FEDASIL ou par un partenaire. Les Initiatives Locales d'Accueil (ILA) gérées par les CPAS en font partie.

Chaque résident reçoit une allocation hebdomadaire (actuellement 67€) afin de prendre en charge ses frais de nourriture, son argent de poche et les frais divers. Le loyer et les charges (eau, électricité, gaz, taxes communales) sont assurés par le CPAS ainsi que les frais liés à l'accompagnement social et médical. L'ensemble des coûts est pris en charge par FEDASIL moyennant une allocation journalière par jour de présence des résidents (actuellement 40,08 € par adulte et 22,05 € par enfant).

#### **3.3.2. Situation initiale :**

Le CPAS de Mons organise, depuis 2000, une Initiative Locale d'Accueil (ILA). Elle était à l'origine agréée pour une capacité de 30 personnes. En septembre 2013, suite à une diminution du nombre de demandes d'asile et à l'accélération de la procédure, l'Agence FEDASIL a travaillé sur un plan global de réorganisation de la capacité de son réseau d'accueil pour l'année 2014. Cette réorganisation visait également à restreindre les dépenses fédérales en vue de réaliser des économies. Pour le CPAS de Mons, la capacité d'accueil est passée de 30 à 21 places en juin 2014.

#### **3.3.3. Arrivée massive de migrants dès 2015**

Depuis 2015, la Belgique a dû faire face à une forte hausse du nombre de demandeurs d'asile.

Le Conseil des Ministres a alors lancé un appel à tous les CPAS pour ouvrir des places supplémentaires dans les structures ILA. Dans ce contexte, il nous semblait important de pouvoir contribuer à l'effort national (et international) en garantissant à ces personnes de pouvoir vivre dans des conditions dignes et en leur apportant le soutien et l'aide dont elles ont besoin.

Pour ce faire, les services ont souhaité privilégier des solutions d'hébergement de petite capacité, adaptées aux familles ou à de petits groupes hommes ou femmes, dans un contexte le plus proche possible de la vie « normale ».

Ainsi, après analyse des solutions disponibles et concertation entre services CPAS et Ville, le CPAS a décidé d'étendre son service ILA en ouvrant **19 logements complémentaires** aux 7 existants.

L'ouverture des logements supplémentaires s'est faite au cours du dernier trimestre 2015 pour disposer des places et logements suivants.

Identification	Chambres	Familles ou Isolés	Nombres de personnes	Logement ville, cpas ou « Toit et Moi »	Date d'ouverture
Maison 1	3	I	3	Cpas	2001
Maison 2	3	I	3	Cpas	2001
Maison 3	3	I	3	Cpas	2001
Maison 4	3	I	3	toit et moi	2001
Maison 5	3	I	3	toit et moi	2001
Maison 6	3	F	4	Cpas	2001
Maison 7	2	I	2	Cpas	1/10/2015
Maison 8	2	I	2	Cpas	1/10/2015
Maison 9	3	F	4	Cpas	1/11/2015
Maison 10	2	I	2	Cpas	1/01/2016
Maison 11	2	I	2	Cpas	1/01/2016
Maison 12	3	I	3	Cpas	1/01/2016
Maison 13	3	I	3	Cpas	1/12/2015
Maison 14	2	I	2	Cpas	2001
Maison 15	3	I	4	Cpas	1/01/2016
Maison 16	3	F	4	Cpas	1/12/2015
Maison 17	3	I	3	Cpas	1/11/2015
Appartement 18 (Ville)	3	F	4	Ville	1/12/2015
Appartement 19 (Ville)	2	F	3	Ville	1/12/2015
Appartement 20 (Ville)	3	F	4	Ville	1/11/2015
Appartement 21 (Ville)	1	F	2	Ville	1/11/2015
Appartement 22 (Ville)	3	F	4	Ville	1/11/2015
Appartement 23 (Ville)	3	I	3	Ville	1/12/2015
Appartement 24 (Ville)	1	I	1	Ville	1/12/2015
Appartement 25 (Ville)	1	I	1	Ville	1/12/2015
Appartement 26 (Ville)	2	I	2	Ville	1/12/2015
Maison 27				Privé	16/03/2016
Totaux :	67	9 familles et 41 isolés	77		

**Dès avril 2016, la capacité d'accueil est donc passée de 21 places à 77 places (44 isolés et 9 familles).** Des conventions à durée indéterminée (avec un préavis de 6 mois) ont été signées avec FEDASIL.

### Accueil effectif au 31/12/2018

IDENTIFICATION	Accueil effectif au 31/12/2018		
	Adultes	Enfants	Remarques
Prévoyance	3	0	
Epargne	3	0	
Ch de cuesmes	2	1	
Ch du Roelx	1	3	
Allée des Pins	0	0	Logement fermé au 01/10/2018
Allée des Saules	0	0	Logement fermé au 01/10/2018
Trieu 29	2	0	
Trieu 41	0	0	
Joncquois 58	2	2	
Joncquois 60	2	2	

Joncquois 64	2	0	
Joncquois 82	4	0	
Joncquois 80	3	0	
Joncquois 84	2	3	
Mutualité 9	0	0	
Mutualité 11	2	0	
Esplanade dragon 401	0	0	
Esplanade dragon 402	0	0	
Esplanade dragon 411	0	0	
Esplanade dragon 412	0	0	
Esplanade dragon 413	0	0	
Esplanade dragon 421	0	0	
Esplanade dragon 422	0	0	
Esplanade dragon 423	0	0	
Esplanade dragon 431	0	0	Logement indisponible
Totaux	28	11	

- Tous ces logements ont nécessité une remise en état qui s'est faite en collaboration avec les services techniques du CPAS et de la Ville (travaux de peinture, électricité, plafonnage, plomberie, jardinage, achat de blocs cuisine, d'électroménagers, ameublement intérieur...).

### Les mouvements

2017	2018
63 personnes ont quitté	54 personnes ont quitté
44 personnes ont intégré	49 personnes ont intégré

### Le taux d'occupation de notre ILA

- En 2017, il était de **76 %**
- En 2018, le taux d'occupation est de **58 %**

### Réduction du nombre de places ILA par Fedasil

Compte tenu de la diminution de demandes de protection internationale, Fedasil a décidé en juin 2018 de fermer 3.600 places d'accueil...

Notre Centre a donc été confronté à cette mesure unilatérale en devant procéder à la fermeture de 37 places d'accueil, laquelle devait être effective au 1<sup>er</sup> janvier 2019. Devaient donc rester ouvertes 34 places dès 2019, toutes réparties sur des logements appartenant tous au CPAS et avec la configuration suivante :

- 18 isolés
- 1 famille de deux personnes
- 2 familles de trois personnes
- 2 familles de quatre personnes

## Evolution du service ILA

Jusqu'en 2015, notre Centre disposait d'une capacité d'accueil de 21 personnes dans son ILA. Or, au cours de l'année 2015, la Belgique a dû faire face à une forte hausse du nombre de demandeurs d'asile, entraînant une augmentation du taux d'occupation au sein de ses structures d'accueil (centres communautaires et ILA). Au total, plus de 35.000 demandes d'asile ont été enregistrées en 2015 en Belgique (chiffres du rapport 2015 du CGRA, Commissariat général aux réfugiés et apatrides).

Après avoir supprimé près de 3.200 places en ILA en moins de 2 ans, le Gouvernement fédéral a ainsi décidé en date du 28 août 2015 d'ouvrir des places complémentaires.

Devant cet afflux de demandeurs d'asile, il était important que chaque commune puisse, dans la limite de ses capacités, participer à leur accueil. Aussi, le CPAS de Mons en collaboration avec la Ville a répondu favorablement à l'appel lancé par FEDASIL relatif à l'ouverture de nouvelles places d'accueil et a approuvé l'extension du service ILA via l'ouverture d'une vingtaine logements supplémentaires. Ces nouveaux logements se sont ouverts progressivement d'octobre 2015 à mars 2016 passant ainsi de 21 à 77 places (44 personnes isolées et 9 familles).

Compte tenu de la décision de Fedasil, intervenue en juin 2018 de fermer 3.600 places, il était prévu de fermer 37 places. Toutefois, la nouvelle augmentation de demandeurs de protection internationale constatée au cours de l'été a amené Fedasil à réexaminer la situation et à maintenir dès 2019 un certain nombre de places. Fedasil doit nous confirmer la prolongation de 16 places ce qui nous amènerait à disposer de 50 places au total en 2019 avec la configuration suivante :

- 20 isolés
- 2 familles de deux personnes
- 2 familles de trois personnes
- 3 familles de quatre personnes

Par ailleurs, selon le Commissariat Général aux Réfugiés et Apatrides, 60 % des demandeurs obtiennent une réponse positive. Taux particulièrement important si on le compare aux années antérieures. **La durée moyenne des procédures est aujourd'hui d'environ et peut même être réduite à deux ou trois mois pour les procédures accélérées, notamment pour les Syriens.** Depuis 2016, les premiers flux de populations sortant des structures d'accueil avec un statut de réfugié reconnu ont commencé à s'installer dans les différentes régions du pays. Par ailleurs, les nouvelles entrées concernent des personnes ayant un « haut potentiel de reconnaissabilité » ou d'autres qui ont obtenu leur statut et qui donc ne resteront que peu de temps dans leur logement d'accueil.

### 3.3.7. Evaluation du PST

#### **Objectif stratégique 1: Optimiser les aides sociales et les services rendus à la population.**

##### **a. Favoriser l'adaptation des résidents**

Un suivi social, médical et administratif est assuré par les assistants sociaux et les éducateurs. Diverses activités (culturelles, sportives,...) ont été mises en

place et la majorité des résidents suivent une formation (FLE, technique,...) afin de pouvoir s'intégrer au mieux.

Chaque AS organise 2 permanences par semaine.

**b. Etre attentif à l'entretien des logements mis à disposition des demandeurs d'asile afin de pouvoir continuer à offrir un service de qualité**

Les travailleurs sociaux veillent à un entretien correct des logements par les résidents (sanction possible si manque d'entretien). Ils sont aidés par des techniciennes de surface qui accompagnent le résident dans l'entretien des espaces communs et des chambres. Elles veillent aussi à préparer les chambres lors d'une arrivée.

**Objectif stratégique 2 : Améliorer les conditions de travail, réformer et innover les outils et procédures de travail existantes**

**a. Etre attentif aux difficultés rencontrées par le personnel et lui permettre de travailler dans de bonnes conditions**

L'augmentation du personnel encadrant a généré quelques soucis d'organisation (locaux, répartition des tâches, ...). Il faut veiller à ce que la collaboration entre les AS et les éducateurs soit optimale : objectif à poursuivre.

Le ROI a été adapté en juin 2016 pour les matières relatives aux économies d'énergie afin de responsabiliser les résidents à la gestion et aux économies d'énergie.

**b. Optimaliser les recettes et vérifier la balance « dépenses/recettes »**

L'augmentation sensible du nombre de demandeurs d'asile accueillis a eu un impact sur les recettes et les dépenses engendrées par le fonctionnement du service. Il est nécessaire de rester attentif à l'évolution financière.

**Objectif stratégique 3 : Améliorer la communication interne entre services et optimaliser la visibilité de ceux-ci dans le département social**

**a. Favoriser la communication entre le service social, le service administratif et le service technique.**

Nous constatons qu'une réunion mensuelle prévue n'a pas eu lieu systématiquement. Nous veillons à la régularité de ces réunions.

**3.4. La prévention et le traitement du surendettement**

**3.4.1 La médiation de dettes**

Le service de médiation de dettes et de guidance budgétaire du CPAS est composé de 8 travailleurs sociaux (6 AS pour la Médiation Simple et 2 AS pour la Médiation Judiciaire), de 3 agents administratifs, et d'une juriste, chef de bureau.

Le montant de la subvention octroyée par la Région Wallonne pour l'année 2018 s'élève à **62.693,83 € (64.633,92 € pour 2017)**, il est établi en fonction des critères de population et du nombre de dossiers.

#### **a) La médiation classique**

Mode de solution extra judiciaire des conflits, la médiation de dettes est définie comme une prestation ou service qui, sans la conclusion de contrat de crédit, vise à réaliser un aménagement des modalités de paiement de la dette qui découle des contrats de crédits.

Cette recherche d'une solution négociée d'un litige existant s'inscrit dans un contexte plus large que l'endettement lié aux contrats de crédit. La situation doit être envisagée dans un contexte professionnel, social et familial, ce qui nécessite la mise en place d'une série d'étapes pour que le processus ait une chance de mener les parties vers une entente.

#### **Nombre de dossiers**

<b>Année</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Médiation classique</b>	<b>478</b>	<b>237</b>	<b>274</b>	<b>343</b>	<b>352</b>	<b>437</b>

La différence du nombre total de dossiers de 2016 à 2017 s'explique par le fait que le service à pris en compte les critères utilisés par le pouvoir subsidiant afin de comptabiliser les dossiers.

Aussi le nombres de dossiers doit se comptabiliser en terme de dossiers restés actifs dans le courant de l'année de référence en tenant compte que tout au long de cette années des dossiers sont clôturés et d'autres sont ouverts le tout en respectant les critères imposés par la Région Wallonne.

A ce nombre de dossiers effectifs, on peut ajouter :

- Les entretiens téléphoniques et demandes qui aboutissent à une orientation vers un service adéquat ;
- Les personnes qui ne reviennent plus car le problème a été résolu ;
- Les personnes qui préfèrent gérer leur dossier seules une fois le plan de paiement accepté par toutes les parties.

**Le nombre de dossiers traités par le service est souvent variable mais le service note aussi de plus en plus de situations d'endettement concernant des dettes du quotidien (téléphonie, loyer, mais aussi frais médicaux et d'hospitalisation), pas par des achats luxueux ou inconsiderés.**

Les causes sont multiples mais la **faiblesse des revenus, structurellement trop bas, est une explication puisque ceux-ci ne permettent plus de faire face à des dépenses normales**. Cette situation a des répercussions sur la structure des créanciers ; plus les revenus des ménages surendettés sont faibles, plus l'endettement non lié au crédit est fréquent.

S'il y a des ouvertures de crédit, c'est pour faire les courses (exemple : carte Cora ou Carrefour), pour payer une facture d'hospitalisation ou remplir la cuve à mazout...



Il est difficile d'évaluer la durée du suivi d'un dossier en médiation de dettes car différentes situations peuvent être constatées :

- Suivi de nombreuses années au vu de l'importance de l'endettement et du montant de la quotité disponible qui a pu être « dégagee » pour élaborer un plan de paiement ;
- Respect du plan de paiement pendant plusieurs mois ensuite abandon, puis reprise de contact avec le service... ;
- Aide ponctuelle ;
- Le service intervient à chaque demande sans réel suivi régulier ;
- Certains dossiers sont ouverts durant quelques mois et ensuite, lors des révisions, les personnes ne se manifestent plus ...

Les problématiques sociales récurrentes rencontrées par le service restent les mêmes :

- L'origine des revenus des personnes (R.I.S., allocations chômage, les allocations mutuelle, salaire minimum...)
- L'augmentation des charges (loyers, facture énergies, soins de santé,...).

Dans des cas de plus en plus nombreux, les travailleurs sociaux sont impuissants face à l'endettement. Impossible parfois, de trouver une solution durable ou un plan de remboursement cohérent. Ils tentent de veiller au paiement des charges prioritaires (loyer, électricité et gaz) afin d'éviter que le ménage ne tombe dans une situation pire encore (difficile d'assurer des conditions de vie conformes à la dignité humaine). Cela entraîne notamment l'intervention quasi systématiquement des fonds énergie et eau.

## **b) La médiation judiciaire**

### **La requête en règlement collectif de dettes**

Depuis l'existence de la loi du 05.07.98 sur le Règlement Collectif de Dettes, bon nombre de personnes, aidées ou non par notre CPAS, font appel au service pour obtenir soit une information précise soit une analyse de leur situation.

Quand les intéressés ont pris la décision d'introduire la requête, les médiatrices les aident dans la rédaction.

### **La désignation comme médiateur judiciaire**

Depuis juin 1999, le CPAS de Mons est reconnu en qualité de médiateur judiciaire. Le rôle du médiateur judiciaire est aussi complexe qu'important et se situe sur quatre niveaux: les « médiés », les créanciers, les débiteurs et le Juge du Travail. Le but du médiateur est de trouver un arrangement qui agréera toutes les parties.

## Nombre de dossiers

Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Médiation Judiciaire CPAS = Médiateur de dettes</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>57</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>65</b>
<b>Rédaction de requête en règlement collectif de dettes</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>33</b>	<b>43</b>	<b>63</b>	<b>60</b>

Le travail de rédaction de requête représente un travail assez conséquent que ce soit en terme relationnel car les personnes sont reçues à plusieurs reprises qu'en terme administratif car il s'agit de constituer le dossier de base pour introduire une requête auprès du Tribunal du Travail avec toutes les pièces annexes demandées par le Juge.

Il faut noter également, que les personnes qui introduisent une requête en Règlement Collectif de Dettes une requête en règlement collectif de dettes proposent eux-mêmes un médiateur de dette. Que le Tribunal du Travail de Mons refuse de désigner le service ou l'avocat qui a aidé les personnes à rédiger leur requête. Et donc pour toutes les personnes qui sont passées par notre service pour la rédaction et la constitution de leur dossier, le service n'est pas désigné.

Il est donc mis en évidence qu'il est difficile pour notre service d'être désigné pour des nouveaux dossiers étant donné que les avocats travaillent de concert et se renvoient les dossiers. Ce qui n'exclut pas de la part de notre service un travail de collaboration et de communication avec le Juge et le Greffe auprès du Tribunal du Travail.

En ce qui concerne le public cible du service de médiation de dettes, il n'y a pas de catégorie particulière (RIS, allocations de chômage, revenus de remplacement, salariés,...). Toute personne peut être concernée par le surendettement...

Au niveau des problématiques, aucune ne peut être isolée, il faut savoir que toutes les causes sont représentées (assuétudes, perte d'emploi, mauvaise gestion, accident de la vie,...).

Dans le cadre d'un Règlement Collectif de Dettes, il n'est pas pertinent d'établir une durée moyenne pour la gestion des dossiers, mais il a pu être constaté que :

Depuis début 2016, le Tribunal du Travail impose au service comme aux autres médiateurs judiciaires, de passer par une phase amiable même lorsqu'il n'est pas possible de rembourser le principal de l'endettement.

Le service ne dépose plus aucun PV de carence puisque depuis l'intervention du Juge dans la matière, les créanciers ont accepté ce principe.

La durée d'un plan est en moyenne 5 ans, et ne peut excéder 7 ans maximum.

Dans la grande majorité des cas, les dossiers arrivent à terme (en amiable comme en judiciaire).

### **3.5.2 L'aide de première ligne et la guidance énergétique**

Depuis janvier 2017, le service propose une répartition des demandes sur base du secteur :

- Mons = 2 AS (1 TP +1 mi-temps)
- Petites Communes (Ciply, Hyon, Nimy, Obourg, Ghlin , Havré,...) = 2 AS (1 mi-temps + 1 3/5 temps)
- Jemappes, Cuesmes, Flénu = 2 AS (1 TP + 1 4/5 temps)

Accessible à toute la population, le service de première ligne établit des plans de remboursement qui peuvent être ultérieurement revus et adaptés en fonction de l'évolution de la situation financière de la personne, voire le transfert du dossier vers un autre service (médiation...) si la situation de l'utilisateur nécessite un suivi régulier et à plus long terme.

De nombreuses interventions sont effectuées de manière ponctuelle (fax à un huissier, demande de décompte, examen du droit au FDE ou FSE...).

En plus de ces interventions ponctuelles et/ou urgentes, vient s'ajouter la gestion de dossier en « ré-équilibre budgétaire ». Il s'agit de dossiers pour lesquels un travail doit être réalisé poste par poste sur le budget afin d'obtenir un budget en équilibre et dégager éventuellement du disponible pour orienter la personne vers la médiation dettes et établir un plan de paiement. Après ce travail et si aucun disponible ne peut être dégagé pour le paiement aux créanciers, un PV de carence sera établi.

D'autres missions confiées à la Cellule Prévention sont réalisées par une assistante sociale en collaboration avec le Tuteur Energie (à mi-temps), tel que le traitement des dossiers pour les demandes d'intervention MEBAR mais aussi l'organisation des CLE.

#### **Du 01/01/2017 au 31/12/2017**

Type d'intervention/ Secteur	Mons /petites communes	Jemappes/Flénu/Cuesmes
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	188 / 71	204
<b>Total</b>	<b>463 demandes</b>	

#### **Du 01/01/2018 au 31/12/2018**

Type d'intervention/ Secteur	Mons /petites communes	Jemappes/Flénu/Cuesmes
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	206/ 89	184
<b>Total</b>	<b>479 demandes</b>	

Depuis 2016, suite à une réorganisation au niveau du traitement des demandes, le service reçoit sur rendez-vous uniquement et plus en permanence libre, ce qui a permis un traitement plus efficace et plus rapide des demandes.

Le constat a été fait à la suite d'une analyse du type de demande reçue lors des permanences libres, de nombreuses personnes se présentaient pour uniquement remettre un document, poser

une question, demander où en était leur dossier. Toutes ces demandes encombraient les permanences alors qu'elles auraient pu être traitées autrement notamment par téléphone.

Depuis, ces demandes sont traitées via un travail au niveau du secrétariat. Cela permet, entre autre, de rentabiliser au mieux le temps de travail pour les AS qui se concentrent sur le travail social des situations.

Il faut mettre également en évidence une amélioration pour les demandeurs d'être reçus sur rendez-vous ou via une visite à domicile sans devoir attendre leur tour lors d'une permanence libre.

Différents volets existent en matière de guidance énergétique :

### **1) Compteurs à budget**

Depuis le 1er janvier 2007, le marché de l'électricité et du gaz est complètement libéralisé et ce, pour l'ensemble de la Belgique (Wallonie, Flandre et Bruxelles).


La notion de compteur à budget était, quant à elle, déjà définie dans les obligations de service public social du décret de la région wallonne du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. Parmi les différentes obligations de celles-ci, était mentionnée l'obligation d'installer un compteur à budget avec limiteur de puissance chez un client protégé en état de non -paiement.

Rappelons que : « les obligations de service public à caractère sociale ont pour principal objectif de limiter l'endettement des clients résidentiels vulnérables, mais aussi de les accompagner, sans les déresponsabiliser, dans la gestion de leur dette et de leur consommation d'énergie » (définition de la Cwape = Commission wallonne pour l'Energie).

Le compteur à budget (CAB) est en fait un boîtier électronique de lecture de carte à puce couplé au compteur standard. Ce système permet l'utilisation d'une carte de prépaiement comparable au système des cartes GSM. Cette carte peut se recharger directement auprès des services ORES, de certains CPAS (ex : au Pôle d'accueil pour le CPAS de Mons) ou lieux publics tels que librairies, superette,...

Procédure :

#### 1) *Fournisseur commercial*

Facture 

Lettre de rappel 

Mise en demeure recommandée

Ensuite, le fournisseur prévient le GRD de l'état de non-paiement et informe le CPAS compétent (sauf si le client a signalé son refus d'avertir le CPAS).

Le GRD aura alors 40 jours pour procéder au placement. Durant ces 40 jours, il devra aviser le client de la mise en route du placement du CAB (10 jours), puis il enverra un nouveau courrier

pour prévenir de la date de passage pour le placement (Officiellement droit à un seul rendez-vous, officieusement un deuxième rendez-vous est accepté).

**Rem** : si la pose du compteur n'a pu être réalisée dans ce délai, il y aura une suspension du contrat et le GRD deviendra le « fournisseur X ».

2) *Installation d'un compteur à budget* et d'un limiteur de puissance (uniquement pour l'électricité) (approvisionnement par le fournisseur OU le GRD si le client est protégé dans la catégorie régionale = plus avantageux)

3) *Livraison minimale garantie en électricité* soit une fourniture de 10 A(en l'absence de charge du compteur à budget)

4) *Facturation durant au maximum 6 mois* de la livraison minimale garantie MAIS officieusement un contrôle est fait après 3 mois et un passage en CLE est proposé.

Si le client se présente, on examine le maintien ou retrait du limiteur de puissance. Et on propose un plan de paiement pour la dette ou éventuellement en fonction de la situation un fonds est sollicité.

Si le client ne se présente pas, le limiteur de puissance est retiré d'office. Le client devra donc absolument charger son compteur pour avoir de l'électricité et la dette part en société de recouvrement puis huissier si aucune suite donnée.

Attention : Une fois la procédure lancée, il n'est plus possible de négocier pour éviter le placement d'un compteur à budget (CàB). La seule possibilité pour éviter le CàB est le paiement de la dette. Le service de guidance budgétaire peut éventuellement, après examen de la situation, proposer la prise en charge de la dette via le fonds des énergies.

## 2) Commission Locale d'Énergie (CLE)

Année	2015	2016	2017	2018
Nbre de CLE	11	12	12	14

CLE	2015	2016	2017	2018
Nombre de dossiers traités	103	154	290	386
Annulation réalisées (grâce au travail en amont)	42	30	94	157

Procédure de la CLE lorsque le client perd sa qualité de client protégé : les Commissions Locales pour l'Énergie (CLE) interviennent à la demande d'ORES ou du client, lorsque des clients protégés sont en difficultés. Elles évaluent la situation et prennent des décisions dans le meilleur intérêt de chacun.

La CLE est composée :

- D'un représentant désigné par le Conseil de l'Action Sociale qui en assure la présidence ;
- D'un suppléant ;
- D'un représentant assurant la Guidance Sociale Energétique au sein du CPAS ;
- D'un représentant du Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) auquel le client est connecté ;
- D'un secrétaire : membre du personnel du CPAS (qui n'a pas de voix délibérative s'il n'assure pas la GSE) ;
- Du client : le fait qu'il soit entendu n'est plus une obligation : s'il est absent la Commission statue valablement. Il peut toujours se faire assister ou représenter par la personne de son choix.

Qui fait quoi ?

- Le GRD saisit la CLE ;
- Le Président convoque les membres et le client via l'assistant social de la GSE ;
- Le secrétariat assure la rédaction du rapport de réunion en séance ;
- Le Président notifie la décision au client, au GRD, au CPAS.

### **Types de CLE et mesures prises**

#### ***1. Le défaut récurrent de paiement :***

L'article 39 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'électricité indique ce qui suit :

« Lorsque le client protégé a bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant six mois et n'a pas acquitté les factures relatives à cette fourniture, il est déclaré en défaut récurrent de paiement ».

La commission peut :

- octroyer un plan de paiement (mais attention retrait si non-respect du plan) ;
- supprimer le limiteur de puissance (sauf pendant la période hivernale) ;
- proposer une prise en charge de la dette par le biais de l'intervention du Fonds Energie wallon et peut lier celle-ci à une guidance sociale énergétique ;
- demander une intervention financière du CPAS.

#### ***2. Le secours hivernal gaz***

En période hivernale, lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget, il doit en informer son gestionnaire de réseau de distribution par écrit au moyen d'un simple courrier ou d'un formulaire préétabli.

Chaque année, un envoi systématique pour informer de cette possibilité est prévu pour les personnes qui sont en possession d'un CAB.

Les conditions à remplir :

- être un client protégé ;
- avoir un compteur à budget gaz actif ;
- être alimenté par le GRD/Fournisseur social.

La commission peut :

- Accepter la demande. D'office obtention d'un tarif réduit soit 30% de moins que le prix en vigueur et les 70 autres % sont pris en charge par le fonds wallons.

Attention, le compteur est programmé pour s'auto-couper à la sortie de l'hiver si le client n'a pas remis ses index.

Il est à noter que pour aider la commission à prendre sa décision, l'assistant social chargé de la guidance budgétaire rencontrera préalablement le client en vue de réaliser une analyse du budget.

- Refuser la demande (car le budget permet le chargement, le client ne recharge jamais son compteur pendant l'année pour se préparer à la période de chauffe,...). Le client devra continuer à payer le tarif plein.

### ***3. La perte de protection***

Il s'agit ici de la notion de statut de client protégé (client qui ouvre le droit au tarif social fédéral ou régional). Il peut être fourni en énergie par le GRD pour le statut fédéral mais par contre pour le statut régional, le client doit impérativement être fourni par le GRD pour bénéficier des avantages du tarif social.

La commission peut :

- renouveler le statut de protection si les conditions sont maintenues ;
- retirer la protection si les conditions ne sont plus réunies (obligation d'établir un nouveau contrat chez un fournisseur commercial). Attention, une suspension de fourniture peut s'effectuer au plus tôt cinq jours après la date de la notification de la commission et à ce moment, le client se verra appliquer le tarif maximal ;
- Octroyer un délai de 30 jours pour prouver le maintien de son statut.

### ***4. Demande du client***

Le client peut demander à être entendu pour demander une explication sur une décision prise, pour solliciter la suppression ou rétablir le limiteur de puissance.

En fonction des éléments fournis par le client, la commission se réserve le droit de revoir sa position, ou de répondre favorablement ou non à la demande du client.

## **3) Fonds des Energies**

La loi du 4 septembre 2002 confie au Centre Public d'Action Sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies. A partir de 2003, la loi du 4 septembre remplace les conventions dans le cadre des Fonds Sociaux.

La guidance sociale suppose le recours à du personnel. Une partie des moyens prévus dans la loi du 04/09/2002 est dès lors destinée au frais de personnel.

### **a) Financement en personnel**

Cette partie du subsidie permet de financer 8 équivalents temps plein, à concurrence de **400.691,28 € pour l'année 2018.**

## **b) Financement de l'aide sociale financière**

Dans ce cadre, les CPAS sont chargés :

- D'accorder aux personnes qui ont notamment des difficultés à payer leurs factures de gaz ou d'électricité, l'accompagnement et la guidance budgétaire nécessaire, la négociation d'un plan de paiement ;
- D'octroyer une aide financière aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité.

Pour l'année 2018, un montant de 233.225 € est octroyé au CPAS.

Dans ce cadre, le CPAS intervient principalement, outre les factures d'énergie, dans les frais liés aux soins de santé, au logement et aux menaces de vente mobilière.

<b>Année</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Dossiers traités (octrois+refus)</b>	389	431	322	347
<b>Budget dépensé</b>	348.473€	368.521€	290.855 € sur un budget total de 307.543 €	233.206 €

Chaque année le service doit revoir les critères d'interventions afin d'utiliser le Fonds de manière équitable tout au long de l'année. En raison du nombre de plus en plus important, les critères d'intervention sont de plus en plus restrictifs. Aussi, le Ministère a décidé d'utiliser une partie de la subvention pour mettre en place des mesures préventives. C'est pourquoi depuis 2010, le budget a été augmenté et un volet préventif a été ajouté dans les possibilités d'intervention.

Liste non exhaustive des mesures pouvant être appliquée sur le terrain

### Des actions individuelles

- Intervention dans les coûts pour des appareils plus efficaces et plus sûrs.

Exemples: compteur bi-horaire; compteur à budget ; achat d'ampoules économiques; achat de wattmètres; achat de multiprises avec interrupteur; achat d'un poêle à pellets; achat d'un pommeau de douche économique; achat ou aide à l'achat d'appareils électroménagers A+; achat de lampadaire de moindre consommation,...

- Intervention dans la surveillance, l'entretien, ou la mise en conformité d'appareils énergétiques :

Soit en intervenant dans l'installation ou l'entretien d'appareils énergétiques

*Exemples : installation d'un circuit électrique plus performant, ramonage des cheminées, entretien des chaudières,...*

Soit en intervenant dans un diagnostic énergétique personnalisé



*Exemples : scan énergétique personnalisé, audit énergétique, analyse énergétique, suivi des consommations du ménage, aide dans le choix du fournisseur d'énergie.*

**- Interventions pour réduire la consommation d'énergie**

*Exemples : achat de tentures, isolation des tuyauteries de chauffage, produits pour colmater les joints au bas des portes ou autour des vieux châssis, boudins de porte, placement de réflecteurs, thermostats, vannes thermostatiques,...*

**- Interventions dans le financement de travaux permettant des réductions du coût de l'énergie même dans le cadre du gros œuvre.**

*Exemples : isolation des toitures, murs, planchers et portes extérieures, doubles vitrages et châssis performants, volets, isolation des tuyauteries de chauffage, remplacement de chauffage, intervention dans le coût financier d'emprunts ayant pour but la réduction de consommation d'énergie.*

**Des actions collectives**

Le CPAS peut prendre des mesures d'actions ponctuelles d'information et de prévention afin de regrouper toutes les mesures d'informations énergétiques.

*Exemples : la publication de folders, des brochures, un jeu de rôle et mise en situation questionnaire sur les habitudes de consommateurs.*

**4) Fonds Social de l'Eau**

Le fonds social de l'eau est avant tout un mécanisme financier voué à intervenir dans le paiement des factures des consommateurs en difficulté. Il est alimenté par une contribution des consommateurs de 0,0125 € par mètre cube d'eau facturé et affecté à quatre catégories de dépenses :

- 85 % pour les dépenses d'intervention en faveur des consommateurs en difficulté,
- 9 % pour les dépenses de fonctionnement des CPAS,
- 5 % pour les dépenses d'améliorations techniques,
- 1 % pour les dépenses de fonctionnement de la SPGE (Société Publique de Gestion de l'Eau).

Chaque CPAS dispose d'un droit de tirage déterminé par le nombre de personnes en difficulté de paiement et le nombre de bénéficiaires du RIS par rapport au nombre de raccordements ; Pour le CPAS de Mons, le droit de tirage s'élève **158.109,28 € pour l'année 2018.**

<b>Année</b>	<b>Budget</b>	<b>Nbre de dossiers traités</b>
<b>2016</b>	163.156,70 €	378 pour un montant de 159.024,93 €
<b>2017</b>	153.986,84 €	331 dossiers traités pour un montant 144.382,15 €
<b>2018</b>	156.109,28 €	353 dossiers traités pour un total de 148.596,12 €

Etant donné que le montant alloué au Centre varie chaque année, depuis septembre 2011, le service a mis en place des critères internes d'intervention afin de gérer au mieux les droits de tirages.

Plafonds d'intervention pour 2017 : (majorés chaque année) : 500 € par ménage majoré de 100 € par personne à partir de la 4<sup>ème</sup> personne du ménage.

Pour 2018 : 507 € par ménage majoré de 101 € par personne à partir de la 4<sup>ème</sup> personne du ménage.

## **5) Dossiers MEBAR**

Dans le cadre de l'opération MEBAR, la Région wallonne accorde une subvention aux ménages à revenu modeste pour la réalisation, dans leur logement, de travaux qui vont leur permettre d'utiliser plus rationnellement l'énergie. Cela peut être le remplacement de châssis ou de portes extérieures, des travaux d'isolation, l'installation d'un poêle, le gainage d'une cheminée, le placement d'une chaudière ou d'un chauffe-eau, ...

La subvention peut aussi être accordée à un ménage ou un demandeur vivant dans une caravane ou un chalet situé dans un camping ou un parc résidentiel de week-end. Si le demandeur est locataire, il doit obtenir au préalable l'accord de son propriétaire.

Pour obtenir la subvention, le demandeur doit s'adresser au CPAS de sa commune. C'est lui qui vérifiera, au cas par cas, les conditions d'octroi et qui lancera la procédure si le demandeur et les travaux concernés répondent aux conditions légales.

### **○ Montant de la prime**

Le montant maximum de la subvention est de 1.365 €. Elle peut être accordée plusieurs fois à un même ménage à condition qu'un délai de 5 ans se soit écoulé entre deux demandes.

### **○ Critères**

Les travaux doivent être réalisés dans le logement principal du demandeur et ses revenus ne peuvent excéder les revenus d'intégration sociale majorés de 20 % (actualisation au 1er juin 2017) :

- Plafond : 1476,32€/mois pour les ménages;
- Plafond : 1071,24 €/mois pour les isolés;

Par revenu, on entend l'ensemble des moyens d'existence dont dispose un ménage à l'exception des allocations familiales, des pensions alimentaires, des revenus complémentaires immunisés.

<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
21	28	28	20	22

## **6) Le Fonds Mazout (Allocation Chauffage)**

Le Gouvernement soutient un « Fonds Social Mazout » pour éviter que des milliers de personnes à faibles revenus ne puissent pas se chauffer. Cette allocation de chauffage varie selon le type de combustible utilisé et son prix.

### **Bénéficiaires :**

- **Catégorie 1** : Bénéficiaires de l'assurance maladie – invalidité (BIM) ou OMNIO (si une personne à charge à des revenus, on tient compte des revenus comme dans la catégorie 2).

- **Catégorie 2** : Les personnes à « faibles revenus » (revenus annuels bruts imposables inférieurs à 18.730,66€, majoré de 3.467.55 € par personne à charge) montants applicables depuis le 01/09/2018.

Pour être considérée comme une personne à charge, les revenus nets doivent être inférieurs à 3200 €, sans prendre en compte les allocations familiales et les pensions alimentaires pour enfants ;

- **Catégorie 3** : Procédure de médiation conformément à la loi relative au crédit à la consommation en cours pour les personnes surendettées.

### **Combustibles :**

- Le gasoil de chauffage en vrac et à la pompe ;
- Le pétrole lampant en vrac et à la pompe ;
- Le propane en vrac.

### **Montant de l'allocation :**

- Une allocation forfaitaire minimum de 210 € pour 1.500 litres ;
- Intervention pour 1.500 litres maximum.

<b>Année</b>	<b>Dossiers traités</b>	<b>Montant des dépenses</b>
<b>2012</b>	739	86.798,04 €
<b>2013</b>	950	112.844 ,80 €
<b>2014</b>	720	89.985,70 €
<b>2015</b>	659	62.039,29 €
<b>2016</b>	564	82.667,48 €
<b>2017</b>	546	85.017,80€
<b>2018</b>	574	88.512,76 €

## **La trêve hivernale**

Depuis le 1er novembre 2013, il est interdit de mettre un locataire social à la rue.

Les locataires sociaux qui ne paient pas leurs loyers ne peuvent pas être expulsés: c'est ce qu'on appelle *la trêve hivernale*. Du 1er novembre au 15 mars, il est donc interdit de mettre un locataire social à la rue.

La trêve hivernale évite à des familles de se retrouver à la rue en plein hiver et leur permet de trouver plus sereinement des solutions alternatives. Pour pouvoir bénéficier de cette trêve hivernale, les locataires concernés devront accepter une guidance auprès du CPAS.

Cet accompagnement doit permettre à ces personnes un accompagnement budgétaire et la mise en place d'un plan de paiement pour régulariser la situation des arriérés de loyers auprès des sociétés de logements sociaux.

**Si le locataire refuse la guidance sociale, il pourrait alors être expulsé.**

- Nombre de dossiers traités pour la trêve 2016-2017 = **32 dossiers traités**
- Nombre de dossiers traités pour la trêve 2017-2018 = **32 dossiers traités**

## **7) La guidance sociale énergétique (PAPE)**

### **Le Plan PAPE 2019/2020**

En Région wallonne, en vertu du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité modifié par le décret du 17 juillet 2008 et de l'arrêté du Gouvernement wallon du 4 décembre 2003, les plans d'action préventive en matière d'énergie mettent l'accent sur les mesures préventives et visent à modaliser les actions à mener ou mesures à prendre dans le cadre d'une politique sociale préventive en matière d'énergie.

Les actions à mener dans le cadre des plans d'action préventive en matière d'énergie sont destinées à aider les populations fragilisées à réaliser des économies d'énergie et ainsi réduire leurs factures énergétiques. Dans ce cadre, les CPAS jouent un rôle primordial étant donné les contacts privilégiés qu'ils entretiennent avec les populations fragilisées ainsi qu'avec certaines associations actives dans le domaine de la lutte contre la pauvreté.

Les retours d'expérience des précédents plans d'action préventive en matière d'énergie relèvent la forte utilité des suivis individuels qui ont un impact plus direct que les séances générales d'information.

Le plan débutera le 1er janvier 2019 et se terminera le 31 décembre 2020

**Budget** : 32.738 €

## **Nouvelle ventilation des montants :**

### 1. Suivis individualisés : montant total 7.000 €

- Vérification des installations électriques et de chauffage dans le logement par un organisme agréé (200 € par vérification). Soit 2.000 € pour le chauffage et 2.000 € pour l'électricité ;
- Audit énergétique (PAE) : prise en charge de 30% du coût audit : soit 0 ;
- Honoraires d'experts soit 0 € ;
- Appareils de mesures soit 1.000 €
- Autres soit 2.000€

### 2. Information et sensibilisation : montant de 10.000 €

- Honoraires formateurs, locations de salle, frais de publicité, frais de nourriture;

### 3. Fournitures pour 30 ménages : (300€ /ménages max) soit 9.000 €

### 4. Kits énergie soit 3.273 €

### 5. Divers : frais de formation de personnel soit 2.000 €

### 6. Frais forfaitaires (5 % du budget consommé) soit au max. 1.559 €

## **Travail prévu dans le cadre du Pape 2019/2020 :**

### ***Volet 1 : Sensibilisation et information***

#### **I. Séance d'information et de sensibilisation en sein de notre CPAS**

La CePEE réalise, en collaboration avec les assistants sociaux du service insertion socioprofessionnel, des séances d'information et de sensibilisation sur le budget et l'énergie, sous forme de module, à des personnes issues du service.

Deux séance sur « Comment changer de fournisseur d'énergie », par an, sera réalisé par la Cellule

Pour améliorer la compréhension de ces séances et la mise en pratique dans les ménages, des outils didactiques sur l'énergie créés par le SPW sont distribués, (calendrier perpétuel, tableau de bord sur le relevé des index des compteurs,...)

#### **II. Séance d'information et de sensibilisation en dehors du CPAS**

Nous organiserons des séances d'information et de sensibilisation sur l'énergie et pour l'endettement pour les organismes suivant :

- Au four et Au Moulin ASBL
- Régie de quartiers de Mons Est et Mons Ouest
- Projet 107, lié au CHR « Le Chêne aux Haies »

Pour améliorer la compréhension de ces séances et la mise en pratique dans les ménages, des outils didactiques sur l'énergie créés par le SPW sont distribués, (calendrier perpétuel, tableau de bord sur le relevé des index des compteurs,...)

### **III . Batimons 2019 et 2020**

Depuis quelques années, la cellule prévention participe à la foire commerciale BATIMONS afin d'informer et de sensibiliser, le tout public, sur les économies d'énergie, le simulateur tarifaire pour le choix des fournisseurs d'énergie,....

Voilà deux ans une collaboration a été mise en place avec l'équipe sécurisation de la ville de Mons. Nous avons développé un nouveau concept pour mieux attirer l'attention des visiteurs en recréant l'espace intérieur d'une habitation ayant été cambriolée : meuble TV sans TV, tiroirs ouverts, désordre au sol, boîte à bijoux ouverte et vide, etc.

L'objectif est bien entendu de soulever des questions, une réflexion chez les visiteurs et ensuite de les renseigner via notre petit coin convivial sur notre travail respectif.

#### ***Volet 2 : Suivi individualisé des ménages***

Dans le cadre du PAPE, une convention morale est signée entre le CPAS et les ménages suivis.

Celle-ci permet d'établir une collaboration entre la Cellule et les ménages pendant une période d'une année maximum (possibilité de prolongation en fonction de la situation). Celle-ci consiste en :

1°) Une première visite du tuteur énergie pour un bilan énergétique approfondi du logement (état du logement, des appareils électroménagers, du système de chauffage, de l'installation électrique,...). A la suite de cette visite, la Cellule (sur base du rapport du tuteur) envoie un courrier pour proposer des conseils et envisager des pistes de solutions.

2°) Selon les situations, il est possible de solliciter :

- Une intervention d'un organisme agréé afin de vérifier les installations de gaz naturel et/ou d'électricité;
- une intervention pour l'achat de petit matériel;
- Etalonnage du compteur électricité et/ou de gaz naturel

3°) Une visite, tous les deux mois, du tuteur énergie est réalisé afin de mettre en évidence l'évolution de la situation. Lors de suivi, certaines fiches techniques seront distribuées, en fonction des problèmes rencontrés.

4°) Après 4 mois, et si aucune demande particulière du point 2°) n'a été faite, le ménage recevra un kit énergie

Pour l'intervention de l'organisme agréé, une intervention forfaitaire de 200 € sera allouée par type d'énergie

Pour l'achat du petit matériel et si le ménage ne peut pas le placer lui-même, le service peut proposer l'intervention du service de brico-dépannage du CPAS (7€/heure).

Pour le kit énergie, celui-ci sera composé de matériel général (ampoules, multiprise, outils didactiques du SPW,....)

### **Tuteur énergie**

Sur base d'une décision du gouvernement wallon du 25/08/2008 et parallèlement à l'octroi de point APE, les CPAS reçoivent une subvention permettant le cofinancement d'un tuteur énergie à concurrence de 10.000€ par emploi. Cette mesure vise à renforcer les actions du CPAS dans le cadre de la lutte contre l'augmentation du coût de la vie et la préservation du pouvoir d'achat des citoyens.

Notre centre dispose depuis mars 2009 d'un tuteur énergie qui travaille au sein de la cellule de prévention et endettement en collaboration avec une assistante sociale.

Son travail consiste principalement à effectuer des visites à domiciles dans le but de :

- ✓ De sensibiliser et informer les demandeurs sur les mécanismes de protection, d'indemnisation des ménages visés par le décret sur l'électricité et le gaz;
- ✓ De donner des conseils afin de réaliser des économies d'énergie;
- ✓ D'informer les demandeurs sur les contrats de fourniture d'électricité /gaz, de rechercher des meilleurs prix pour la fourniture énergétique et notamment vérifier si un droit au tarif social est possible;
- ✓ D'aider à concevoir des petits travaux d'aménagements qui sont à la portée du demandeur (remplacement de carreau d'une fenêtre, isolation de tuyauterie, pose de réflecteurs, ...);
- ✓ D'aider à la compréhension des résultats d'un audit énergétiques;
- ✓ D'aider à la recherche de prestataires de services (compréhension et analyse de devis);
- ✓ D'apporter une aide dans l'introduction de demandes de primes, de prêts ;

### **Nombre de visite depuis 2013**

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Janvier</b>	55	29	21	18	33	30
<b>Février</b>	47	44	23	34	19	32
<b>Mars</b>	35	12	32	18	26	34
<b>Avril</b>	33	18	32	25	15	32
<b>Mai</b>	0	24	17	23	24	30
<b>Juin</b>	0	14	16	8	14	22
<b>Juillet</b>	0	27	28	22	38	34
<b>Aout</b>	0	22	19	27	29	34
<b>Septembre</b>	8	17	18	15	25	12
<b>Octobre</b>	40	28	41	21	36	47
<b>Novembre</b>	27	30	33	22	26	44
<b>Décembre</b>	32	21	27	12	31	39
<b>Moyenne</b>	<b>23,08</b>	<b>23,83</b>	<b>25,58</b>	<b>20,42</b>	<b>26,33</b>	<b>32,50</b>
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>307</b>	<b>245</b>	<b>316</b>	<b>390</b>

## Nombre de nouvelle demande/intervention depuis 2013

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nouvelle demande	76	83	92	65	108	143

Le tuteur énergie complète ainsi le travail réalisé au sein des autres services du CPAS que ce soit l'aide de première ligne en guidance budgétaire, la médiation de dettes, ou encore le service d'aide générale.

Ce qui a été mis en place :

### La Cellule prévention Energie et Endettement (CePEE)

Depuis le 1er janvier 2011 c'est une seule assistante sociale à temps plein en collaboration avec le tuteur énergie à 3/5ème temps qui réalisent les objectifs et projets de la CePEE.

La Cellule sert de relais pour le Centre en informant le citoyen montois concernant le large éventail de services (aide sociale financière, maintien à domicile, guidance budgétaire, brico-dépannage, régie des travaux,...)

### Réalisations :

- Mise en place du projet PAPE
- Suivi des ménages en précarité énergétique
- Collaboration avec le guichet de l'énergie
- Représentation de notre Centre auprès du salon BATIMONS
- Participation au plan de cohésion sociale
- Représentation de notre centre auprès de la commission énergie à Namur par l'assistante sociale.

### Tableau récapitulatif pour le service de médiation de dettes et de guidance budgétaire

Années	2014	2015	2016	2017	2018 (30/09)
Médiation classique	237	274	343	352	437
Médiation judiciaire	81	57	50	55	65
Guidance Energétiques (1 <sup>ère</sup> ligne)	672	1.116	533	463	479
Dossiers MEBAR	21	28	28	20	22
Eau	235	343	378	331	353
Fonds des Energies	367	383	431	322	347
Commission Locale D'Énergie	60 personnes convoquées	11 CLE pour 103 dossiers traités	12 CLE 154 pour dossiers traités	12 290 dossiers traités	14 386 dossiers traités



<b>Fonds Mazout</b>	720	659	564	546	574
<b>TOTAL</b>	<b>2.378</b>	<b>2.963</b>	<b>2.481</b>	<b>2.279</b>	<b>2.663</b>

#### **4. Agir pour l'insertion sociale et professionnelle**

L'insertion socio professionnelle constitue un élément moteur de notre action sociale car elle permet d'envisager avec un nombre important d'usagers de nouvelles perspectives professionnelles et de nouveaux projets de vie.

L'effort réalisé par le CPAS de Mons en faveur des bénéficiaires de l'aide sociale est rendu possible par la recherche constante de subsides fédéraux, régionaux et européens.

**Au cours l'année 2015, le CPAS a obtenu l'ensemble des financements sollicités auprès du Fonds Social Européen (FSE), pour tous ses projets introduits (Mons Inser Formation, Action Jeunes, Proaction et Recyclerie) pour la programmation 2014-2020 (sauf Action Jeunes que la programmation FSE limite à 4 ans pour tous les opérateurs). Ces décisions favorables reflètent non seulement la qualité des dossiers de candidatures introduits mais aussi la reconnaissance des autorités wallonnes et européennes par rapport à l'efficacité du travail réalisé dans ce domaine par notre CPAS depuis plus de 20 ans. Elles vont permettre la poursuite et le développement des actions menées sur le terrain par notre service au cours des prochaines années.**

La formation et ensuite l'emploi sont des objectifs majeurs pour notre service, mais l'engagement par un CPAS d'un travailleur en article 60 § 7 n'est pas sans coût. Au contraire, après avoir retiré l'ensemble des subsides dont il peut bénéficier, le CPAS reste avec un coût net d'environ 10.000€ par an et par engagement. **La politique d'insertion via l'article 60§7 coûte donc cher aux CPAS et communes. Au-delà des subsides FSE obtenus, cela mériterait incontestablement une subsidiation beaucoup plus forte de la part des autorités fédérales à la mesure des efforts accomplis par les Centres.**

#### **Le dispositif d'insertion professionnelle**

En 2017, 826 **feuilles de liaison** avaient été orientées vers notre service au départ du service d'aide sociale générale. Pour toute l'année 2018, nous sommes à **896 feuilles de liaison**.

Sur base de ces feuilles de liaison et aussi grâce à la réactivation des dossiers « en attente », **765 candidats** avaient été reçus en 2017 pour un premier entretien de bilan et **743 sur l'année 2018**. +/- la moitié des candidats reçus se trouve dans la tranche d'âge de **25 à 44 ans**.

#### **4.1. L'accès à l'emploi**

Moyenne des mises à l'emploi reprenant la répartition des bénéficiaires mis au travail (articles 60, 61 et mesures d'activation) par secteur arrêtée en 2018.

Partenaires	Art. 60		Art. 61		Art. 61 et Activa		Activation (Activa, SINE, PTP)		Total	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
CPAS	90	91	/	/	/	/	/	/	90	91
Ville + public	80	102	/	/	/	/	/	/	80	102
ASBL et économie sociale	87	85	/	/	/	/	/	/	87	85
Non-Marchand (Payant)	31	39	/	/	/	/	/	/	31	40
Secteur Privé	11	2	49	56	0	0	Dont 17	Dont 13	60	58
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>317</b>	<b>49</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>348</b>	<b>376</b>

Les chiffres d'accès à l'emploi (via le contrat Art. 60 ou 61) sont donc toujours en augmentation !

Leur croissance est donc un élément particulièrement positif pour nos usagers. Pour rappel : les travailleurs concernés (art61) sont directement engagés par les entreprises : ils ne sont donc pas des agents CPAS mis à disposition mais sont directement reconnus comme travailleurs à part entière de l'entreprise. La réforme des aides à l'emploi propose maintenant d'autres formes de primes pour les employeurs.

## **4.2. Les actions menées en amont de l'emploi**

### **4.2.1 Suivi socio - professionnel**

- Séances collectives;
- Accueil et premiers entretiens sur base des documents de liaison de l'aide générale;
- Si un projet d'insertion est possible, élaboration d'un PIIS (si non, équité);
- Accompagnement durant le déroulement du PIIS;
- Orientation vers les actions SIP et les opérateurs extérieurs de formation ou d'insertion;
- Mise en formation et suivi, stage;
- Testing de compétences et d'orientation;
- Cours de remédiation (en interne) en français;
- Mise en contrat d'insertion, suivi de dossier social et professionnel;
- Organisation de la formation continue des travailleurs en insertion;
- Organisation d'activités dont le but est la compréhension du contrat de travail, appréhension du monde indépendant, ... ;
- Organisation de la collaboration avec Proaction et prospection ad hoc;
- Module de permis pratiques.

Entretiens 1er Bilan 2016						
18/24 ans	25/44 ans	45/54 ans	55 ans et plus	TOTAL	H	F
333	382	55	7	777	412	365
Entretiens 1 <sup>er</sup> Bilan 2017						
233	434	83	15	765	401	364
Entretiens 1 <sup>er</sup> Bilan 2018 (31/12/18)						
275	391	62	15	743	406	337

Au 31/12/2018, nous supervisons simultanément **1.079 bénéficiaires** : **543 dossiers PIIS-SIP actifs** et **536 dossiers** en cours de Bilan Socio Professionnel (BSP).

En outre, durant 2018, **156** dossiers qui ont été archivés (sortie RIS) et **81** dossiers qui ont été mis en attente pour raison d'équité ou problèmes de santé, les candidats reçus ont entamé leur parcours d'insertion et ont été progressivement orientés vers les actions du SIP et les opérateurs extérieurs.

Bilan des mises en formation (auprès des opérateurs extérieurs)

Du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 décembre 2017, 255 mises en formation ont été réalisées.

SEXE		AGE			NIVEAU D'ETUDE		OPERATEUR	
Hommes	Femmes	18/24 ans	24/44 ans	45/54 ans	CESS	35	CISP (EFT)	81
129	126	43	163	47	3 CESI	120	EPS	78
					CEB	47	ALPHA	1
					PRIMAIRE NON ACHEVE	3	FOREM	8
					PROFESSIONNEL	6	AUTRES	87
					SPECIAL	11		
					SUPERIEUR	7		
					INCONNU	26		

Du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2018, 272 mises en formation a été réalisées.

SEXE		AGE				NIVEAU D'ETUDE		OPERATEUR	
Hommes	Femmes	18/24 ans	24/44 ans	45/54 ans	> 55 ans	CESS	53	CISP (EFT)	83
133	139	58	178	34	1	CESI	78	EPS	115
						CEB	64	ALPHA	1
						PRIMAIRE NON ACHEVE	25	FOREM	9
						PROFESSIONNEL	9	AUTRES	64
						SPECIAL	11		
						SUPERIEUR	7		
						INCONNU	25		

## **4.2.2 Compétences et Ressources pour l'Emploi**

- On pense particulièrement à :

- Groupes de soutien aux demandeurs d'emploi;
- Informations sur le marché de l'emploi;
- Orientation vers les formations professionnelles;
- Valorisation des compétences de chacun ;
- Analyse des profils;
- Niveau de français à évaluer;
- Niveau de connaissances informatiques à évaluer;
- Politique de testing de compétences ;
- Accompagnement concret de la recherche d'emploi;
- Mise en stage professionnel (via F70 bis)

- Ateliers collectifs et suivis individuels : bilan de compétences, mise en projet, atelier recherche active d'emploi;

- Fichier de candidatures, présélection de candidats et informations aux employeurs;

- Partenariats avec l'agence conseil Progress et la coopérative d'activités Avomarc.

Dans le cadre des PIIS transversaux, le SIP est invité à formaliser un avenant au PIIS (avenant PIIS), ce document est discuté de manière consensuelle avec les stagiaires en insertion, toutes les interventions sont organisées afin de structurer la progression de chaque candidat et de l'amener dans les meilleures conditions possibles en position d'occuper un emploi d'insertion. Une évaluation (ou plusieurs) de cet avenant PIIS est effectuée avec le stagiaire.

### **a) Atelier d'évaluation de compétences (Eval 2)**

Du 01/01 au 31/12/18 : **8 stagiaires.**

**b) Atelier d'Aide à la Recherche d'Emploi** (CV, courriers, préparation des entretiens, contacts employeurs...). Trois types d'ateliers ont été mis en œuvre :

- RAE tous publics,
- RAE universitaires,
- RAE pour les jeunes de - de 25 ans.

Du 01/01 au 31/12/2018 : **76 stagiaires.**

### **c) Atelier pôle orientation et testing ;**

Du 01/01/2018 au 31/12/2018 : **70 stagiaires**

### **d) Partenariat mis en place dans le cadre du projet FSE « Mons Inser Emploi Formation » avec l'agence-conseil Progress et la coopérative d'activités Avomarc**

Du 01/01 au 31/12/2018 : **38 stagiaires.**

D'autres remédiations ou formations sont organisées dans des matières très variées en collaboration avec l'enseignement de promotion sociale, les Centres d'insertion

socioprofessionnelle (CISP)... La remédiation en français occupe une place prépondérante (plus de 1/4 de l'ensemble des personnes en formation).

**Le projet « Action Jeunes »** (première programmation FSE 2015-2018) – nouvelle programmation 2019-2020

**Le soutien des projets NEETS dont celui de "l'Action Jeunes" est bénéfique et très important pour notre population jeune.** Il n'est pas uniquement question d'accompagnement vers l'emploi ou la formation mais aussi de leur permettre de **reprendre confiance en eux, d'avancer dans un projet concret, de faire face à la réalité en étant accompagné et encadré...** Le travail effectué est spécifique en fonction du public auquel il s'adresse. Il est par exemple question de les accompagner individuellement, hors d'un contexte institutionnel mais surtout à leur rythme et personnalisé. **Ce public mérite donc un accompagnement spécifique et intensif, travail qui nécessite des moyens conséquents.**

Le projet vise l'**accompagnement vers l'emploi et/ou la formation de jeunes de – de 25 ans**. Ces jeunes ne sont actuellement ni aux études, ni en formation professionnelle, ni en stage, ni à l'emploi. L'objectif principal est de structurer leur organisation quotidienne, d'évaluer leurs compétences professionnelles et informelles, de leur proposer des ateliers de remobilisation et de recherche active d'emploi. Des actions de préparation à la vie professionnelle, de découvertes d'entreprises et de visites sur sites sont réalisées. Les jeunes sont accompagnés individuellement dans la gestion de leur recherche d'emploi et ensuite dans leur accès effectif au monde du travail, éventuellement après reprise d'une formation professionnelle complémentaire ou d'un stage de perfectionnement.

#### **PARTENAIRES**

- CPAS de La Louvière, Binche et Frameries
- L'Université de Mons (service des sciences de la famille)
- La Haute Ecole en Hainaut (HEH – sections éducateurs/éducatrices)
- L'IDEA.

#### **ACTIONS MENEES :**

- Mise en place d'un dispositif d'insertion socioprofessionnelle adapté aux besoins spécifiques de la population de - de 25 ans ;
- Développement avec les entreprises locales de nouveaux partenariats en matière de recrutement, de formation continue et d'emploi durable ;
- Mobilisation et coaching intensif des jeunes sans emploi ;
- Développement de nouveaux outils d'insertion socioprofessionnelle, notamment sur les plans administratif et financier afin de mieux répondre aux attentes et besoins des entreprises.

## FINANCEMENT du projet « Action Jeunes »:

RECETTES (€)	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Pouvoirs publics belges	322.860,20 €	326.184,07 €	329.546,25 €	453.474,45€	<b>1.432.064,97 €</b>
Privé	49.022,80 €	49.512,93 €	50.007,75 €	0	<b>148.543,48 €</b>
<b>Fonds Social Européen</b>	234.994,00 €	237.949,00 €	240.551,00 €	212.297,83€	<b>925.791,83</b>

## QUELQUES INDICATEURS CHIFFRES POUR « ACTION JEUNES »

	2017	31/12
Nombre de BSP	181	214
Nombre de contrats art. 60/61	43	61
Nombre de jeunes en formation	29	60
Nombre de jeunes ayant participé aux visites d'entreprises et centre de formation	31	29
Ateliers de bilan de compétences et recherche active d'emploi	65	50

Le nombre de mises à l'emploi est en constante progression mais surtout le taux d'échec avec ce public est inférieur par rapport aux autres catégories d'âge. Le travail spécifique (testing, accroche, visites de centre de formation) mené par les différents intervenants du dispositif s'avère positif. Il est donc évident que l'impact du projet « Action Jeunes » est visible. Le service entend poursuivre et développer encore cette action spécifique en 2019.

### Synthèse d'évolution du service d'insertion socioprofessionnelle

**L'insertion professionnelle est un élément moteur depuis plusieurs années de l'action menée par le Centre.** A ce titre, le service d'insertion socioprofessionnelle s'est développé en fonction de l'évolution de la société, des changements structurels et problématiques des personnes orientées. **Ce changement pousse les services d'insertion à ajuster et développer également certaines pratiques. L'ancienne et nouvelle programmation FSE a permis au SIP d'obtenir les moyens structurels et financiers pour mener ses actions et en apporter d'autres plus spécifiques ces dernières années (notamment depuis juillet 2015) avec le projet « NEETS ».**

L'expérience positive vécue dans le cadre de ce projet nous a poussés à investiguer et développer d'autres outils comme du testing spécifique, la révision des procédures internes et à repenser les besoins du bénéficiaires. Ce travail de fond mené par les équipes a porté ses fruits, les chiffres de mises à l'emploi ne font qu'augmenter :

<u>Années</u>	<u>Art 60/61</u>
2013	276
2014	291
2015	302
2016	335
2017	348
2018 (31/12)	376

Les chiffres relatifs aux mises en formation suivent leur cours avec 272 mises en formation en 2018.

De plus, **le service est à la recherche de partenaires souhaitant s'engager dans ce processus d'insertion professionnelle**. Un travail de prospection a d'ailleurs été développé en interne. La proportion homme/femme est également à travers ces dernières années devenue une réelle préoccupation pour le service. A ce titre, le SIP développe des actions de sensibilisation via un réseau appelé « **Le Réseau Marguerite** ». Des rencontres sont organisées avec les femmes suivies chez nous et des réseaux professionnels féminins porteurs d'expériences et de bons conseils. Le SIP souhaite également mettre l'accent sur des actions de mobilité (sensibilisation aux permis de conduire => théorie et pratique).

Le service a donc à travers ces années développer ses pratiques, son réseau tout en laissant la place du bénéficiaire au centre de nos actions.

Enfin, le service d'insertion sociale/activation sociale n'a cessé de se développer ces dernières années. En 2017, 192 personnes étaient suivies. Au 31/12/2018, nos équipes suivent 232 personnes dans ses différents ateliers/ ou entretiens individuels (organisés en interne par notre équipe ou à l'externe via des partenaires extérieurs).

Grace au travail de fond de l'équipe, les problématiques sont de plus en plus vite ciblées (ex : santé mentale, assuétudes, femmes enceintes,...), un projet individualisé peut donc se mettre en place rapidement et la fixation d'objectifs concertés entre le bénéficiaire et le travailleur social est déterminée précisément. Le public « Français langue étrangère » est grandissant nécessitant l'organisation de plusieurs groupes de travail FLE (via la promotion sociale, asbl, ...), un cours de citoyenneté et des **tables de conversation** se tiennent également chaque semaine à raison de deux fois deux heures. Des activités collectives se sont développées (ateliers cuisine et hygiène, approche par le jeu, ateliers de développement de soi, d'esthétique ...).

Les projets sont multiples, certains ont pu être concrétisés et d'autres vont l'être prochainement.

#### **4.2.3. Le Pôle formation « LE PLEIN AIR »**

Le pôle formation « Le Plein Air », localisé à la Maternité d'entreprises 84 avenue du Coq à 7012 Jemappes regroupe différentes actions et ou projets axés, d'une part, sur la formation et, d'autre part, sur des services commerciaux destinés, principalement, aux personnes précarisées.

- 1. Le Centre d'Insertion Socioprofessionnelle (CISP)
- 2. La « Recyclerie »
- 3. Le Projet Pilote « Recytroc »
- 4. IDESS comprenant :
  - o Le magasin Social « Le Grenier aux Trouvailles »
  - o Le Taxi Social

- Le service « Brico-dépannage – Jardinage ».

Afin de permettre son développement, les activités déménageront en 2019 dans les anciens ateliers(garage) communaux se situant à la rue du travail,52 -7033 Cuemes.

### **1. Le CISP du « Plein Air »**

Pour rappel, en juillet 2013, le Parlement Wallon a voté le décret CISP (Centre d'Insertion Socio Professionnel) qui vise à revoir le mode de financement des EFT et OISP (Organismes d'Insertion Socio Professionnel) et d'harmoniser les publics cibles.

Les arrêtés d'exécution du décret ayant retardé son application, nous avons seulement dû introduire, pour le 31 mars 2016, une demande d'agrément.

Notre demande a été acceptée et nous sommes donc devenus un CISP à dater du 01/01/2017. Divers changements sont apparus mais notons surtout l'importance dorénavant de faire référence à un référentiel formation par filière et d'appliquer un programme de formation individualisé pour nos stagiaires. Les inspections mettront l'accent, y compris, sur le respect du programme pédagogique et de l'accompagnement socioprofessionnelle de l'équipe d'encadrement et non plus uniquement sur le volet administratif et financier.

Notre centre de formation propose toujours les 5 mêmes filières distinctes :

- Auxiliaire polyvalent(e) en collectivité
- Bio maraîchage et entretien d'espaces verts
- Installateur/trice valoriste en électroménager
- Agent de transport, manutention et distribution
- Magasinier/ère livreur/se spécialisé(e) dans le travail du bois.

### **Evolution du nombre de stagiaires**

	<b>Nombre de stagiaires</b>	<b>Nombre heures de formation</b>
<b>2014</b>	85	36.568,30
<b>2015</b>	83	37.029
<b>2016</b>	71	45.461
<b>2017</b>	81	49.274
<b>2018</b>	70	35.426

Le Plein Air a formé **70** stagiaires sur toute l'année **2018** pour un total de 35.426 heures de formation (-28 % d'heures par rapport à 2017). Sur l'ensemble des stagiaires en formation, 65 % sont bénéficiaires du RIS, 35 % bénéficiaires d'allocations de chômage ou en situation d'attente de ces allocations (contre, respectivement, 81 % et 19 % en 2017). Nous avons continué d'augmenter le taux de stagiaires « chômeurs » ou « assimilés » et ce, afin de répondre à la convention de collaboration avec le Forem dans le cadre de l'adressage de son public mais aussi par manque de candidats issus du CPAS de Mons (Nous avons au contraire de plus en plus de bénéficiaires du RIS venant de CPAS plus lointains).

Dès lors, si le CISP a pu atteindre en 9 mois l'objectif fixé au niveau de l'indicateur des heures de formation, par contre, les formateurs constatent que le manque de stagiaires engendre des



difficultés pour concilier le volet pédagogique de la formation et le volet économique des prestations (chiffre d'affaires / services rendus).

#### Détail des heures par formation

	<b>Aux. coll.</b>	<b>Electro</b>	<b>Bois</b>	<b>Transport</b>	<b>Bio</b>	<b>Total</b>
<b>2014</b>	13.074	4.179	5.203	5.852	8.258	36.568
<b>2015</b>	14.651	4.262	4.966	5.973	7.177	37.029
<b>2016</b>	17.012	8.612	6.434	7.123	6.280	45.461
<b>2017</b>	21.028	5.105	3.939	5.855	13.347	49.274
<b>2018</b>	11.854	4.576	2.019	4.833	12.143	35.426

Depuis 2017, le nombre d'heures fixé par la Région Wallonne dans le cadre nouvel agrément a été diminué, passant de 31.472 heures à 27.606. En 8 mois, nous avons, donc, déjà atteint ce chiffre (27.393 h).

Depuis 2017, le régime-horaire des stagiaires est passé de 38h/semaine à 35 heures. En effet, les stagiaires terminent désormais à 15h30, ce qui libère du temps aux formateurs pour répondre aux nouvelles exigences administratives et préparations qui découlent du nouvel agrément. Seuls les agents sous contrat art 60 restent présents au même titre que les travailleurs contractuels et statutaires. En outre depuis 2018, les heures prestées par les ART60 ne sont plus valorisées dans le cadre de la formation.

#### ➤ **La filière « Auxiliaire en collectivité »**

La filière « Auxiliaire en collectivité » entretient de manière hebdomadaire la quasi-totalité des sites du CPAS puisqu'en plus de la Maternité d'entreprise dans son ensemble, la salle Shamrock, le Trieu, le magasin « Le Grenier aux Trouvailles », ainsi que des permanences sociales et de manière ponctuelle l'abri de nuit et l'AMO, etc.

Nous entretenons également d'autres sites pour lesquels nous sommes rémunérés (prestations facturées) tels que, Téléassistance, l'Enclos de Messines, le Relais Social, les Laurentides,...

Comme annoncé l'année dernière dans ce même rapport, l'atelier repassage de la filière, victime de son succès, a fixé un maximum de 15 mannes par semaine afin de pouvoir assurer un travail de qualité et assurer l'ensemble des tâches qui leur sont confiées. Nous aimerions améliorer ce service mais sans un véritable local adapté, cela n'est pas envisageable. Nous pensons donc ne garder uniquement que le volet pédagogique/formation en lien avec le référentiel et les tâches liées au lorsque le déménagement vers la rue du Travail sera effectif.

En ce qui concerne les activités de cuisine, il n'y a pas eu de grands changements. En 2019, nous souhaitons améliorer les synergies avec la filière bio-maraichage (production de légumes pour la confection de repas, le compostage des déchets organiques,...) mais aussi avec des cuisines des maisons de repos. Nous travaillerons également sur l'analyse du respect des normes afscA de la cuisine du CCH afin de prendre les mesures requises-

### ➤ **Filière Electro**

La filière « électro » intervient de plus en plus pour des dépannages tant au sein des maisons de repos, crèches, et services internes du CPAS (= service rendu) et ce au détriment d'un développement des prestations chez des particuliers.

Elle procède également à la remise en état et/ou à la réparation de matériel électroménager mis ensuite en vente au magasin.

Cette année, la filière électro a énormément progressé dans ses chiffres de valorisation des DEEE (recyclage des électroménagers). Depuis 2017, nous avons engagé un nouveau formateur qui a su dynamiser la filière. Cette nouvelle dynamique nous a permis d'obtenir le **LABEL« Electrorev »** via l'ASBL Ressource. Cette reconnaissance nous a apporté une plus grande renommée, une garantie de qualité sur nos services et appareils en vente mais nous permet également d'agrandir, voire de nous créer un véritable réseau de professionnels dans le domaine de l'électro. A titre d'exemple, nous avons développé un partenariat avec le groupe Colruyt sous la supervision de l'ASBL RECUPEL.

Au vu de ces résultats et des demandes des citoyens, nous aimerions que la filière vienne également en aide au service du « Brico-dépannage » (cf. chapitre IDESS) dont les ouvriers ne sont pas qualifiés dans les réparations plus techniques et spécifiques, afin d'encore améliorer nos services de proximité et à la clientèle. Toutefois, cela n'est envisageable qu'en renforçant la filière car le formateur est seul pour gérer l'ensemble des tâches.

Lorsque le déménagement de cette filière vers la rue du Travail aura eu lieu, nous développerons la valorisation des différentes matières présentes dans les appareils, tel que le cuivre et nous aimerions aussi développer le volet « frigoriste » si la législation et les autorisations nécessaires nous le permettent (en effet, les frigos contiennent du gaz, ce qui implique une législation stricte et sévère). Notre formateur suivra en 2019 la formation technicien du froid auprès du Forem environnement.

### ➤ **Filière Bois**

La filière « bois » agit essentiellement dans le même cadre que celle de l'électro. Cette année nous avons été confronté à des absences répétées de notre formateurs pour raison de santé. Ce dernier vient de reprendre le travail dans le cadre d'un mi-temps médical et nous allons recruter un nouveau formateur afin de relancer la filière surtout dans le cadre du déménagement à la rue du travail. Nos attentes de production et d'encadrement pédagogique n'ont donc malheureusement pas été rencontrées. Au contraire, nous constatons une diminution du chiffre d'affaire et des services rendus ainsi que le nombre d'heures de formation fixé par le SPW pour la filière.

### ➤ **Filière Transport**

Notre équipe de « Transport et déménagement », accompagnée des stagiaires et « Art. 60 », se rend sur les différents sites extérieurs (particuliers) et du CPAS de Mons (interne) afin d'y effectuer leurs prestations. Il s'agit d'un service fort sollicité en interne mais aussi à l'occasion par la ville pour le montage des chapiteaux

Le système de collecte des déchets « cartons » des différents sites du CPAS a été mis en place en 2017, cette tournée récurrente leur prend aussi du temps mais apporte une valorisation à leur dépôt chez Alvin qui apparaît dans le chiffre d'affaire de la Recyclerie (cf. tableau final).

La filière assumera une nouvelle activité depuis 2018, celle du Car-Wash pour le nettoyage des véhicules de service de l'ensemble du CPAS. A noter que cette nouvelle activité représente également une économie pour le CPAS qui ne devra plus payer le nettoyage de ses véhicules ou un gain de temps pour ceux qui le réalisaient déjà eux-mêmes manuellement.

La filière fut également sollicitée pour la récupération des denrées alimentaires pour le STAL (reprise temporaire des restos du cœur).

### ➤ **Filière Bio-maraichage et entretien d'espaces verts**

L'année dernière, suite à l'obtention d'un nouveau terrain de 8 hectares à Ghlin, nous avons évoqué la création d'un projet spécifique pour le développement de l'axe bio-maraichage de la filière.

La volonté à long terme est de développer une micro-ferme pédagogique reconnue comme fleuron local en développement durable autour de la filière bio-maraichage. L'un des deux nouveaux formateurs qualifiés que nous souhaitons accueillir est arrivé en décembre 2016. Vu l'ampleur et la diversité des actions à entreprendre, un partenariat a été mis en place avec la filière « éco-rurale » du CISP le CEFOP afin de mutualiser nos forces. De ce partenariat **est né** l'initiative « Naturacadémie » qui vise à regrouper un ensemble de partenaires autour de l'axe développement durable /société en transition et donc les actions menées ont des répercussions positives pour notre environnement local.

Nous venons de signer une convention avec l'école d'apiculture des hauts pays concernant l'implantation d'un rucher comprenant 6 ruches.

Le bilan de l'année en cours est assez similaire à celui de l'année passée, la filière a atteint ses objectifs d'heures et de chantiers en grande partie grâce à l'axe « entretien des espaces verts ». Les récoltes du maraichage sont surtout destinées au CCH et la filière « Auxiliaire » dans le cadre des repas internes ou préparés et vendus tels que les Take Away.

Cet hiver, cette filière devra également transférer les serres de Jemappes et donc l'ensemble de son activité vers le site de Ghlin et de l'entretien du « bois de Baudour ».

Pour 2019, un deuxième formateur /maraîcher devrait venir renforcer la filière afin d'accentuer la production qui reste insuffisante vu le potentiel du site. Il faudrait également créer une équipe de production par 4 à 5 agents en insertion (ART60).

Nous lancerons également les démarches pour la reconnaissance de notre production par le Label BIO et par l'AFSCA si nous envisageons la vente de nos produits

### ➤ **Encadrement Psychosocial**

L'année dernière, nous voulions mettre l'accent, notamment, sur la remédiation aux connaissances de base (en mathématique et français). Certes, tous les stagiaires ont passé ce test afin d'estimer leur niveau mais aucun cours n'a pu être mis en place en interne faute de

RH. Notre CISP a donc réalisé une convention de partenariat avec le CISP « Lire et écrire » qui sera opérationnelle en 2019

Les cours pour le permis de conduire théorique sont donnés au sein et part l'animateur de la maison de quartier de Quaregnon et ils ont rencontré un franc succès. La récente réforme démontre les difficultés de réussite pour notre public cible et donc engendre un temps de préparation plus long.

En ce qui concerne la salle informatique et les ateliers relatifs à la recherche d'emploi qui n'ont pu être assurés l'année dernière, c'est également notre nouvelle assistante sociale qui s'en chargera afin de développer ce qui faisait le plus défaut dans le processus de formation de nos stagiaires, à savoir : le projet post-formation.

Toutefois, faute d'un outil informatique adéquat en interne nous disposons d'un accès aux locaux et matériel du CISP Cefop dans le cadre d'une convention de partenariat.

Ils reçoivent également une initiation au PMTIC par une animatrice du Cefop.

En 2019, nous rechercherons de nouveaux partenaires afin de développer les animations relatives aux thématiques d'éducation permanente et de citoyenneté.

## 2. La « Recyclerie »

### 1. Avant projet :

Depuis le 23 juin 2014, notre CPAS a signé une convention de partenariat avec HYGGEA et Droit et Devoir. **L'objectif de cette convention est de récupérer dans des écoparcs (Obourg et Cuesmes) des objets ou mobiliers réutilisables.** Le but, dans cette période de crise, est de donner une seconde vie à des biens qui étaient destinés à la destruction. De part cette convention, nous contribuons donc à éviter des tonnes de déchets.

La filière « transport » du CISP récupérait plusieurs tonnes de biens réutilisables que nous orientons vers notre magasin social en vue d'être vendus après une éventuelle remise en état par la filière « bois » et/ou « électro ». Mis à part les électroménagers (taxe récupel), Hygée indemnise le CPAS à raison de 80 €/tonne de biens revendus.

Cette phase de test s'est déroulée au sein de notre CISP du **23 juin 2014 au 30 septembre 2015**. Cela a permis de tester les procédures de travail et d'affiner les partenariats dans l'attente des décisions relatives aux dossiers Fonds Social Européen (FSE) et FEDER introduits dans le cadre de la nouvelle programmation 2014/2020.

### 2. Fiche Projet financé FSE :

Nom du projet : Recyclerie - modules de formation liés au recyclage des encombrants

Ce projet (2014-2020) consiste dans la mise en œuvre d'une nouvelle formation accessible à des personnes peu scolarisées (ou considérées comme « éloignées du marché de l'emploi ») et articulées autour du développement des activités de la Recyclerie, à savoir former des professionnels polyvalents du réemploi, du recyclage et de la valorisation des encombrants.

Ces formations ont pour objectif de permettre aux stagiaires d'acquérir de nouvelles compétences dans la revalorisation et le reconditionnement de biens de consommation issus des encombrants et des écoparcs de Cuesmes, d'Obourg et Dour.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet, nous développerons un programme de formation permettant à nos stagiaires de renouer avec un rythme de travail en situation réelle, le respect du règlement intérieur de la structure, le respect des règles de sécurité, l'acquisition de nouvelles compétences techniques et professionnelles telles que: la prise en charge d'une tournée de collecte, le respect des consignes de sécurité, ...

Nous interviendrons également auprès du grand public pour des actions de sensibilisation citoyenne sur la réduction des déchets.

#### Le public-cible est confronté à plusieurs difficultés concomitantes :

- problématiques de qualification, d'employabilité technique (absence de formation, maîtrise de la langue française, longue période de chômage ou de RIS, ...).
- problématiques de savoir-être : habitude de travail, autonomie, respect des consignes, ...
- problématiques sociales: budgétaires, familiales, absence de moyen de transport

Grâce à cette nouvelle filière de formation, nous prévoyons des pistes de sorties positives vers l'emploi dans des secteurs tels que la logistique, la vente, les réparations, l'environnement et la gestion des déchets. Des sorties vers des formations qualifiantes plus longues permettront aux stagiaires d'accéder à des métiers relevant de ces secteurs.

Une place importante sera également donnée à la construction de leurs projets de vie (professionnels, sociaux et familiaux).

#### Description des activités :

Activité 1 : Favoriser l'insertion professionnelle et la formation de personnes difficiles à insérer sur le marché de l'emploi en organisant des modules de formation destinés à un public de demandeurs d'emploi sans qualification professionnelle, qui doivent permettre l'acquisition de compétences essentielles et transversales pour l'emploi, mais aussi des compétences techniques en recyclage des encombrants ménagers (former des professionnels polyvalents du réemploi, du recyclage et de la valorisation de matières telles que les meubles, électroménagers, jouets et bois à valoriser).

Activité 2 : Créer des emplois pérennes dans une nouvelle filière de formation en y favorisant l'accès aux personnes en difficulté, peu ou pas qualifiées (la logistique, la vente, l'environnement et la gestion des déchets, les filières artisanales (Design et art) et les réparations). Des sorties vers des formations qualifiantes plus longues permettant d'accéder à des métiers relevant de ces secteurs.

Activité 3 : Travailler dans le respect de l'environnement : prévenir l'apparition de déchets par la sensibilisation des citoyens et la revalorisation (réutilisation ou recyclage de produits ou biens en fin de vie ou usagés).

Activité 4 : Créer une activité utile et viable économiquement, pour maintenir un équilibre entre les enjeux environnementaux et sociaux, tout en créant une plus-value économique en aménageant un espace de vente entièrement dédié à la vente des objets relookés grâce à la collaboration des designers affectés à la Maison du Design.

Activité 5 : Aménagement d'un nouvel espace de vente de 200m<sup>2</sup> au centre-ville de Mons destiné à accueillir les objets valorisés et issus de la récupération des encombrants et transformés en de nouveaux produits de qualité grâce à la technique du design

### **Cadre Partenarial :**

Dans le projet, nous travaillons avec Hygea et le CISP « Droit et Devoir » mais nous avons également établi des conventions de partenariat avec les régies de quartiers, la maison du Design, le centre de compétence du Forem, ... Prochainement, nous essaierons de travailler avec des hautes écoles notamment sur le volet « designer » afin de développer la « customisation » des produits récupérés.

### **Subsidiation FSE du projet :**

Le projet bénéficie d'un co-financement du FSE pour un montant total de 783.149 € répartis sur 6 exercices (2015-2020).

2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
77.370	139.828 €	140.918 €	141.189 €	142.254 €	141.590 €	783.149 €

### **La plus-value du FSE :**

Le cofinancement du FSE permettra :

- La formation et l'insertion professionnelle des stagiaires issus du public-cible;
- L'engagement des agents chargés de l'accompagnement et de la formation;
- La valorisation de dépenses de personnel existant affecté à cette action;
- La prise en charge de frais de fonctionnement;
- Le développement des actions du magasin social « Le grenier aux trouvailles » et de son volume de vente au bénéfice de la population précarisée.

### **3. Reconnaissance projet FSE**

**En juillet 2015**, le FSE a marqué son accord sur le projet introduit ; la subsidiation portera sur les exercices 2015 à 2020 et a permis notamment **l'engagement de nouveaux collaborateurs spécifiques** pour l'encadrement d'un groupe de minimum 18 stagiaires, ainsi que la prise en charge de la majorité des frais de fonctionnement.

Pour encadrer au quotidien les stagiaires, nous avons pu engager 3 formateurs + stabiliser une vendeuse au magasin « le grenier aux trouvailles ».

Ce projet a également permis de réaliser des économies d'échelles sur la masse salariale du CISP, via la valorisation partielle du personnel du CISP sur ce projet (direction, administratif, psychosocial et vendeuse).

Malgré un accord du FSE tardif et en l'absence d'une infrastructure spécifique, la formation d'ouvrier polyvalent valoriste -projet Recyclerie a bel et bien débuté ses activités à partir du 01/10/2015 au sein de la maternité d'entreprise : »Le plein air ». Nous avons d'ailleurs attiré l'attention de nombreuses structures sociales qui souhaitent s'inspirer de notre expérience. Toutes les visites réalisées en ce sens ont été suivies de soutiens et commentaires très positifs.

#### 4. Quelques données chiffrées du projet « Recyclerie »

a) Les résultats de la phase test sont les suivants :

	Tonnage enlevé	Tonnage vendu	Tonnage retourné
2014 (à.p.d. 23/06/14)	17	5,7	4,1
2015 (=>30/09/15)	27,4	10,5	6,5
<b>TOTAL</b>	<b>44,4</b>	<b>16,2</b>	<b>10,6</b>

b) Les résultats depuis le lancement du projet sont les suivants :

	Tonnage enlevé	Tonnage vendu	Tonnage retourné	Valorisation Alvin
2015 (à.p.d. 1/10/15)	18,12	5,63	3,26	-
2016	91,51	63,17	14,26	29,94
2017	88,32	66,52	8,34	19,68
2018	105,82	74,63	15,10	30,96
<b>TOTAL</b>	<b>303,77</b>	<b>209,95</b>	<b>40,96</b>	<b>80,58</b>

c) Stagiaires en formation :

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation	Chronogramme prévisionnel
2015	16	4.135	13.600
2016	40	23.918	30.600
2017	33	29.240	32.300
2018	50	31.274*	34.000

\*Chiffre qui sera revu à la hausse puisque les agents sous contrat Art. 60 considérés comme stagiaires dans ce projet sont également valorisés. Cependant, pour les Art. 60 2018, nous ne considérons à ce stade de l'année que le nombre d'heure réellement prestées et non les jours ONSS comme nous le ferons pour le rapport d'activités FSE et comme c'est le cas pour les années antérieures.

#### 5. Aménagement de l'infrastructure : création par HYGEA d'une recyclerie financement FEDER

Malheureusement, le financement FEDER porté par HYGEA n'a pas été obtenu dans son intégralité, ce qui complique le transfert de l'action vers des infrastructures plus vastes et plus appropriées ainsi que le renforcement du matériel roulant et l'outillage nécessaire...

Cependant, HYGEA nous a informé avoir tout de même obtenu un montant de +/- 500.000€ à investir dans une infrastructure. Au départ, il était question de la création d'un hangar servant d'atelier pour la Recyclerie sur le site de Cuesmes. Finalement, ils investiront dans le bâtiment

de la rue du Travail à Mons. Toutefois, le bâtiment ne sera pas disponible avant minimum ~~début~~ fin 2019.

### **Projet Pilote « Recytroc » (récollection des encombrants à domicile)**

Sur base de l'expérience de la recyclerie, nous avons constaté que de plus en plus de citoyens faisaient appel à nos services pour une collecte à domicile d'encombrants.

Via le Ministre Wallon de l'environnement Mr. Di Antonio, nous avons donc sollicité et obtenu un financement couvrant des investissements aux niveaux infrastructures et pour du matériel roulant et de logistique permettant de réaliser une étude sur de 2 ans (fin 2017, 2018 et début 2019) relatif à la collecte des encombrants à domicile sur les communes de Mons et Dour. L'objectif global de ce projet est d'orienter les pratiques à mener en matière de gestion des encombrants pour le futur en Wallonie.

Effectivement, les encombrants, par leur nature, imposent une prise en compte de plusieurs aspects : modalités de collecte et de stockage, réemploi, recyclage, mécanisme de financement, liens avec les politiques d'emploi et avec l'économie sociale.

Ce projet vise donc une activité concentrée sur la collecte et la valorisation des objets encombrants des ménages et sur l'éducation ou sensibilisation à l'environnement. Ce projet sera réalisé en collaboration avec le service d'insertion du CPAS de Dour et nos partenaires actuels de la Recyclerie, en l'occurrence, « Droit et devoir » et l'intercommunale HYGEA, ce dernier intervenant en qualité d'expert au niveau gestion des déchets.

Le financement lié à l'infrastructure sera donc naturellement investi pour la réhabilitation d'une partie du bâtiment de la rue du travail où nous pourrions centraliser à terme l'ensemble des activités du Plein air (CISP-Recyclerie-Recytroc-Idess) afin d'y développer un Pôle Economique et de formation axé autour de la valorisation et réutilisation des déchets.

Outre le volet environnemental, nos initiatives visent également à la redynamisation du secteur économique local via la création de nouvelles entreprises et, en corollaire, des emplois locaux s'articulant autour de la collecte-logistique-production-vente d'objets ou matériaux provenant du ré-emploi ou de la valorisation des déchets.

En collaboration avec IDEA et d'autres acteurs locaux, il faudra réfléchir à la faisabilité de création de la ressourcerie « Coeur du Hainaut » en se basant sur le modèle des ressourceries existantes (exemple celle du Val de Sambre, au celle du pays de Liège).

### **Projet IDESS**

Depuis juin 2008, le CISP intervient également dans le cadre du projet IDESS (Initiatives de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité à finalité sociale), celui-ci a été renouvelé au 01/06/2014. Trois secteurs sont concernés :

- Le **transport social** qui, depuis le 01/01/2017, est géré par le service ACASA qui s'occupe, entre autres, des services de maintien à domicile,
- Le service « **Brico-dépannage – Jardinage** » qui, à la même date, a fait le chemin inverse en quittant ACASA pour être désormais géré par le CISP,
- Le **magasin social**.



Le transport social permet au public-cible de bénéficier d'une part d'une aide logistique dans le cas d'un déménagement mais aussi et surtout d'un service de taxi social qui s'est développé milieu 2011 et ce, à prix très compétitif. Ce projet permet aux personnes défavorisées de se déplacer à moindre coût soit pour se rendre à l'hôpital soit pour faire des courses ou encore participer à une activité quelconque. Ce taxi fonctionne du lundi au vendredi selon des horaires de bureau. Notre chauffeur fait preuve d'une très grande disponibilité.

Il en va de même pour le service « Brico-dépannage – Jardinage » qui est chargé d'apporter, également à prix compétitif, des services de jardinage et de petites réparations chez des particuliers répondant aux critères fixés par la législation IDESS.

L'énorme augmentation du chiffre d'affaire du magasin social « Le Grenier aux Trouvailles » au cours des dernières années s'explique, d'une part, par le développement du projet « Recyclerie » mais aussi par la situation économique qui pousse les personnes à mesurer leurs achats et à valoriser le commerce de seconde main (les valeurs de recyclage et d'écologie sont très présentes dans la société et auprès d'une bonne partie des individus depuis quelques années). Une autre explication cohérente est que cette augmentation serait liée à la fidélisation de notre clientèle et à la renommée grandissante de notre magasin.

Voici le chiffre d'affaire réalisé en 2017 et sa répartition par rayon :

RAYONS	RECETTES (€)
Enfant	8.385
Mobilier	37.497
Vaisselle	7.286
Electro	20.504
Bijoux-Marroquinerie	1.442
Décoration	12.725
Livre	1.086
Sport	722
Autres	2.806
Transport	2.726
Montage	146
Vélo	1.873
<b>TOTAL</b>	<b>97.265 €</b>

**Le 13/10/2017, nous avons inauguré notre second magasin, baptisé « Re-Trouvailles », situé à la rue Lamir à Mons centre.** Ce magasin fonctionnera globalement de la même manière que « Le Grenier aux Trouvailles », à la différence près qu'il sera plus spécifiquement **dédié au travail de customisation et d'upcycling de la Recyclerie.** Nous souhaitons qu'il soit une vitrine et qu'il mette à l'honneur le **travail créatif et artistique de la filière « ouvrier valoriste » et de ses stagiaires.** C'est pour cette raison que nous patientons encore avant d'en demander une reconnaissance IDESS afin de nous assurer que nous respectons les critères inhérents à cette subsidiation.

De plus, l'ouverture de ce magasin collera parfaitement à notre partenariat prévu initialement dans l'appel à projet de la « Recyclerie » avec la « **Maison du Design** » **en vue de créer une**

**marque déposée et travailler avec des designers/artistes locaux** (spécialisé dans le travail des matières ou également d'objets récupérés).

### **Conclusion et Perspectives 2019**

L'obtention d'un nouvel agrément du CISP pour 6 ans, soit jusqu'au 31/12/2022, permet de stabiliser les filières du CISP « Le plein air » mais a engendré en parallèle une réforme de notre financement et de notre méthodologie de formation. En 2019, l'accent sera donc de nouveau mis sur le développement et l'amélioration de nos cours théoriques

A ce jour, « Le Plein Air » est devenu l'un des acteurs principaux d'insertion socioprofessionnelle de la région montoise. Il s'est stabilisé tant dans ses objectifs de formation que sur le taux de réinsertion de ses stagiaires.

Pour finir, nous pouvons dire que les différentes activités prouvent incontestablement leur utilité dans les activités quotidiennes du CPAS et sont complémentaires avec les interventions du service technique, voire indispensables pour le volet logistique. De plus, elles représentent une économie d'échelle importante pour le CPAS.

Le volet commercial ne sera pas développé davantage car 2018-9 sera une année charnière où nous travaillerons sur l'emménagement des équipes à la rue du travail.

#### **4.2.4 Le Service d'Insertion Sociale**

Notre action d'insertion sociale est agréée depuis 2005 par le Ministère régional de l'Action Sociale et de la Famille en qualité de Service d'Insertion Sociale (SIS). Par ailleurs, depuis septembre 2015, le service mène une politique d'activation sociale.

L'objectif des actions mises en place par le Service est d'offrir des opportunités pour une intégration sociale durable aux personnes très éloignées du marché de l'emploi. **De manière globale, le service d'insertion sociale développe des actions ayant pour finalité de permettre aux personnes de retisser des liens sociaux, de se réapproprier une image positive d'elle-même, de participer à la vie sociale et culturelle et en fin de compte de retrouver le chemin de l'emploi.**

Le service organise, dès lors, divers ateliers (cuisine, citoyenneté, créativité, communication par le jeu, culture, sport, etc.)

Chaque activité développée répond à un besoin spécifique lié aux problématiques rencontrées par les bénéficiaires du SIS.

D'autres modules sont également proposés comme l'apprentissage du français langue étrangère (toute l'année), le jardinage (de mars à septembre), la couture (toute l'année à raison de deux demi-journées par semaine).

Ainsi, en plus du suivi individuel, notre service organise également depuis septembre 2015 des ateliers collectifs qui varient en fonction des besoins et des partenariats : Quelques exemples d'ateliers collectifs :

##### **- Atelier culinaire**

Nombres de bénéficiaires ne prennent pas le temps, ne savent pas cuisiner certains aliments bons marchés. Ce qui les incite à consommer des plats préparés, souvent très coûteux et peu intéressants d'un point de vue diététique.

1x/semaine, le service organise des ateliers cuisine afin de concevoir des repas équilibrés et bon marché avec et pour les usagers. Cet atelier est axé sur les économies à réaliser sur son budget, sur la santé et la diversité.

- **Communication par le jeu**

À travers ses manifestations diverses, le jeu apparaît en définitive comme une manière de prendre quelques distances à l'égard des déterminations qui, dans la vie sociale courante, fixent l'individu à sa place et le situent dans le monde qui l'entoure.

L'objectif de l'atelier « communication par le jeu » d'échanger, de créer du lien remplit donc bien l'une des principales missions du subsidé « activation sociale. »

- **Atelier créatif**

A l'initiative de certains bénéficiaires, des ateliers créatifs ont été initiés 2x/mois. Il s'agit essentiellement de laisser libre cours à son imagination en créant des objets de décoration à partir, notamment, de matériel de récupération.

Généralement, le thème imposé correspond à la saison, la fête qui aura lieu.

Ces ateliers permettent notamment de faire réaliser aux bénéficiaires qu'ils peuvent avoir des idées, imaginer des objets qu'ils concrétisent de leurs mains.

Du 01/07/2017 au 31/12/2017, 124 personnes ont été suivies par le service d'insertion sociale. A titre informatif, nous avons suivi 138 du 01/01/2018 au 31/12/2018  
Par ailleurs, 94 personnes sont suivies dans le cadre du FLE (Français langue étrangère)

D'autres activités s'inscrivent dans **une dynamique de partenariat externe avec une vingtaine d'opérateurs associatifs** grâce à la mise à disposition gratuite pour chaque ASBL d'une personne engagée dans le cadre de l'article 60. **La volonté du CPAS est en effet de développer les collaborations avec les ASBL et par ce fait d'amener une plus-value en faveur des usagers du Centre** en leur proposant un choix diversifié d'activités susceptibles de favoriser **leur insertion sociale**.

- Ateliers Théâtre
- Ateliers Estime de soi, relooking
- Ateliers artistiques
- Ateliers sportifs
- Sensibilisation à différents thèmes de société (consommation responsable, discrimination, animation famille, etc...).
- Animation santé (contraception, MST, Alimentation saine, tabagisme,)
- Sorties culturelles.

**Les partenariats et collaborations sont les suivants**

Collaborations avec l'Institut de l'Enseignement de la promotion sociale de Jemappes	Mise à disposition d'un professeur de français pour dispenser des cours FLE/citoyenneté. Une seconde Formation « auxiliaires de l'enfance » est également dispensée.
ASBL Accesport	Sorties, événements sportifs, cours FLE, cours théoriques « permis de conduire »
ASBL PPJ : Porteuses de Projets pour Jemappes	Orientation vers des activités couture

Article 27	Sorties culturelles
La Famille Heureuse ASBL	Animations sur le thème de l'estime de soi
Education permanent : ASBL CPCP	Animations santé, consommation responsable
Asbl « centre de diffusion cinématographique »	Sorties cinéma, animation famille
Service Egalité des Chances	Animations sur les MST, la contraception, ...
ASBL La Flenne	Maison de jeunes
ASBL SEPT	Stop tabac
Barbiana	Théâtre social
Bibliothèque des Comtes du Hainaut	Ateliers pratiques
ASBL Pourquoi pas toi	Ateliers estime de soi, relooking
Le Jardin des fées	Ateliers créatifs, sportifs
ASBL Tels Quels	Sensibilisation sur les discriminations
L'académie	Soins de beauté, esthétique et relooking
CPCP (éducation permanente)	Consommation responsable
Transvia	Groupe de paroles
AMO Ancrages	Groupe de paroles
CIEP	Cours d'alphabétisation
ALE	Présentation de leurs activités

### **L'insertion par la culture (Art. 27)**

Année	Nbre tickets distribués	Nbre tickets utilisés	Nbre pers. bénéf. du RIS	Nbre pers. bénéf. art. 27
2012	1235	771	81	597
2013	1.483	910	79	685
2014	750	506	76	379
2015	700	451	95	277
2016	800	532	95	346
2017	880	554	117	349
2018	566	**	88	332

\*\* : non communiqué

### **4.3. Proaction**

Mis en place en 2002, le service Proaction est une cellule mixte CPAS de Mons - FOREM. Le but de cette cellule est de proposer une aide individuelle aux personnes en fin de contrat d'insertion et ce, afin de rechercher activement un accès durable au marché de l'emploi, et ainsi d'éviter le chômage.

Dans ce cadre, le CPAS et le FOREM ont ainsi décidé de mettre en commun leurs connaissances, leurs outils, leur expertise et leur personnel. Le financement des 4 agents du CPAS affectés à cette action est rendu possible grâce au projet FSE Reliance et à la convention cadre FOREM-CPAS-RW qui intègre également l'activation de la mesure fédérale dite « 500 € ».

Depuis 2006, ce service est également accessible aux bénéficiaires des CPAS de Frameries, Colfontaine, Saint-Ghislain, Quaregnon, Quiévrain, Boussu, Dour, Honnelles et Hensies.

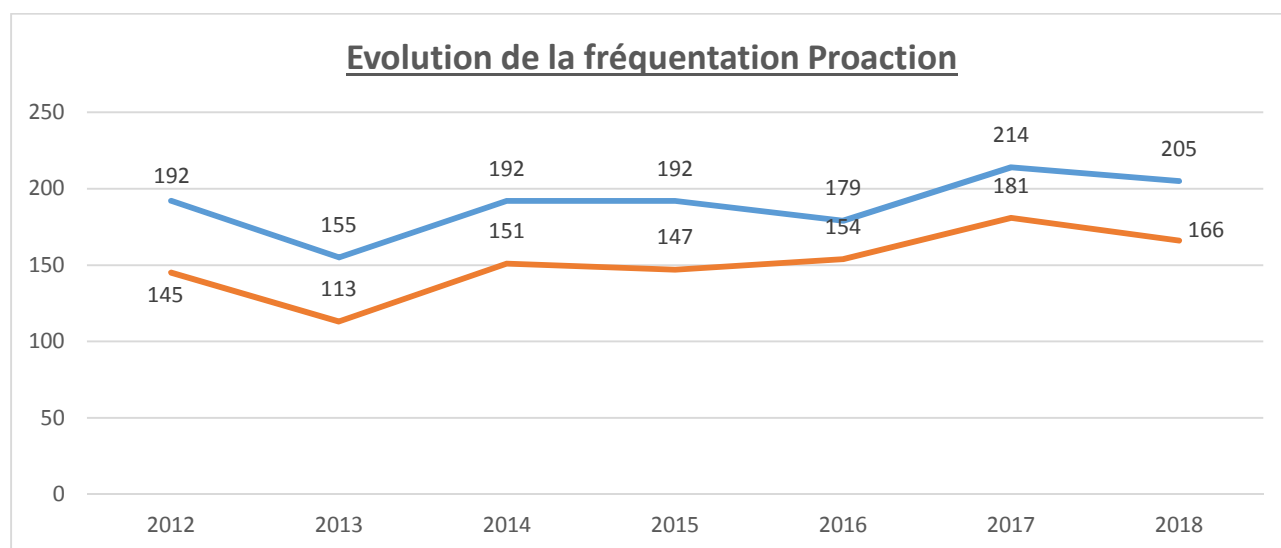
**En 2015**, 192 nouvelles personnes ont été repérées par les services et reçues lors d'un 1<sup>er</sup> entretien durant lequel l'offre de service et le dispositif d'accompagnement proposé par le

service Proaction leur a été présentés. 78,6% d'entre elles (soit 147 personnes) sont entrées dans le dispositif et ont signé un accord de collaboration.

**En 2016**, 179 nouvelles personnes ont été repérées et informées de l'offre de service et 154 personnes (soit 86 %) sont entrées dans le dispositif.

**Pour 2017**, 214 nouvelles personnes ont été repérées et informées de l'offre de service et 181 sont entrées dans le dispositif, soit 84,6%.

**Pour 2018**, 205 nouvelles demandes ont été repérées et informées de l'offre de service et 166 d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 81 %.



Nouvelles personnes prises en charge par le service Proaction

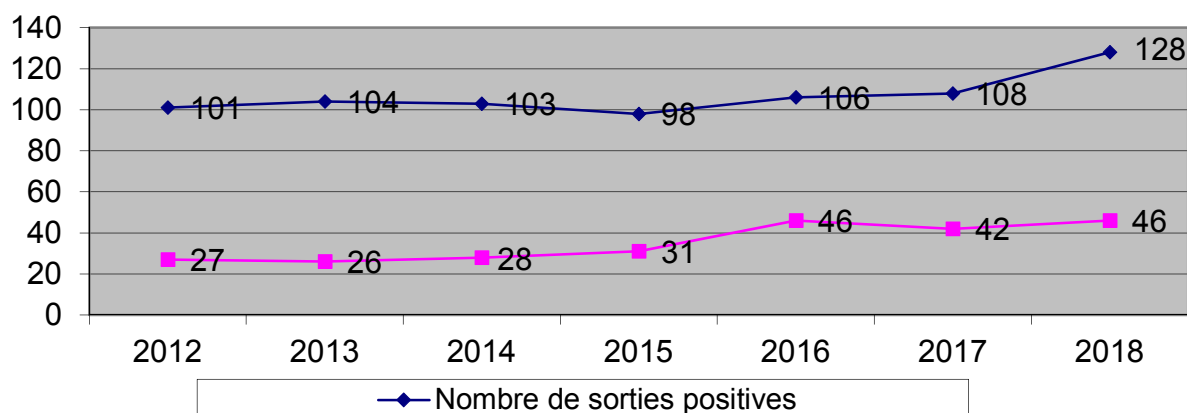
Personnes repérées par le CPAS de Mons et informées par le service Proaction

### Les résultats de Proaction

	Résultats 2017		Résultats 2018 (arrêté au 30/12/2018)	
Catégories	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
<b>Sorties positives</b>	<b>108</b>	<b>72%</b>	<b>128</b>	<b>73,6%</b>
<b>Art. 60 / Art. 61</b>	N'a pas lieu d'être puisque arrive en fin d'art 60		Idem	
<b>Form. Profess.</b>	33	<b>30,6%</b>	25	<b>19,53%</b>
<b>PFI-PTP-ALE</b>	2	<b>1,9%</b>	8	<b>6,25%</b>
<b>CDD</b>	47	<b>43,5%</b>	45	<b>35,16%</b>

<b>CDI</b>	11	<b>10,2%</b>	13	<b>10,16%</b>
<b>Indépendant</b>	0	<b>0</b>	1	<b>0,78%</b>
<b>Réorient. CPAS/ FOREM</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>
<b>Déclaration d'autonomie</b>		<b>13,9%</b>	36	<b>28,12%</b>
<b>Sorties négatives</b>	42	<b>28%</b>	46	<b>26,4%</b>

### Sorties positives et négatives



### Evaluation du PST du SIP et SIS

#### Objectif stratégique 1: Optimiser les aides sociales et les services rendus à la population :

- **Augmenter notre qualité de mise à l'emploi auprès des partenaires** : le guide du tuteur qui a été rédigé à l'effet de sensibiliser ces derniers au dispositif de l'insertion socioprofessionnelle est en cours de révision puisque le service s'est lancé dans des projets spécifiques accés sur la mise à l'emploi (ex : projet mobilité), des rencontres sont organisées avec nos partenaires pour maintenir les échanges (communication, informations, ...) et accentuer l'attention de nos partenaires sur l'importance et le rôle du travailleur social au sein du SIP. Un travail de sensibilisation au processus d'insertion est effectué auprès des partenaires. Un plan de prospection avec un portefeuille de partenaires susceptibles d'engager du personnel art 60 et/ou 61 a été formalisé. Les contacts avec les partenaires sont plus nombreux qu'auparavant.
- **Mettre en place un espace de rencontre SIP/ Pôle emploi** : une fois par mois les travailleurs sociaux qui s'occupent du suivi socio professionnel et les agents d'insertion du pôle emploi se rencontrent pour faire état d'une part des offres d'emplois possibles

chez nos partenaires et croiser ces demandes avec le profil des personnes en insertion et inversement (cette action a été maintenue en 2018). On y discute également des situations d'échec et on y analyse les causes et les conséquences. Un travail sur les procédures a été mis en place ces dernières semaines. Ce travail est effectué en réunion d'équipe.

- **Mettre en place un espace de rencontre SIP - Aide générale** : plusieurs réunions ont été organisées entre le SIP/SIS et l'aide générale. L'expérience menée dans le cadre du projet action jeune démontre l'importance du travail en binôme à effectuer entre le SIP et l'Aide générale. Dans le cadre de l'action « jeunes », tant l'AS de l'aide générale que du SIP accompagne simultanément le jeune et notamment l'accompagnement dans le cadre des évaluations des jeunes en stage d'insertion. Un comité de pilotage interne SIP et AG a été mise en place (rencontre 1 fois par mois pour aborder les indicateurs, les situations plus complexes, les visites d'entreprise, ...). Des réunions interservice(s) AG et SIP s'organisent à l'initiative des AS. Un PV de ces réunions est remis aux responsables de l'AG et du SIP.
- **Diminuer le risque d'échec en art 60 en interne et externe** : l'échec est un point mis à l'OJ des réunions d'équipes au sein desquelles une réflexion est portée sur la source de l'échec et les actions correctrices à mettre en place quand cela s'avère nécessaire (maintien en 2018). Les évaluations imposées dans le cadre de la réforme des PIIS obligent à tenir un échéancier serré (évaluation à formaliser au plus tard dans les 4 mois de la signature du PIIS transversal) et sont réalisées de manière plus systématique via un gabarit commun (AG/SIP). L'implication des agents d'insertion (pôle emploi) dans le cadre des échecs ou problèmes professionnels ou de réaffectation est indispensable. Des profils d'emploi type devraient être formalisés (certaines tâches nécessitent des compétences particulières). Des outils de testing de compétences ont été testés début 2017 et sont maintenant utilisés régulièrement.

## **Objectif stratégique 2 : Améliorer les conditions de travail, reformer et innover les outils et procédures de travail existantes**

- **Simplifier les procédures du service** : un travail d'écriture des procédures est entamé au sein du SIP mais aussi une description transversale de certaines procédures avec l'aide générale (notamment sur les PIIS). Ce travail est en cours et est nécessaire au niveau de l'équipe sociale.  
Les autres procédures ont été définies et doivent faire l'objet d'une validation avec les équipes concernés (ex : pôle emploi, secrétariat, accueil, ...)

- Optimaliser le processus d'insertion (augmenter la qualité de l'accueil) : un bureau d'accueil a été mis sur pied, un filtrage du public est dès lors effectué et une première sélection/prise d'informations est faite (maintien en 2018). Deux salles d'attentes sont disponibles avec une répartition du public en fonction des ateliers et activités dispensés. La documentation, les offres d'emploi et de formation sont renouvelées tous les mois par l'agent d'accueil (maintien). La salle d'attente sera prochainement dotée d'une musique de fond.
- Professionnaliser l'insertion socio professionnelle, organiser des réunions de travail avec les partenaires, revoir les dépliants et folders du service, optimaliser le site internet sur l'insertion : un travail tout particulier a été réalisé en terme de communication sur les actions du SIP et du SIS, le folder présentant le service et le dispositif d'insertion socioprofessionnel doit être retravaillé au regard des nouveaux projets et/ou activités.

### **Objectif stratégique 3 : Améliorer la communication interne entre services et optimaliser la visibilité de ceux-ci dans le département social**

- Augmenter le dialogue avec l'aide générale : un décloisonnement est en train de s'opérer entre les services SIP/SIS et les équipes de l'aide générale par le biais de réunions formelles, de rencontres informelles, du passage des équipes du SIP/SIS aux réunions d'équipe de l'aide générale afin d'augmenter la visibilité des actions du SIP/SIS et d'expliquer les projets en cours ainsi que les nouveaux. La fonction de l'as en chef du SIP a tout son sens pour impulser cette dynamique.

## **5. S'inscrire dans le réseau social**

### **Principales activités menées en réseau par le service social du CPAS :**

Depuis 2011, la coordination des différents plans a été confiée, par décision de la Région wallonne, aux relais sociaux.

Nous n'intervenons donc plus en tant que coordinateur mais comme partenaire.

L'arrivée du relais social en tant que coordinateur s'est accompagné de moyens supplémentaires pour le plan « grand froid ».

Ces moyens sont utilisés pour l'engagement de personnel complémentaire en vue de l'extension hivernale de notre abri de nuit.

### **Plan SOS hiver**

### **Bilan SOS HIVER**

Le plan hiver couvre la période du 15 novembre au 15 mars, le dispositif mis en place par le Relais social était similaire à celui des autres années.



Cet hiver, de nombreuses actions préventives, qui ont touchés principalement les sans-abri, ont été mise en place.

### **Dispositif urgence sociale**

La garde (nuit, WE et jours fériés) a été doublée à de nombreuses reprises en raison des conditions atmosphériques.

### **Nuit**

Les seules actions menées par le Dus en lien avec le froid, ont été des orientations de personnes sans abri vers les hôtels de la région, suite à la saturation de l'abri de nuit.

### **Jour**

Hormis quelques prêts de foyer, dons de vêtements (parkas ...) provenant de l'armée et de quelques interventions visant à permettre aux personnes de recharger leur compteur à budget essentiellement pour le gaz, il n'y a eu que 9 interventions particulièrement liées au froid (problème de chauffage et demande d'hébergement) et 4 foyers ont été prêtés.

### **Plan canicule**

Depuis plusieurs années, notre centre a laissé la coordination du plan canicule au Relais social qui, en collaboration avec les service communaux, a repris la gestion de la campagne de prévention afin de donner des conseils aux personnes les plus fragilisées en période de fortes chaleurs, notamment les personnes âgées et d'autre part un plan d'urgence destiné à répondre aux situations problématiques (apporter des bouteilles d'eau, faire des courses,...).

Cette année, les conditions climatiques n'ont pas donné beaucoup de visibilité à cette action qui n'a été menée que durant une dizaine de jours.

### **La participation au Relais social**

Le CPAS a été un élément moteur dans la mise sur pied du Relais social et participe activement à toutes ses activités et groupes de réflexion. Le CPAS participe également au comité de pilotage, aux concertations initiées par le Relais social avec les CPAS borains dans le domaine de l'urgence sociale et notamment à la mise sur pied d'une structure d'accueil d'urgence dans le Borinage et à des groupes de réflexion sur les pratiques en matière d'aide urgente et dans le cadre de l'établissement des attestations sans abri.

Parallèlement à cette participation, le CPAS introduit chaque année des projets dans le cadre du Relais social pour le DUS, l'abri de nuit, le travail de rue et depuis l'année dernière le centre d'accueil pour femmes victimes de violence intra familiale.

### **SOREAL**

Par an, 90 millions de tonnes de déchets alimentaires sont comptabilisés en Belgique. Dans ces déchets, une grande partie est encore consommable. La réduction du gaspillage alimentaire est un impératif social, économique et environnemental. Dès lors, nous avons décidé de faire bénéficier la population en difficulté de ces consommables. Le principe est simple : nous allions les ressources et les compétences de services publics et privés en vue de récupérer et de

redistribuer des produits alimentaires et d'hygiène aux associations qui offrent des colis aux plus démunis. La nouveauté : une plateforme qui est le seul interlocuteur des fournisseurs (grandes surfaces de distribution) et qui redistribue, selon les critères des banques alimentaires, de manière équitable.

Le CPAS de Mons a procédé à l'engagement de la coordinatrice du projet, financée totalement par le Relais social. Il met également à disposition des locaux au sein de la maternité d'entreprises à Jemappes. La proximité avec le CISP Le Plein air permet également les collaborations nécessaires. Un véhicule frigorifique, une chambre froide, du matériel de conservation et du matériel de bureau ont été acquis par la Ville de Mons dans le cadre du programme PGV. L'essentiel des frais de fonctionnement sont couverts par un subside du Relais social.

Il est important de souligner que le projet SOREAL offre la garantie que les denrées récupérées soient gérées en respectant les normes de l'AFSCA, la traçabilité et le respect de la chaîne du froid.

Cela représente un apport considérable pour les structures associatives mais également une aide précieuse pour les structures commerçantes qui souhaitent s'investir dans une politique de développement durable, de lutte contre le gaspillage et de lutte contre la grande précarité.

De plus, le SOREAL participe à de nombreux groupes de réflexion et il est régulièrement sollicité pour partager son expérience, apparaissant comme une réelle réponse aux problèmes liés à l'aide alimentaire.

**En 2017, le CPAS, qui n'avait pour vocation que l'initiative, a passé la main et la gestion du SOREAL a été reprise intégralement par le Relais social et le personnel y a été transféré.**

### **Les Restos du Cœur**

Suite à différents problèmes de gestion, les restos du cœur de Mons (asbl privée) ont fermé leurs portes.

Cette disparition a créé un vide important dans la distribution des colis alimentaires aux plus démunis.

Pour pallier à cette situation et dans l'attente de la création d'une nouvelle structure, le CPAS a pris le relais provisoirement en association avec la Ville et le Relais Social.

Ainsi est née la STAAL structure temporaire d'aide alimentaire.

Les bâtiments ont été mis à disposition par la ville, le personnel est géré par le CPAS, le matériel a été racheté par le CPAS au liquidateur des restos.

Pour faire fonctionner cette structure, trois agents ont été engagés en CDD

- Un AS coordinateur
- Un éducateur
- Un ouvrier

Cette structure n'ayant que vocation temporaire, le CPAS a cherché un repreneur en vue de la création d'une nouvelle ASBL d'aide alimentaire sur Mons.

Après de nombreuses consultations, un accord de reprise est intervenu avec les restos du cœur de Quiévrain.

L'accord porte sur la mise à disposition du matériel et des locaux ainsi que sur une convention de collaboration qui a été signée en novembre.

La reprise doit se faire en deux phases : au 01.01.2019 la structure sera gérée et pilotée par les restaurants du cœur de Quiévrain et dans les deux ans une ASBL resto montois devra voir le jour.

Par son action le CPAS aura permis d'éviter la disparition d'un acteur majeur dans l'action sociale de la ville de Mons.

### **Le Relais Santé**

Le Relais répond aux soins des personnes en grande précarité.

Des consultations sont organisées à l'Escale et au sein des maisons maternelles « l'Espoir » et « le Kangourou » à raison d'une fois par semaine. Une pharmacie a été constituée au sein de la maison Saint-Paul. L'infirmière est appelable au sein de l'abri de nuit de 20h à 22h.

L'adaptation des activités aux réalités de 10 communes de l'arrondissement administratif de Mons :

- Réalisation d'actions de concertation sur des questions de logement ;
- Réflexion sur les critères de délivrance de l'attestation sans abri ;
- Réflexion sur les modes de collaboration avec les structures d'accueil existantes et notamment l'abri de nuit ;
- Intégration des communes au plan « grand froid » et au « plan canicule ».

### **La participation au conseil consultatif de la santé**

Le CPAS participe depuis plusieurs années au conseil consultatif de la santé afin de poursuivre le travail mis en place concernant l'hygiène, l'alimentation saine et les activités physiques.

Après un gros projet lié à l'obésité mis en place l'an dernier, cette année s'est centrée sur des concertations et des informations sur des sujets divers.

## **6. Gérer le contentieux de l'action sociale**

L'utilisateur a le droit de recours contre les décisions de retrait ou de refus de RIS ou d'aide sociale qui le concernent. L'instance compétente est, en première instance, le tribunal du travail et, en deuxième instance, la Cour du travail.

**130** dossiers pendants sont traités actuellement par notre service, sans faire de distinction entre les dossiers pendants en première instance et ceux pour lesquels un appel a été interjeté soit par notre Centre, soit par le demandeur d'aide.

Les dossiers pendants sont ceux dans lesquels une décision judiciaire ayant force de chose jugée n'a pas encore été prononcée (c'est-à-dire tous les dossiers judiciaires dans lesquels l'objet du litige n'a pas fait l'objet d'un règlement judiciaire définitif et permet l'introduction de voies de recours).

Evolution du nombre de requêtes introduites par année devant le Tribunal du Travail (depuis 2015)

2015	2016	2017	2018
46	42	58	43

En 2018, **43 requêtes** ont été introduites (jusqu'au 31/12/2018).

### **Comment expliquer cette situation ?**

Les statistiques en matière de contentieux de l'action sociale sont tenues depuis 2004.

Depuis 2015, nous observons **une relative stagnation du nombre de recours** introduits devant le Tribunal du Travail. Cette tendance se confirme pour l'année 2016.

Cette évolution s'explique par les constats suivants :

- (1) Maintien du contentieux RIS depuis plusieurs années (fin de droit aux allocations d'insertion (janvier 2015), sanctions ONEM, précarisation croissante d'une partie de la population, ...)
- (2) Lutte accrue contre la fraude sociale et ses implications en terme de contrôle administratif et de contentieux (domiciliations fictives, travail non déclaré, ...)
- (3) Maintien des contestations introduites par les catégories étudiants (situations d'échecs scolaires, reprises ou réorientations d'étude) et étrangers (demandeurs d'asile, étrangers en séjour illégal, ...)
- (4) Développement de nouvelles formes de contestations relatives aux aides sociales complémentaires (aides relatives au logement (premier loyer/garantie locative, adresse de référence, attestation sans abri, prime à l'installation, ...), fonds des énergies, ...).

La légère augmentation du nombre de requêtes introduites durant l'année 2017 s'explique notamment par les constats suivants :

-par la prise de décision(s) liées à la lutte contre la fraude sociale sous ses différentes formes et génératrice de récupération d'indu à charge des bénéficiaires (absence de résidence effective sur le territoire et domiciliation fictive, travail non déclaré (cfr effets des clignotants BCSS), ménage de fait non déclaré, ...)

-par la prise de décision(s) liées à un manque de collaboration récurrent de bénéficiaire rendant impossible toute enquête sociale permettant de clarifier leur situation et donc de statuer de connaissance de cause en matière d'aide sociale ;

Par contre, **le contentieux propre aux décisions relatives au revenu d'intégration sociale** reste stable et majoritaire :

- 37 recours sur 58 en 2017 (ASC : 21)
- 28 recours sur 43 en 2018 (< 31/12/2018) (ASC : 15)

En amont, le service juridique veille à assurer la supervision juridique des dossiers sociaux individuels. Un des objectifs prioritaires consiste à garantir que les notifications des décisions prises par le comité spécial du service social soient complètes et correctement motivées.

Au-delà du suivi du contentieux proprement dit, il y a lieu de mettre en évidence d'autres missions du service juridique (à titre non-exhaustif) :

- traitement des avis et règlement de conflit de compétence (2017) : 55
- rédaction des fiches et d'avis pour calcul de ressources (2017) : 62
- suivi des dénonciations de fraude sociale de l'auditorat du travail (2017) : 16
- supervision juridique des dossiers audition (2017) : 168  
(+ consultation suivi dossiers sociaux)

**Quelques remarques concernant les requêtes :**

Le coût total du contentieux de l'aide sociale à charge du CPAS s'élève à :

- Honoraires avocats : 8243, 35 € (01/02/18 au 30/10/2018)
- Frais d'huissier (en ce compris le contentieux locatif (expulsions) : 3458, 21 €

**Jugements (définitifs) rendus du 15/09/2017 au 31/12/2018 : 37**

- Jugements > condamnation du CPAS (totale ou partielle) : **14**
- Jugements > gain de cause en faveur du CPAS : **22**
- Jugements divers : **1** (désistement)

En termes de pourcentage global, voici l'évolution des statistiques du contentieux social :

- Année judiciaire 2009-2010 = 66 % des jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2010-2011 = 64% des jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2011-2012 = 59 % des jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2012-2013 = 62 % des jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2014-2015 = 50 % des jugements sont favorables au CPAS
- Année judiciaire 2015-2016 = 64 % des jugements sont favorables au CPAS
- Année judiciaire 2016-2017 = 58 % des jugements sont favorables au CPAS
- **Année judiciaire 2017-2018 = 62 % des jugements sont favorables au CPAS**

Cette tendance des juridictions du travail de Mons s'explique depuis plusieurs années de deux manières :

**I.** D'une part, elle tient à l'évolution spécifique des secteurs du contentieux de l'aide sociale comme dernier maillon de la protection sociale :

- **Contentieux étudiants** : position jurisprudentielle largement favorable au maintien du RIS en faveur des étudiants lié à la poursuite des études (échecs scolaires récurrents, réorientation ou reprise d'études, ...). Compte tenu du nouveau cadre réglementaire (décret « paysage »), on constate une évolution jurisprudentielle axée sur l'orientation prioritaire du public 18/24 vers l'obtention d'une formation qualifiante (cycle secondaire ou supérieur (hautes écoles

ou universités)). **L'obtention d'un diplôme secondaire (ex : CESS) ne suffit plus, orientation du demandeur vers des études qualifiantes ou un diplôme de l'enseignement supérieur.**

### *2017-2018 (tendances générales)*

(1) Aptitude aux études de l'étudiant remise en cause sur base des motifs suivants : longue période relativement infructueuse en terme(s) de réussite (période de référence : 3 à 5 ans) / 3 échecs consécutifs dans la même filière d'études / un nombre de crédits validés totalement insuffisants par rapport aux crédits du programme annuel d'étude (moins de 25 %)

1 premier échec dans l'enseignement supérieur ne remet pas en cause globalement l'aptitude d'un jeune aux études

(2) Le CPAS n'a pas vocation – en principe – à financer des études de 3<sup>ème</sup> cycle (études spécialisées ou complémentaires)

(3) Conciliation études supérieures et disponibilité sur le marché du travail sur base d'un job d'étudiant : refus. Situation non tenable d'un point de vue juridique et administratif car l'accès au marché du travail est différent selon que le bénéficiaire est ou non étudiant. Le type de contrat, la durée de celui-ci, la fonction et la rémunération que peut espérer le bénéficiaire différent. En s'abstenant de rechercher un emploi en cette qualité (demandeur d'emploi à temps plein), le bénéficiaire se prive de la possibilité concrète de décrocher un CDI à temps plein. La volonté d'un bénéficiaire de poursuivre ses études supérieures a pour effet d'affaiblit sa disposition au travail.

(4) Motifs apportés par l'étudiant pour justifier ses échecs : nécessité d'apporter des éléments probants (certificats médicaux, ...), contextualisation dans le temps (...)

(5) Refus du CPAS d'autoriser la poursuite d'études supérieures en dehors du territoire de Mons alors que celles-ci sont accessibles sur Mons (à titre subsidiaire : choix de l'école (hors du territoire de Mons) justifié par l'autorisation du port du voile)

#### Référé :

La limite posée par le CPAS de Mons est géographique et ce, afin de limiter le coût de son intervention. Cette condition apparaît justifiée au regard de la situation du bénéficiaire et ne porte nullement atteinte à ses convictions religieuses. Ni les droits et libertés consacrés par la Constitution, ni l'interdiction de discriminations fondées notamment sur des convictions religieuses, ni l'obligation de respect des convictions des assurés n'ont pour effet d'obliger un CPAS à intervenir sans conditions. Les conditions fixées par le CPAS de Mons dès lors que l'intervention est à charge de la collectivité sont légitimes.

- **Contentieux de la fraude sociale basé sur les domiciliations fictives et les ménages de fait non déclarés** : position des tribunaux du travail exigeante et formaliste quant à la preuve des éléments de fait et de droit justifiant les décisions de retrait des aides et de récupération des montants indus. Toutefois, le CPAS obtient davantage de jugements favorables concernant les dossiers de fraude sociale axés sur l'omission de ressources non déclarées qui sont étayées par les données de la BCSSS et les rapports d'enquête de fraude sociale de l'auditorat du travail.

➤ **Tendance des tribunaux du travail relative au choix des bénéficiaires en couple avec un partenaire de vie de ne pas vivre ensemble (2017-2018) :**

Le choix du demandeur ne pas vivre avec sa compagne à cause du fait que la relation n'a été ni très longue, ni très solide relève de la sphère privée. Il s'agit d'un choix amoureux à l'égard duquel il ne relève pas des attributions du CPAS de le remettre en cause. De plus, aucun élément soumis au tribunal ne permet de remettre en doute les affirmations de Monsieur, quant à sa situation d'isolé. Le CPAS n'a pas pu démontrer que le partenaire vivait principalement à l'adresse du bénéficiaire, ni qu'ils mettaient en commun leurs ressources financières.

- **Contentieux lié aux sanctions administratives** motivées par le non-respect des projets individualisés d'insertion sociale/socio-professionnelle ou en cas d'omission de déclaration de ressources. Les tribunaux n'hésitent pas à diminuer la durée des sanctions adoptées par le CPAS et ce, compte tenu des éléments du cas d'espèce et de l'application du principe de proportionnalité.
- **Contentieux propre aux problématiques de résidence effective** : les tribunaux défendent une approche large de la notion de résidence et renvoient régulièrement la situation de l'usager en fonction d'éléments actualisés (visites positives de l'agent de quartier, preuves de paiement des loyers et des consommations énergétiques, ...)
- **Contentieux de la fraude sociale (activité non déclarée)** : dès lors que le CPAS identifie des activités de travail non déclarée (BCSS/dénonciation/enquête sociale), le demandeur est tenu de fournir tout élément probant pour la période concernée (contrat de travail, fiches de salaire, attestations d'employeurs) ... en ce compris les extraits de comptes
- **Tendances actuelles (2017-2018) → confirmation des éléments de fait retenus par les CPAS**
- 2 à plusieurs VAD infructueuse (dont une au moins annoncée);
  - Equipement très rudimentaire du logement;
  - Activités hors du territoire de Mons;
  - Pas de preuve du règlement du loyer;
  - Pas de preuve de consommation énergétique dans le logement;
  - Absence d'incidence en soi d'attestation de présence aux ateliers du CPAS logements et SIP ou d'introduction de demandes de logements sociaux;
  - Déclarations contradictoires et floues d'un usager
- **SANS ABRI** : il ne suffit pas d'identifier une personne sans abri dans la rue sur le territoire, elle doit apporter une localisation précise et effective de son lieu de vie précaire (points de chute). Exigence propres aux attestations de tiers hébergeant la personne sans abri.
- **A CHARGE DU CPAS** : le CPAS outrepassé ses compétences auprès de l'agent de quartier lorsqu'il sollicite directement auprès de l'agent de quartier des informations relatives à la résidence effective d'un bénéficiaire sans passer par l'office de l'auditorat du travail.
- **Contentieux étrangers** : le CPAS dispose de (très) peu de leviers et est dépendant des décisions prises par les instances fédérales compétentes (Office des étrangers, Commissariat général aux réfugiés et apatrides, ...) et les tribunaux judiciaires (reconnaissance d'une situation de force majeure médicale ou administrative, ...).



➤ **Contentieux disponibilité sur le marché du travail :**

- (à charge du CPAS): Importance d'un PIIS circonstancié (projet/obligations/actions) et d'un suivi réel, régulier et évolutif par le SIP
- (à charge du bénéficiaire): au-delà des obligations précisées par le CPAS, prise en compte du principe d'exécution de bonne fin des convention(s)
- (à charge du bénéficiaire) : la disponibilité sur le marché du travail n'est pas purement passive : une activité artistique n'empêche pas un demandeur d'être disponible si il a été convoqué chez un employeur ou pour une nouvelle formation mais aussi active : démarches de recherche d'emploi, répondre à des offres d'emploi, s'inscrire auprès d'agences d'interim et en fournir les preuves au CPAS

**II.** D'autre part, indépendamment de l'objet du contentieux, la tendance sévère des tribunaux du travail à l'égard du CPAS s'explique aussi par **plusieurs constats transversaux et récurrents (5) :**

- **(1)** Dans la (très) grande majorité des dossiers, le nœud des litiges ne porte pas sur des débats juridiques ou sur une mauvaise lecture ou interprétation de la réglementation par le CPAS. A plusieurs reprises, le tribunal du travail a d'ailleurs confirmé la pertinence et le bien-fondé des critères d'intervention du CPAS (ex. : critères d'octroi des aides sociales complémentaires).
- **(2)** Les tribunaux du travail sont très attentifs au formalisme juridique et au respect scrupuleux des droits des usagers consacrés par la réglementation : droit d'être entendu par le Comité spécial, envoi d'une mise en demeure préalable à la sanction administrative, objectivation suffisante des constats dans le rapport social et signature par l'utilisateur du rapport social, droit de l'utilisateur d'être informé des conséquences de tout comportement non collaborant avec le CPAS. Dans certains dossiers, ces rappels juridiques ont été formulés à l'adresse du CPAS ;
- **(3)** La sensibilité des magistrats du tribunal du travail est généralement assez proche et favorable aux arguments des usagers (ex. : poursuite des études des étudiants, recours aux sanctions administrative, résidence effective des personnes sans abri, ... ) ;
- **(4)** La matérialisation (fondée sur les pièces du dossier social) des éléments de fait n'est pas toujours jugée suffisante par le tribunal du travail et ce, au terme de l'enquête sociale réalisée (ex. : dossiers de fraude sociale, ...). Or, le CPAS dispose de moyens humains et techniques limités si l'on compare son intervention à celle d'autres instances répressives ou de contrôle dont c'est la fonction principale (police, auditorat, parquet, services d'inspections des lois sociales (ONSS), ... ) ;
- **(5)** Concernant les recours introduits contre les décisions du CPAS, les usagers défaillants sont – *in fine* – amenés à collaborer au suivi de leur dossier social. Ainsi, ceux-ci communiquent finalement au juge les données et les éclaircissements que les CPAS attendaient en amont pour pouvoir prendre une décision en connaissance de cause :



- Dans une majorité de dossiers, les décisions de sanction ou de retrait du RIS/AS sont motivées par l'attitude de l'utilisateur marquée par une absence totale ou partielle de collaboration avec les services du CPAS. Sous la pression du tribunal et le risque de se voir exclure de toute forme de protection sociale, les usagers se voient contraint de transmettre au tribunal du travail les données nécessaires à l'examen de leur situation sociale. Ce constat ne remet évidemment pas en cause les compétences et le professionnalisme des travailleurs sociaux. Mais il explique très souvent que le tribunal du travail donne gain de cause à l'utilisateur lorsqu'il démontre au final se trouver dans les conditions pour bénéficier du revenu d'intégration sociale ou de toute autre forme d'aide sociale.

## Département 2 : Les jeunes

---

Le département « enfance et jeunesse » a pour mission principale de contribuer à mettre en œuvre des stratégies d'action coordonnées en vue de lutter contre le déterminisme social.

Le travail à mener est multidimensionnel. Il vise l'articulation entre les services généraux et spécialisés, l'intervention précoce dès la petite enfance voire avant la naissance et la mixité sociale. Il s'agit d'un enjeu de société : mettre concrètement tout en œuvre pour que le principe d'égalité des chances soit autant que possible une réalité pour chaque enfant, dès son plus jeune âge.

Ces dernières années, et singulièrement depuis le début de l'année 2016, une problématique spécifique fait régulièrement la une de l'actualité : il s'agit de la situation de ceux qu'on appelle généralement les « **bébés parkés** », c'est-à-dire les tout jeunes enfants qui doivent être temporairement éloignés de leur milieu de vie habituel et qui, faute de place dans les services d'accueil spécialisés, se retrouvent hospitalisés plusieurs jours, plusieurs semaines voire plusieurs mois, sans réelle raison médicale. Mons est une zone particulièrement impactée par le phénomène : le chiffre global d'une vingtaine d'enfants accueillis en permanence dans les services de pédiatrie est relayé par les hôpitaux de Mons et du Borinage. Un appel à projet a été lancé par l'ONE début 2017 dans le cadre du refinancement obtenu en Fédération Wallonie-Bruxelles par les Ministres Madrane et Greoli. Nous y avons répondu en partenariat avec le Service d'Accueil Spécialisé (SASPE) **La Nacelle**. L'obtention de 14 nouvelles places d'accueil et la passation d'une convention de reprise du service La Nacelle par le CPAS permettra d'apporter rapidement une réponse plus importante et plus appropriée à cette problématique

Les différents services qui composent le département sont les structures d'accueil de la petite enfance :

- Crèche de Mons ;
- Crèche « le Nid Douillet » ;
- Crèche et MCAE de Jemappes (Fort Mahon) ;
- MCAE Cité P'tit ;
- MCAE Bébé Lune ;
- SAEC ;
- SASPE La Nacelle
- La Cité de l'enfance – SAAE – SAIE – AMO – MADO - COOs.

## **Objectifs généraux du département**

- Assurer la **coordination et la complémentarité de l'ensemble des actions menées au bénéfice de l'enfance et de la jeunesse**, en vue de contribuer d'une part à la lutte concertée contre le déterminisme social et d'autre part à développer la qualité et la diversité du service au citoyen ;
- Participer aux **réunions et comités organisés localement par les acteurs de la petite enfance et de l'aide à la jeunesse** (ONE, SAJ, CAAJ, Rhéseau...) dans l'objectif de rechercher les convergences entre les actions menées par les services du CPAS et celles de l'aide à la jeunesse, identifier les articulations possibles, mettre en place les collaborations et tenter de les formaliser dans des protocoles spécifiques de collaboration ;
- Assurer des **actions variées de prévention précoce dans les divers milieux de vie des enfants et des jeunes** (famille, école, accueil petite enfance, associatif, sport, culture...) avec nos partenaires de l'action sociale et de l'aide à la jeunesse ;
- Mettre en place avec ces mêmes partenaires des **actions socioéducatives précoces** dans ces divers milieux ;
- Garantir une **gestion financière efficace**, la prise en compte des économies d'échelle et la gestion concertée des ressources matérielles, logistiques et humaines ;
- Détecter les **besoins nouveaux, développer des projets innovants et rechercher des financements variés** pour l'ensemble des actions à mettre en place.

## **1. LES STRUCTURES DE L'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE**

Le CPAS gère l'accueil de la petite enfance en coordonnant l'action des structures suivantes :

- Crèche de Mons, sise Avenue Frère Orban, 14 à 7000 Mons ;
- Crèche de Jemappes, sise rue du Fort Mahon à 7012 Jemappes ;
- MCAE de Jemappes (même localisation que la crèche) ;
- Service des accueillantes encadrées conventionnées (y compris les co - accueillantes) (SAEC), sis Avenue Frère Orban, 14 à 7000 Mons ;
- MCAE Cité p'tit, sise Avenue François André 20 à 7012 Jemappes ;
- MCAE Bébé Lune, sise Chaussée de Beaumont, 21 bloc7 à 7000 Mons.

Structures	Effectif (ETP)	Nbre de places	Nbre enfants accueillis (au 31/12/2018)	Taux d'occupation
Crèche de Mons	17.5 ETP (+ 4 art60)	56	94	87.56 %
Crèche de JMP + MCAE	15.2 ETP (+ 2 art60)	42	87	98.1 %
Nid Douillet	13.3 ETP (+ 1 art60)	36	63	104 %
Cité P'tit	8.75 ETP (+ 3 art60)	24	32	88.95 %
Bébé Lune	4.25 ETP (+ 2 art60)	12	27	91.15 %
SAEC	1.5 ETP encadrement	120		81.43 %
	14 ETP co-accueillantes		142	
	11 ETP accueillantes (5 places de disponibles)		68	
<b>Total</b>	<b>85.5 ETP (+ 12 art60)</b>	<b>290</b>	<b>513</b>	<b>91.87 %</b>

Au 31/12/2018, le taux moyen d'occupation des structures d'accueil de la petite enfance a donc **diminué de 4.34 %** par rapport à 2017.

Cette diminution peut s'expliquer en partie par la baisse de 4 % de la crèche du Nid Douillet qui s'était retrouvée en surcapacité en 2017 et pour laquelle l'ONE nous a donné un délai jusque septembre 2019 pour revenir à la normalité.

A la demande de la coordinatrice ONE, il a été demandé de diminuer le taux d'occupation de la crèche + MCAE de Jemappes durant la période des travaux de construction des dortoirs.

Mais également par un taux d'occupation plus faible en 2018 pour la MCAE Bébé Lune, qui s'explique par une augmentation du nombre d'enfants inscrits mais avec moins de jours de présences (beaucoup d'horaires variables).

### **1.1 Les crèches**

Une crèche a les particularités suivantes :

- Un milieu d'accueil pour enfants de 0 à 3 ans ;
- Un milieu d'accueil ouvert au minimum 220 jours par an et 10 heures par jour ;
- Un milieu où la participation des parents est proportionnelle aux revenus du ménage (entre 2,50 € et 35,07 €/jour).

### Les normes prévues par l'ONE

- 1 puéricultrice / 7 enfants ;
- 1 infirmière / 48 places ;
- 0,5 assistante sociale / 48 places.

### Le financement

Le financement de l'ONE est limité au personnel requis sur base des normes d'encadrement.

Outre le médecin généraliste désigné par notre Centre en 2016 de Mons et du Nid Douillet, un nouveau médecin a été désigné en 2017 pour la crèche de Jemappes. Les consultations sont assurées chaque semaine pour chaque structure.

#### **1.1.1 La crèche de Mons**

La crèche de Mons est située dans le centre-ville, rue Frère Orban. Elle dispose d'une capacité de 56 places est ouverte de 7h à 18h. Cette crèche est la plus demandée par les parents.

#### **Effectif : 17.5 ETP (+ 4 art.60)**

- 1 infirmière ;
- 0,3 agent administratif ;
- 14.8 puéricultrices ;
- 1 auxiliaire de la petite enfance (art.60)
- 1 auxiliaire professionnelle (+ 3 art 60);
- 0.4 assistante sociale.

	<b>Nombre d'enfants inscrits</b>	<b>Taux d'occupation</b>
<b>En 2017</b>	90	86.02 %
<b>En 2018 (au 31/12/18)</b>	94	87.56 %

#### **Collaborations, activités organisées :**

- Bibliothèque 'Lis-moi une histoire', 1 X/mois durant l'année ;
- Dépistages visuels ;
- Eveil musical par les jeunes musicales ;
- Animation sur l'alimentation saine (Viasano - Service Egalité des Chances et Citoyenneté) ;
- Rencontre conviviale avec les parents;

- Exercice Incendie et formation EPI ;
- Formation SODEXO - AFSCA ;
- Formation Croix-Rouge;
- Formation ONE
- SIMMA « service d'inclusion mobile en milieu d'accueil » - participation au colloque + journée de formation prévue en octobre 2017 pour le personnel ;

### **Formations :**

- Cemea : « Education active des enfants de moins de 3 ans » ;
- Formation bureautique : Excel et Outlook de base, Outlook agenda ;
- Information SIMMA ;
- Investir les espaces extérieurs, modules promus par l'ONE.
- Formation sur la réanimation cardio-pulmonaire et désobstruction pédiatrique (Croix-Rouge)
- Formation simulation d'accident en milieu d'accueil d'enfants (Croix-Rouge)
- Formation sur l'hygiène générale dans les milieux d'accueil
- Chouette on passe à table (ONE)

### **A mettre en place :**

- Réunions d'équipe régulières;
- Etablir une relation de confiance entre la responsable et le personnel afin d'avoir une collaboration harmonieuse

### **1.1.2 La crèche de Jemappes**

La crèche de Jemappes est située à la rue du Fort Mahon. Elle dispose d'une capacité de 30 places et est ouverte de 7h à 18h. Elle est complétée par une MCAE de 12 places.

Des travaux d'extension ont été réalisés dans le dernier semestre 2018 à la crèche de Jemappes. La section des grands (enfants de 18 mois à 3 ans) bénéficiera de la construction de nouveaux dortoirs pour pouvoir accueillir 32 enfants. Toute la section sera ainsi relookée, l'espace de vie est modernisé afin d'optimiser le confort et le bonheur des enfants. Ces travaux devraient permettre également de diminuer la charge de travail du personnel.

### **Effectif : 15,2 ETP (total pour la crèche + MCAE) (+ 2 art60)**

- 1 infirmière sociale ;
- 0.4 assistante sociale ;
- 11,5 puéricultrices ;
- 2 auxiliaires professionnelles (+ 2 art60)
- 0,3 agent administratif.

	<b>Nombre d'enfants inscrits</b>	<b>Taux d'occupation (Crèche + MCAE)</b>
<b>2017</b>	<b>62</b>	<b>96 %</b>
<b>2018 (31/12/18)</b>	<b>61</b>	<b>98.1%</b>

### **Collaborations, activités**

- La structure a bénéficié du placement de nouveaux châssis et pare-soleil électriques, pour un meilleur confort des enfants et une économie d'énergie ;
- Un projet de nouveaux dortoirs pour la section des grands (36 enfants) est en cours de réalisation ;
- Les enfants bénéficient de séances de psychomotricité 1 X par mois (Viasano) ;
- Les enfants bénéficient de séances de danses et de massage bébé par leurs mamans
- Les enfants de plus de 18 mois ont bénéficié du dépistage visuel annuel, subsidié par l'ONE ;
- Le personnel de cuisine a bénéficié d'une formation sur les mesures d'hygiène et respect des normes HACCP.
- Eveil culturel chez les petits : représentation du spectacle « TAAMA » par le théâtre de la Guimbarde.

### **Formations**

- Journée pédagogique subsidiée par l'ONE sur le développement psychomoteur de l'enfant en fonction de son âge. (Formateur ONE) ;
- 2 agents bénéficient annuellement d'une formation « école du feu » ;
- Le personnel a un soutien et des formations continues par rapport à l'accueil d'enfants sourds et malentendants grâce à l'« ASBL passe-muraille » ;
- 2 agents en cuisine bénéficient annuellement d'une formation en hygiène en cuisine et respect des mesures HACCP ;
- Formation en management pour la responsable.

#### **1.1.3 La crèche de Mons-Hyon « le Nid Douillet »**

Elle dispose d'une capacité de 36 places. La plage horaire est de 6h30 à 19h00.

### **Effectif : 13.15 ETP (+ 2 art60)**

- 1 infirmière sociale;
- 10 puéricultrices ;
- 1 auxiliaire petite enfance Art.60 ;
- 1.75 auxiliaires professionnelles + 1 Art.60;
- 0,3 agent administratif.

	<b>Nombre d'enfants inscrits</b>	<b>Taux d'occupation</b>
<b>2017</b>	<b>51</b>	<b>108.44 %</b>
<b>2018 (31/12/18)</b>	<b>62</b>	<b>104 %</b>

Il s'agit de la deuxième crèche la plus demandée par les futurs parents.

### **Formations**

- Formation sur l'hygiène en cuisine (Sodexo) pour les art. 60 ;
- Formation pour toutes les puéricultrices de la crèche, concernant l'aménagement des espaces extérieurs, l'importance du lait maternel et les troubles du langage chez l'enfant ;
- La responsable a participé aux ateliers ONE sur l'aménagement des espaces extérieurs, l'importance du lait maternel et les troubles du langage chez l'enfant.

### **Organisation de la visite du Père Noël**

Le vendredi 15 décembre, la crèche a fermé ses portes à 16h afin de pouvoir organiser la visite du Père Noël. A cette occasion, les parents, grands-parents et familles ont été invités. Les parents ont ainsi pu se rencontrer, échanger, voyager dans les diverses sections tout en permettant à leurs enfants de rencontrer le Père Noël.

Les parents ont été sollicités afin de confectionner des gâteaux et/ou mignardises pour l'occasion. C'était pour eux également une façon de s'impliquer dans la vie à la crèche. La démarche a eu énormément de succès et les parents ont été enchantés.

### **Organisation d'un barbecue**

Le 6 juillet, une deuxième rencontre inter-parentale a été organisée. Nous avons tous été réunis autour de pains surprise pour échanger sur le vécu des enfants, des parents, pouvoir discuter du projet d'accueil, ... avant la fermeture pour congés annuels de la crèche. Le but est de faire participer le parent, de l'impliquer en tant qu'acteur de crèche. Les parents des enfants sortis au 2<sup>ème</sup> trimestre 2017 ont également été invités à participer.



L'équipe pédagogique souhaite une plus grande implication des parents dans la crèche (lecture, activités diverses, ...).

### **Organisation de massage pour bébés**

En collaboration avec VIASANO et le groupe intergénérationnel, un atelier de massage pour bébé a été organisé au sein de la crèche. Les « nouveau-nés » et les enfants de moins de 1 an ont été conviés avec leurs parents et/ou grands-parents. Cette activité a été couronnée de succès.

### **Organisation du carnaval**

Compte tenu de l'organisation verticale actuelle des sections, les puéricultrices se sont accordées pour organiser un jour carnavalesque. Deux sections se sont costumées alors qu'une autre, en charge des plus petits, a préféré rester au calme afin de préserver le respect du rythme des enfants.

### **Organisation de voyages dansés**

Toujours en collaboration avec VIASANO, 6 séances de voyages dansés ont été programmées de mai à décembre pour les enfants de + de 18 mois.

Pour ce qui concerne les festivités du Doudou, divers ateliers ont été réalisés dans les sections afin de réaliser des bricolages avec les enfants, mais le « combat » n'a pas été réitéré cette année. Cependant, cela n'a pas empêché nos enfants de danser au son de la musique rythmée du Doudou.

## **1.2 Les MCAE**

### **Normes :**

Une MCAE « Maison Communale d'Accueil de l'Enfance » a les particularités suivantes:

- Un milieu d'accueil pour enfants de 0 à 6 ans ;
- Un milieu ouvert au minimum 220 jours par an et minimum 10 heures par jour ;
- Un milieu où la participation des parents est proportionnelle aux revenus du ménage (entre 2,50 € et 35.37 €/j.).

### **Les normes imposées par l'ONE :**

Le personnel : 2,5 puéricultrices / 12 enfants et 0.5 ETP par 3 places supplémentaires+ 0,25 assistante sociale ou assimilé / 12 enfants subsidiés

Les MCAE fonctionnent selon un projet pédagogique qui met en exergue des valeurs telles que le développement de l'autonomie et la socialisation. Ces valeurs sont conduites au rythme et

dans le respect absolu de chaque enfant. Les projets pédagogiques doivent répondre au code de qualité des MCAE et sont périodiquement revus en fonction des exigences de l'ONE.

Les MCAE fonctionnent selon un projet pédagogique qui met en exergue des valeurs telles que le développement de l'autonomie et la socialisation. Ces valeurs sont conduites au rythme et dans le respect absolu de chaque enfant. Les projets pédagogiques doivent répondre au code de qualité de MCAE et sont périodiquement revus en fonction des exigences de l'ONE.

Le CPAS compte 3 MCAE :

- Bébé Lune située à Mons, ouverte de 7h00 à 18h00 – 12 places ;
- Cité P'tit située à Jemappes, ouverte de 7h00 à 18h00 – 24 places ;
- MCAE de Jemappes (Fort Mahon), adossée à la crèche – 12 places.

### **1.2.1 La MCAE de Jemappes (Fort Mahon)**

Adossée administrativement à la crèche de Jemappes, la MCAE complète le dispositif d'accueil mis en place à la rue Fort Mahon.

Son activité et son organisation s'intègrent totalement dans les actions mises en place par la direction et les équipes éducatives, à la satisfaction des familles qui lui confient leurs enfants depuis de nombreuses années

	<b>Nombre d'enfants inscrits</b>	<b>Moyenne PFP</b>	<b>Taux d'occupation</b>
<b>2017</b>	<b>26</b>	<b>7.84</b>	<b>108 %</b>
<b>2018 (31/12/18)</b>	<b>26</b>	<b>9.11</b>	<b>93 %</b>

**A la demande de la coordinatrice ONE, il a été demandé de diminuer le taux d'occupation durant la période des travaux de construction des dortoirs.**

### **1.2.2 La MCAE Cité P'tit**

Ce milieu d'accueil est accessible à tout public.

Une action spécifique est menée pour **soutenir les parents en recherche d'emploi ou engagés dans un processus de réinsertion socioprofessionnelle** et ce, dans la continuité du projet « Accueil de P'tits Montois », mené jusque fin 2014 dans le cadre du Fonds Social Européen, en collaboration avec la MCAE « Les P'tits Fours ». Ce projet spécifique bénéficie depuis janvier 2015 du soutien financier de l'ONE dans la continuité des actions soutenues auparavant par le FSE.

Les derniers objectifs du plan qualité (2015-2018) de la MCAE Cité P'tit sont les suivants :

- Favoriser la formation continuée avec fermeture de l'établissement (Art.13 et 14 du Code de Qualité) ;
- Continuer de renforcer le lien/la relation entre les parents et le milieu d'accueil par l'intégration des parents dans certaines activités, par la mise en place d'un cahier de communication plus élaboré. Souhait de maintenir la possibilité de réaliser des albums photos pour les enfants, lors de leur sortie de la MCAE (art 15 et 17 du code de qualité) ;
- Mise en place d'un système de puéricultrice de référence (code qualité art 3, 6 et 17) ;
- Continuer de favoriser l'accès pour tous à différentes activités grâce à la collaboration des associations locales (art 12 et 19 du code de qualité).

**Effectif (8,75 ETP) (+ 3 art60)**

- 0,25 assistante sociale ;
- 1 assistante sociale – coordinatrice du projet ONE 'accueil des p'tits montois' ;
- 6.5 puéricultrices (+ 1 auxiliaires de la petite enfance article 60) ;
- 1 auxiliaire professionnelle (+ 2 auxiliaires professionnelles article 60).

	<b>Nombre d'enfants inscrits</b>	<b>Moyenne PFP</b>	<b>Taux d'occupation</b>
<b>2017</b>	<b>36</b>	<b>12.37 €/jour complet</b> <b>6.77 €/demi-jour</b>	<b>84.82 %</b>
<b>2018</b> <b>(au 31/12/2018)</b>	<b>40</b>	<b>11.75 €/jour complet</b> <b>7.44 €/demi-jour</b>	<b>88.95 %</b>

La population est mixée avec une majorité de familles monoparentales à faible ou moyen revenu en réinsertion socioprofessionnelle (art60, formation, recherche d'emploi, ...). La proximité de la gare amène une population de navetteurs.

**Collaborations, activités réalisées**

- Journée festive en compagnie des enfants et de leurs parents afin de fêter Saint-Nicolas ;
- Collaboration avec la bibliothèque de Jemappes pour la lecture de livres, à raison de 1x/mois + prêt de livres ;
- Organisation d'activités d'éveil musical à raison d'1 fois par mois pour les enfants, et 1x/mois pour les enfants et leurs parents ;

- Organisation d'une fancy-fair au mois de mai, avec danse des tout-petits, animations diverses : château gonflable, pêche aux canards, grimage, venue du magicien Chris ;
- Collaboration avec le service Egalité des chances et Citoyenneté (Viasano) dans le cadre d'une alimentation saine et équilibrée ;
- Animation intergénérationnelle, atelier massage enfants/grands-parents ;
- Mise en place de séances de danse pour tout-petits et de yoga au sein de la MCAE ;
- Mise en place d'activités culinaires avec les enfants (pâtisserie, pâte à sel, ...) ;
- Sortie dans une ferme pédagogique en septembre 2017 ;
- Réalisation au quotidien de bricolages afin de permettre à l'enfant de découvrir par lui-même ;
- Sortie quotidienne dans le jardin de la MCAE.

### **Formations**

- Equipier de première intervention pour 2 puéricultrices (école du feu) ;
- La démystification du handicap par l'ASBL « Passe Muraille » pour l'équipe complète ;
- Formation sur les normes HACCP ;
- Formation sur le carnet de vie.

#### **1.2.3 La MCAE Bébé Lune**

Notre milieu d'accueil a pour finalité principale de permettre aux parents de concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles (travail, formation, recherche d'emploi, ...). Il est à noter qu'une priorité est donnée aux parents étudiant ou éprouvant des difficultés socio-économiques ou aux enfants à besoins spécifiques ainsi qu'à l'accueil d'un enfant ayant de la fratrie dans le milieu d'accueil.

#### **Effectif (4.25 ETP) (+ 2 art 60)**

- |  |   |
|--|---|
| - 0,25 assistante sociale, responsable de la MCAE; | - 1 auxiliaire de l'enfance (art 60) ;    |
| - 4 puéricultrices                                 | - 1 auxiliaires professionnelles (art 60) |

	Nombre d'enfants inscrits	Moyenne PFP	Taux d'occupation
<b>2017</b>	<b>20</b>	<b>18.48 €/jour complet</b> <b>11.49 €/demi-jour</b>	<b>95.27 %</b>
<b>2018</b> <b>(au 31/12/2018)</b>	<b>27</b>	<b>16.57 €/jour complet</b> <b>10.11 €/demi-jour</b>	<b>91.15 %</b>

Le taux d'occupation plus faible en 2018, s'explique par une augmentation du nombre d'enfants inscrits mais avec moins de jours de présences (beaucoup d'horaires variables)

Le plan qualité 2015-2017 reprend les objectifs suivants :

- Favoriser la formation continuée (art 13 et 14 du code de qualité);
- Favoriser l'accès pour tous à différentes activités, grâce à la collaboration avec des associations locales (art 12 et 19 du code de qualité);
- Renforcer la relation entre le milieu d'accueil et les parents (art 17 du code de qualité) ;
- Pour 2018, poursuite du plan qualité de 2015-2017. Cependant, pour le renouvellement de l'attestation de qualité au 01.01.2019, et dans le cadre de la construction de la nouvelle crèche (49 places réparties en 4 services verticaux), il y aura lieu de revoir le projet pédagogique en fonction de l'augmentation de capacité et de la nouvelle structure (projet intergénérationnel).

### **Collaboration et activités organisées**

- Gouter festif en compagnie des enfants et de leurs parents afin de fêter la Saint Nicolas ;
- Collaboration avec le service Egalité des chances et Citoyenneté (Viasano) dans le cadre d'une alimentation saine et équilibrée ;
- Sensibilisation à une alimentation saine et à l'activité physique par le biais de séances de lecture et comptines ;
- Animation intergénérationnelle avec les parents sous forme d'ateliers à l'éveil musical (baby yoga, massage bébé, voyages dansés, ateliers djembé, ...) ;
- Organisation de journées pédagogiques.

### **Formations**

- La démystification du handicap par l'ASBL « Passe Muraille » ;
- Formation équipier de 1<sup>ère</sup> intervention ;
- Formation SODEXO ;

- Diverses formations ONE (allaitement maternel, développement au langage, ...)
- Responsabilités de la ligne hiérarchique
- Supervision d'équipe.

### **Projets**

- Répéter les animations intergénérationnelles ;
- Poursuite de la collaboration VIASANO ;
- Répéter la collaboration avec les jeunes musicales pour la mise en place d'animations sur l'éveil musical ;
- Répéter la mise en place d'ateliers culinaires (réalisation de pâtisseries avec le groupe des grands, au sein de la MCAE).
- Mise en place d'ateliers culinaires (réalisations de pâtisseries au sein de la MCAE)
- Poursuite des formations continuées
- Depuis que l'équipe a pu se reconstruire, elle souhaite aller de l'avant dans un projet de travail de collaboration, de reconnaissance et de respect mutuel
- Continuer à maintenir un même fil conducteur dans les pratiques professionnelles pour permettre à chaque enfant d'évoluer dans un environnement bienveillant et sécurisant tout en respectant son rythme, ses besoins, ses envies.
- Voir l'ouverture de la nouvelle crèche (transformation de la MCAE 12 places en crèche de 49 places) et un nouveau projet avec cette augmentation de capacité.

### **1.3 Les accueillantes conventionnées**

#### Les accueillantes conventionnées ont les particularités suivantes

- Un milieu d'accueil pour les enfants âgés de 0 à 6 ans ;
- Un milieu ouvert au minimum 220 jours par an et minimum 10 heures par jour.

#### Les normes imposées par l'ONE

- Capacité de 30 accueillantes au total (accueillantes et co-accueillantes)
- 1 accueillante / 4 enfants ;
- 1 assistante sociale / 18 accueillantes

## Le financement

- 1 ½ A.S subsidiées ONE et ½ AS subsidiée APE;
- Tarif ONE/jour/enfant payé par le parent (entre 2.50 € et 35.07 €/jour pour l'année civile 2018)

Les accueillantes perçoivent une indemnité journalière.

Les accueillantes à domicile fournissent la totalité des aliments sauf les aliments diététiques.

Actuellement, **11 accueillantes** travaillent à domicile et **14 co-accueillantes** travaillent dans les co-accueils (ex –prégardiennats). **210 enfants** ont été accueillis pour la période du 01.09.2017 au 31.12.2018.

Le statut d'accueillante étant peu attrayant et les formations rares, il n'est pas facile de trouver des candidates qui présentent toutes les garanties de compétences requises.

### **1.3.1 Les co - accueillantes**

Dans les co-accueils, l'accueil est organisé selon des modalités particulières :

- Classe de délégation entre les 2 accueillantes, ce qui suppose un remplacement en cas de maladie d'une accueillante ;
- Les co - accueillantes prestent dans des locaux de 7 écoles communales ;
- Les repas sont à charge du pouvoir organisateur ;
- Les co-accueillantes sont payées en fonction des présences, ce qui induit des difficultés de maintenir certaines semaines d'ouverture ;
- Dans les crèches et les MCAE, la plupart des enfants sont inscrits pour +/- 2 ans ½. Dans les prégardiennats l'accueil est de 1 an maximum (entrée généralement à 18 mois), ce qui induit un travail administratif important lié au turn-over plus important des enfants accueillis.

## **L'effectif**

Les accueillantes conventionnées sont motivées et fiables. Elles trouvent dans leur activité conventionnée :

- Une échappatoire au chômage ;
- Une valorisation par le travail ;
- Un travail facilement accessible grâce à une formation de base accélérée ;
- Un travail à proximité de leur domicile (la plupart ne disposent pas de véhicule).

## L'utilisateur

Nous répondons à :

- Un nombre élevé de demandes de places d'accueil ;
- Une demande de places d'accueil de proximité (la plupart de ces familles ne disposant que d'un véhicule ou pas du tout) ;
- Des demandes d'accueil d'urgence (dans la mesure de nos possibilités) ;
- Un nombre inattendu de demandes pour les enfants âgés de plus de 18 mois, de nombreuses familles composant des solutions de divers congés parentaux et dépannages familiaux pour leurs enfants.

De plus, la situation du milieu d'accueil au sein des établissements scolaires fondamentaux est recherchée par les familles pour son aspect « préscolaire » et la facilité de regroupement de tous leurs enfants.

### Les co - accueillantes dans les écoles de la Ville de Mons.

Structures	Nbre enfants présents (au 31/08/2018)	Familles monoparentales	Familles dont au – 1 des parents est sans emploi	Taux d'occupation
Canonniers	17	11	16	77 %
Flénu	21	8	16	87 %
Cuesmes	17	4	13	90 %
Obourg	17	3	12	65 %
Rossignol	17	9	12	95 %
St-Denis	16	0	10	87 %
Villers	15	4	5	69 %

Le nombre d'enfants présents au moins 1 jour dans les co-accueils au 31.12.2018 est de **120**

#### **1.3.2 Les accueillantes à domicile**

En ce qui concerne les **11 accueillantes**, elles ont accueilli **68 enfants** à leur domicile (au 31/12/18).



- Au niveau des accueillantes conventionnées, toute la réglementation se base sur la notion de travail à domicile et une relation individualisée à l'accueillante. Le pouvoir organisateur se voit déchargé de l'aspect organisationnel ;
- La gestion ONSS - APL est assurée par le service et non par le département des ressources humaines ;
- Les revenus des accueillantes sont directement liés aux présences des enfants ... Absences, congés des enfants les pénalisent;
- L'autorisation dans les SAEC est octroyée à l'accueillante par le comité ONE à titre nominatif ; dans les structures collectives, cette clause n'existe pas car l'ONE ne statue pas sur les personnes et c'est alors le pouvoir organisateur qui est seul à procéder à l'engagement ;
- En cas d'arrêt de l'accueillante, le remplacement n'est pas aisé (prestation au-delà des 7h36, non délégation, ...) alors que la continuité de l'accueil est essentiel pour les familles.

### **Projets en 2019**

En 2018, l'ONE a lancé un projet pilote de passage au statut salarié des accueillantes conventionnées. Une étude de faisabilité est en cours au CPAS de Mons, qui a adhéré au projet.

Pour le CPAS de Mons, 4 accueillantes devraient signer un contrat de travail début 2019.

- 5 postes d'accueillantes sont à pourvoir. Ces postes doivent impérativement être pourvus afin de maintenir notre capacité et notre droit à la subsidiarité y afférent. Nous assistons actuellement à une explosion des demandes sur Mons, principalement pour le Centre-Ville.
- Les candidatures d'accueillantes conventionnées à domicile sont actuellement très faibles de façon généralisée en Fédération Wallonie Bruxelles. Par contre, le système de co-accueillante attire davantage de candidatures, surtout selon notre formule appliquée dans les ex-prégardiennats. La réflexion sur les modalités d'implantation géographique et les travaux d'aménagement qui seraient nécessaires doit être menée rapidement afin de garantir durablement le maintien de notre capacité actuelle d'accueil ;
- Finaliser la sécurisation anti-intrusion ~~que~~ et la protection contre l'incendie ;
- Répondre aux obligations de formation réglementaires ;
- Veiller à la réalisation et à l'achèvement des travaux dans les co-accueils ;
- Ouverture probable de 2 nouvelles structures de co-accueil à Ghlin et à Cuesmes, ce qui représente 4 emplois et de 16 à 20 places d'accueil.

#### **1.4. Perspectives pour le secteur de l'accueil de petite enfance**

##### **- Augmenter encore notre capacité d'accueil :**

En 2016, l'extension de la crèche de Mons (plan Cigogne III volet 2 – dossier HT 259) a permis la création de 8 places, portant la capacité de l'établissement à 56 places.

En 2017, les travaux préparatoires à la construction d'une nouvelle crèche ont bien avancé. L'objectif reste de réaliser une **crèche de 49 places** sur le site principal du CPAS, à l'angle de la rue Achille Legrand et de la rue de Bouzanton, par transformation de la MCAE Bébé lune en crèche (plan Cigogne III volet 2 - dossier HT 257 - création nette de 37 places).

**Les travaux ont débuté début avril 2018. L'opérationnalité des places doit intervenir au plus tard fin 2019.**

La crèche se situera au rez-de-chaussée d'un ensemble plus vaste (rez + 2 étages + combles) dont les étages seront consacrés à une extension de la BMB ou à des logements.

L'IDEA est en charge des études, plans et cahiers spéciaux de charges.

Le coût des travaux pour la partie « crèche » est évalué à 1.300.000 €

Le droit de tirage pour financement alternatif de la Région wallonne est de 1.198.700 €.

##### **- Renforcer notre dispositif de co-accueillantes :**

Malgré des améliorations annoncées, le statut des accueillantes reste peu attractif et rend de plus en plus difficile le recrutement d'accueillantes à domicile alors que certaines décident d'arrêter leur activité. Actuellement, des postes agréés sont vacants.

**- Développer les partenariats avec les structures privées** telles que Le Petit Jardin des Fées, Boulevard Saintelette ou L'Ile aux Enfants à la rue Joseph Hubert à Hyon et les P'tits Fours à la Chaussée du Roeulx à Mons.

Il nous semble plus réaliste de **chercher à ouvrir de nouveaux co-accueils**. Les conditions de travail y sont plus favorables (pas au domicile de l'accueillante, coûts d'alimentation et de fonctionnement à charge du pouvoir organisateur,...) et ces structures restent moins coûteuses que des établissements collectifs classiques. Le besoin en centre-ville de Mons est réel, de même que dans certaines anciennes communes où nous ne sommes pas encore présents (comme Ghlin, par exemple). **Des études sont actuellement en cours pour l'implantation de 2 nouveaux co-accueils à Cuesmes (école des Sorbiers) et à Ghlin (école du Long Coron).**

- **Poursuivre les actions menées dans le cadre du programme VIASANO**

En collaboration avec le service égalité des chances, qui a dans ses missions de promouvoir l'alimentation saine et l'activité physique, les actions de sensibilisations VIASANO se poursuivront en 2018.

Nous continuerons à remettre aux enfants qui quittent nos structures pour aller à l'école le dossier sur la boîte à tartines, qui reprend plein de conseils malins pour une alimentation saine et équilibrée à l'école. D'autres actions se poursuivront : lectures et comptines autour des fruits et des légumes, baby yoga, activités physiques, etc. La prochaine campagne du programme Viasano sera également axée sur l'alimentation des enfants de moins de 3 ans.

### **1.5. SASPE La Nacelle**

- **Améliorer la situation des bébés « parkés » :**

En 2017, le CPAS a répondu, en partenariat avec l'ONE, à un pré-appel relatif à la création de nouvelles places de SASPE. L'objectif était d'offrir 8 places supplémentaires sur l'arrondissement de Mons.

Partant du constat que « La Nacelle » (10 places), seul Service d'Accueil Spécialisé (SASPE) de l'arrondissement de Mons (pouvoir organisateur : ONE), occupe un pavillon sur le site de notre Cité de l'enfance, les autorités du CPAS et de l'ONE se sont rencontrées à plusieurs reprises pour évoquer des pistes de solutions pouvant conduire à une augmentation du nombre de places à proposer aux familles et aux intervenants. De ces rencontres, il en est ressorti que les deux structures étaient disposées à collaborer activement pour permettre l'extension du service existant.

Notre projet commun reposait sur plusieurs éléments permettant d'envisager une « démultiplication » intéressante de l'impact sur le terrain :

- une demande de 8 places de SASPE supplémentaires ;
- l'activation du solde de 6 places déjà agréées de l'ONE mais non effectives pour l'instant vu le manque d'espace dans les locaux ;
- la mise en place d'une réflexion entre les deux pouvoirs organisateurs afin de dégager des synergies ou des économies d'échelle avec les autres services agréés de la Cité de l'enfance, ainsi qu'une perspective de gestion plus cohérente des locaux et des travaux par les services techniques du CPAS.

Le projet vise donc la **création d'une structure de 24 places**, soit un gain de 14 places pour l'arrondissement par rapport à la situation existante (6 places agréées à activer + 8 nouvelles). Il nécessite la réalisation de travaux d'extension du pavillon actuel par la construction sur le site d'un pavillon spécifique.

La nouvelle structure devrait ouvrir ses portes début 2019 dans des locaux temporaires sur le site de la Cité de l'enfance, le temps que des locaux définitifs soient construits sur le même site.

Des perspectives d'accueillir en journée ces enfants dans nos structures communales (crèches, MCAE, co-accueils, accueillantes) ont été proposées par le CPAS lors des réunions précédentes. Cela permettrait à ces enfants de bénéficier d'un lieu de vie adapté à leurs besoins pendant les heures d'ouverture de nos établissements.

#### 1.5.1 Les normes :

Les normes d'encadrement pour le SASPE sont définies par la Fédération Wallonie-Bruxelles et non par l'ONE

Le subventionnement est pris en charge par la Fédération Wallonie-Bruxelles en ce qui concerne les enfants hébergés et par l'ONE en ce qui concerne le personnel d'encadrement.

Pour un service dont la capacité autorisée é été fixée par l'Office à 24 enfants, les normes d'encadrement sont :

- 1ETP directeur
- 0.75 ETP personnel administratif
- 1.5 ETP personnel psycho-médicosocial
- 3 ETP personnel d'intendance
- 15.5 ETP personnel d'accueil

Soit un total de 21.75 fonctions ETP

En date du 01/10/2018 ; le SASPE La Nacelle a rejoint le giron du CPAS, dans le Département jeunesse.

Le personnel occupé dans la fonction d'encadrement est actuellement de :

- 1 ETP direction
- 1 ETP personnel administratif
- 0.5 ETP psychologue
- 0.6 ETP infirmière
- 0.9 ETP assistante sociale
- 5.5 ETP personnel d'intendance
- 14.7 ETP personnel d'accueil

Soit un total de 24.3 fonctions ETP

- 1 ETP éducatrice spécialisée pour le projet soutien à la parentalité

Lors de la reprise du service par le CPAS, une convention a été établie entre nos instances et celles de l'ONE. Cette convention prévoit que le personnel statutaire restait à charge de l'ONE jusqu'à leur départ à la pension.

#### 1.5.2 Objectif pédagogique :

L'organisation institutionnelle est centrée sur les besoins individuels de chaque enfant, afin de favoriser son évolution physique et psychique malgré le contexte de séparation familiale.

L'objectif poursuivi est de soutenir l'enfant dans sa position de sujet, d'assurer au mieux sa sécurisation et favoriser le développement de son autonomie.

Cette organisation privilégie des moments relationnels individualisés avec chaque enfant au sein de l'organisation collective ainsi que la mise en place de repères stables et repérables pour l'enfant dans le temps, l'espace, dans la continuité des soins mais surtout dans la stabilité et la permanence relationnelle.

C'est dans un concept de bienveillance qu'a été élaboré le projet pédagogique. C'est pourquoi il est structuré sur des notions de telles que le respect de la personne et de ses valeurs, la confiance, la t

### **Le travail de soutien à la parentalité et l'accompagnement des visites :**

Le but principal est la « détoxification » des interactions parent-enfant de ses aspects pathogènes afin de permettre une amélioration du processus de parentalisation.

Le lien doit être suffisamment solide et signifiant afin de pouvoir espérer le voir durer à travers les épreuves du temps mais aussi quel que soit le projet de vie de l'enfant.

Il est également nécessaire de permettre aux parents de garder un sentiment de dignité et de confiance en soi et ainsi d'intégrer les normes sociales afin de développer à leur tour un sentiment d'appartenance à une communauté.

### **Les ressources :**

Le partenariat avec le réseau psychosocial est une de ressources principales dans la constitution d'un environnement dynamique et vivant autour de la famille. Créer des liens et des interactions entre les différents acteurs de terrain permet souvent de sortir des impasses.

Le travail de réseau est créateur de solutions originales et novatrices pour les professionnels mais constitue aussi un soutien opérant pour les familles elles-mêmes.

### **Le mandat :**

Le point de départ et la légitimité de l'intervention sont avant tout balisés par la mission et la collaboration établie avec les services mandants.

### **Le cadre :**

Il est strict et rigoureux car seulement dans ces conditions, l'enfant et les parents pourront sortir du chaos, de la violence et du fonctionnement pulsionnel dans lequel ils se sont inscrits.

### **L'observation :**

Les observations des interactions parent-enfant permettent de repérer les dysfonctionnements relationnels mais également la pathologie familiale (au sens systémique)

Ce sont ces observations fines et rigoureuses qui permettront de repérer les difficultés et d'adapter les stratégies de l'accompagnement.

Elles se font dans des contextes différents tels que les soins individuels, les jeux libres, les interactions, les relations, ...

Elles font ensuite l'objet d'analyse et d'évaluation lors des réunions d'équipe afin de dégager des pistes d'aide et d'intervention.

### **Les moyens :**

C'est au départ de la situation personnelle des parents, de l'observation des visites,- et de l'observation de l'enfant qu'est établi un programme de visite individualisé au plus proche de la réalité familiale : rencontre médiatisée, visite encadrée et/ou accompagnement du lien.

C'est un véritable « travail » avec les familles, et qu'il est par conséquent difficile et intensif pour le parent. Ce travail touche à ce qu'il y a de plus fragile en eux et il n'est donc pas imaginable de le mener plus de une ou fois par semaine.

### **Le temps :**

Le rythme et la durée des visites sont établis et fixés en fonction de l'âge et des besoins particuliers de l'enfant. Il est donc nécessaire de respecter les rendez-vous fixés car ils permettent aux parents d'être attendus et donc bien accueillis et permettent également à l'enfant de se préparer, d'anticiper la venue de son parent.

### **L'espace :**

Les visites ne se font pas dans le lieu de vie des enfants, afin d'épargner des difficultés et des souffrances à toutes les personnes impliquées.

Toutefois, lors de l'admission, les parents sont invités à visiter les lieux et ainsi avoir l'occasion de rencontrer le personnel.

La salle de visite sera toujours la même afin que ce soit un repère très important tant pour l'enfant que pour l'adulte, chacun sachant où il va et dans quel environnement il évoluera.

### **Le contenu :**

Celui-ci est défini et aménagé en fonction des besoins de l'enfant mais aussi selon les potentialités du parent. Il se veut évolutif.

### **L'accompagnement :**

L'objectif de ce travail est de créer un interface qui limite la pathologie de l'un et l'autre.

Le facteur principal de confiance est basé sur la présence constante et à proximité d'une personne qui a pour fonction d'aider les parents et de les soutenir dans leur rôle, d'entendre et de reconnaître leurs difficultés. S'intéresser à leur vécu, être à l'écoute de leur situation et de leurs émotions renforcent l'élaboration d'une relation de confiance propice à l'établissement d'un partenariat avec l'institution.

<p>Le département jeunesse entend également poursuivre en 2019 la concertation avec l'ensemble des acteurs locaux de la petite enfance et de l'aide à la jeunesse afin que d'autres solutions soient trouvées pour améliorer la situation de ces enfants qui doivent être temporairement éloignés de leur milieu de vie et qui se retrouvent hospitalisés sans raison médicale faute de places d'accueil spécialisées.</p>
--

## **2. LES SERVICES AGREES DANS L'AIDE A LA JEUNESSE**

L'ensemble des projets menés par le CPAS dans le domaine de l'aide à la jeunesse est administrativement et fonctionnellement regroupé sous la coupole de « La Cité de l'enfance, institution publique d'Aide à la Jeunesse dont les projets sont subventionnés par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Au travers de ses projets d'hébergement, d'intervention individuelle dans le milieu de vie ou d'action communautaire, l'objectif de la Cité de l'Enfance est de favoriser à terme le développement optimal du jeune dans sa famille ou dans son milieu de vie d'origine en respectant ses valeurs, ses croyances, son contexte socio-économique et son potentiel personnel. Cette démarche doit permettre l'émergence de l'individu comme sujet actif et non comme objet de prise en charge. Ainsi, le personnel éducatif met tout mettre en œuvre pour que ces jeunes, en dépit des difficultés importantes qu'ils ont traversées, puissent s'épanouir librement et s'assumer pleinement au moment de leur passage dans la vie adulte.

### **2.1. L'AIDE EN MILIEU OUVERT : AMO « ANCRAGES »**

La Cité de l'Enfance dispose d'un agrément en qualité de service d'Aide en Milieu Ouvert (AMO). « Ancrages » s'inscrit en tant que service spécialisé de l'aide à la jeunesse et propose une aide préventive, émancipatrice et surtout non contraignante aux jeunes et aux familles de l'arrondissement judiciaire de Mons.

Les interventions de l'AMO se répartissent entre aide individuelle et action communautaire.

L'AMO peut avoir recours à l'interpellation. C'est-à-dire relayer l'expression des jeunes auprès des instances politiques, sociales, administratives ou associatives. Elle informe ou interpelle si nécessaire ces mêmes instances sur toute matière relevant de son activité de prévention.

#### **Effectif :**

- 1 coordinatrice faisant fonction depuis avril 2018 ;
- 2 Educatrices A1 ;
- 1 assistante sociale.

#### **2.1.1. L'aide individuelle**

« Ancrages » propose aux enfants, aux jeunes ou à leur famille un lieu et un temps d'écoute, un espace de parole, d'orientation et d'accompagnement pour les aider à surmonter leurs difficultés familiales, socio-économiques, scolaires, administratives ou juridiques.

L'équipe n'intervient que sur demande du jeune et/ou de sa famille et n'accepte aucun autre mandat que celui du jeune ou de sa famille : le travail social d'accompagnement ne peut se faire qu'avec l'accord et la collaboration du jeune et/ou de sa famille et dans le respect du code de

déontologie des services de l'aide à la jeunesse (transparence, respect du secret professionnel, respect de la parole des jeunes,...).

Un des nouveaux outils utilisé par l'AMO dans le cadre de ses suivis individuels, sont des séances parents/enfants d'escalade pour l'amélioration des relations au sein de la famille. La collaboration se fait avec Face Nord.

### **Interventions réalisées :**

- 9 nouvelles situations durant le 2ème semestre 2017, 9 dossiers ont été clôturés pour diverses raisons durant cette même période et 1 réouverture ;
- 8 nouvelles situations (18 enfants) durant le 1<sup>er</sup> semestre 2018 plus 1 réouverture et 8 clôtures ;
- 12 nouvelles situations (29 enfants) durant le 2<sup>ème</sup> semestre 2018 plus 0 réouverture et 10 clôtures
- L'ensemble des nouvelles situations sur les 2 semestres, représente 57 enfants pris en charge.
- Le nombre total de dossiers au 31.12.2018 est de 54.

## **2.1.2 Les activités communautaires**

### **2.1.2.1 Le conseil pédagogique**

Comme chaque année à la mi-octobre se tient le conseil pédagogique. C'est un moment de partage entre les jeunes, les familles et l'équipe éducative. C'est l'occasion d'effectuer le bilan de l'année écoulée et de programmer la suivante. Outre les opportunités qui s'offrent à l'AMO, à savoir des visites de musées, des activités ponctuelles proposées par l'un ou l'autre partenaire, les jeunes ont sollicité l'organisation d'un séjour.

### **2.1.2.2. Le groupe de parole « Entr'Parents »**

#### **Objectifs :**

- Réaliser un travail de prévention,
- S'inscrire dans une logique d'accompagnement à la parentalité,
- Susciter la réflexion,
- Amener des questionnements et des remises en questions des parents,
- Améliorer le climat familial,
- Créer une solidarité entre parents afin qu'ils se rendent compte qu'ils ne sont pas seuls à vivre des moments difficiles avec leur enfant et qu'ils trouvent ensemble des pistes de solutions.



### Mise en œuvre :

10 séances de 2 heures réparties de janvier à décembre 2017 ont eu lieu les mardis à partir 16h30, ainsi que les jeudis et samedis matins dans les locaux de l'AMO. Depuis janvier 2018, elles se déroulent les jeudis matins. Elles sont animées par un formateur extérieur (de formation éducateur, psychologue et victimologue) et un membre de l'équipe AMO.

La majorité des participants viennent du Service Insertion Sociale du CPAS. Ce dernier intervient depuis janvier 2018 pour financer les projets alors qu'auparavant, c'était le CAAJ.

### **2.1.2.3 Organisation d'activités**

Les activités proposées résultent d'une demande formulée en conseil pédagogique.

L'AMO essaie de répondre aux différentes sollicitations.

Les activités proposées sortent des modèles proposés en plaine de jeux ou en activités extra-scolaires.

- Activités artistiques avec Blanc Murmure (CEC) autour de ce thème pour compléter le mur d'expression de nos locaux ;
- Chasse aux œufs et réalisation d'un mandala collectif ;
- Bowling ;
- Pédalo ;
- Mini-golf ;
- Journée familiale à Ostende à la découverte des sculptures de sable ;
- Journée à Bockrijk
- Trampoline Park ;
- Cinéma;
- Visite d'une ferme pédagogique à Givry;
- Trois journées d'initiation à la pêche aux étangs du PERLECO à GOTTIGNIES ;
- L'exposition interactive « Taupe niveau » à ATH. « Vous fait voyager dans l'habitat de ce petit animal familial... » ;
- Découverte de terril, avec sa faune et sa flore ;
- L'escale forestière à Bon-Secours propose divers sentiers aménagés pour que tous puissent profiter de l'ambiance de la forêt.

La Croix-Rouge Jeunesse organise une semaine de stage à destination d'enfants de 7 à 12 ans. Dans ce cadre, notre AMO coordonne les inscriptions des jeunes. L'AMO assure également l'accompagnement des jeunes qui ne peuvent être pris en charge par le transport de la croix rouge.

L'AMO tente de faciliter au mieux la découverte de l'environnement social et culturel des jeunes en leur proposant de participer à des événements réalisés par des structures spécialisées : 2 ateliers lors de la 13<sup>ème</sup> édition « Les Enfants du Livre » de la bibliothèque de Jemappes (octobre 2017), 4 séances de « Lire dans les parcs » du Réseau montois de lecture publique (été 2018) et différentes sorties culturelles organisées par la cellule Article 27 (Spectacle de Cirque à la Maison Folie, Saint Nicolas au Mac's d'Hornu, Noël au Plaza Art, visites guidées au BAM).

L'AMO a accompagné 3 adolescents dans les Alpes avec les ASBL Chantecler et Salto Sport Aventure et le SAS.

Deux membres de l'équipe ont encadré durant 3 jours, 10 jeunes de 5 à 13 ans lors d'un séjour à la ferme pédagogique Le Fagotin à Stoumont

### **Petites étincelles :**

#### Objectifs :

- \* Favoriser l'utilisation et le développement de tous les sens du jeune enfant (0-6ans).
- \* Permettre aux jeunes enfants de découvrir, d'expérimenter par des ateliers originaux sortant du contexte du quotidien.
- \* Susciter un échange sécurisant et enrichissant entre l'enfant et son/ses parent(s)/familier(s).
- \* Renforcer le lien enfant/parent/familier, l'enrichir de découverte et de reconnaissance des capacités et des acquis de chaque individu (valorisation et confiance en soi, en l'autre).
- \* Permettre de vivre un moment épanouissant "hors de chez soi", "hors du temps". Briser un peu la routine du quotidien, vivre une pause sensorielle agréable.

#### Mise en œuvre :

Un atelier d'éveil mensuel sous forme d'atelier contes et comptines, d'atelier éveil aux couleurs et aux sens, d'installation artistique participative.

Cet atelier mensuel se déroule au sein de l'AMO le samedi matin ; 2 sessions de 45 minutes sont proposées afin que la séance se déroule dans des conditions optimales (nombre de participants limité, durée appropriée à la capacité d'attention des jeunes enfants).

Pour 2018, 6 ateliers et 2 installations destinés à la petite enfance et à leurs parents et/ou familiaux sont prévus (1er en avril 2018 et dernier pour décembre 2018)

Ces ateliers sont réalisés par notre partenaire la compagnie "Semence d'art" d'Isabelle Colassin.

### **Ateliers à la Maison d'Accueil "L'espoir" :**

#### Objectifs :

- \* Susciter la réflexion chez les mamans
- \* Amener des questionnements (remise en question)
- \* Faciliter les interactions
- \* Exprimer ses émotions

\* Permettre de trouver des pistes de solution via le dialogue (ressources et compétences)

\* Renforcer la cohésion de groupe

#### Mise en œuvre :

Depuis le 23/11/16, une collaboration s'est mise en place entre la maison d'accueil l'Espoir et l'AMO Ancrages. Le but étant d'utiliser les ateliers réalisés par la maison d'accueil l'Espoir afin d'aborder des problématiques vécues par les mamans au quotidien. Celles-ci étant liées à : la parentalité, les enfants et à la vie en collectivité, dans le but d'une amélioration du climat à la maison d'accueil. La maison d'accueil l'Espoir souhaitait des intervenants extérieurs afin d'avoir des personnes ressources externes à l'institution.

L'AMO est parfois amenée à suivre certaines situations qui quittent la maison d'accueil. Le contact ayant déjà été établi au préalable avec les mamans, cela est plus facile pour elles au niveau de la relation de confiance.

Les ateliers se déroulent à raison d'une séance de 2h par mois dans les locaux de la Maison d'Accueil. Plusieurs supports sont utilisés mais aussi créés par l'AMO à cet effet : vidéos, photo langage, jeux de rôles, jeu de société sur le thème de la parentalité et de l'éducation.

#### ***2.1.2.4 La participation dans le réseau***

Différents projets, commissions et réunions organisés par le réseau local des AMO ou d'autres partenaires. Il peut s'agir d'animations dans les écoles (ex : « Vide ton sac », « Why Net ? », ...), de prévention et de sensibilisation aux violences intrafamiliales (campagne Ruban blanc, pièce de théâtre « Tu trouveras le vent »).

Dans le cadre du décret organisant des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'Aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation, notre AMO participe à deux commissions mixtes territoriales.

L'AMO collabore activement au projet de prévention générale du CAAJ "En chemin avec le Copion". Des ateliers d'expression et de création sont mis en place pour les adolescents de 12 à 17 ans et pour les parents dans le but de produire un spectacle théâtral fin 2019. Plusieurs de nos jeunes et de parents y participent.

L'AMO a participé à la "Journée du Trouillon voûté en Santé" organisée par les Instituts Saint-Luc de Mons, l'IESPP et l'OSH lors de la journée mondiale sans tabac (31/05/18). Nous proposons un stand alternatif au tabac. Au lieu de fumer une cigarette à la récréation, nous avons soumis aux élèves de première jusque 5ème année de prendre une cocotte en papier avec ses défis santé, détente et sportif à l'intérieur.

L'AMO s'investit depuis janvier 2018 dans le projet « Espace Parent dans la Séparation » porté par l'AMO La Rencontre, l'AMO SDJ et l'UMons. Cet espace a pour but de permettre au(x) parent(s) de réfléchir en toute confidentialité avec un intervenant afin de dépasser les conflits

parentaux, se recentrer sur les enfants et tendre vers une place juste et confortable pour chacun (communication, hébergement, autorité parentale,...).

L'AMO est partenaire avec l'HEH de Mons Campus pédagogique de Mons pour son projet de potager social.

Le projet est d'utiliser un espace du campus comme lieu de rencontres, d'échanges de savoir-faire et de réinsertion sociale autour et au travers de la culture de la terre en partenariat avec des institutions géographiquement proches, à la fois du secteur du handicap et de l'insertion sociale.

Les institutions du secteur du handicap apportent le savoir-faire via la participation d'établissement(s) d'enseignement spécialisé (option horticulture ou ouvrier de jardin) et d'institutions pour adultes (SAJA et SRNA) cultivant déjà leur propre terrain.

Les institutions du secteur de l'Insertion Sociale y compris de l'Aide à la Jeunesse offrent à leurs bénéficiaires la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences essentiellement liées à la socialisation et l'autonomie.

D'un point de vue pédagogique, les étudiants de l'HEH peuvent être impliqués dans le projet à plusieurs niveaux (conception et culture de certains espaces, co-encadrement des bénéficiaires extérieurs, etc.).

Le 7 mars a eu lieu une première rencontre entre notre public AMO et le public du SAJA « Le Tandem ». Cette séance a permis de créer des échanges avec les personnes porteuses de handicap et la réalisation d'un tableau collectif autour du thème de la salade composée.

Une rencontre entre partenaires a eu lieu le 19/06.

### Perspectives

Toujours en lien avec la perspective d'un nouveau code de l'aide à la jeunesse dont les arrêtés devraient voir le jour en 2018, notre AMO devra revoir son projet pédagogique en fonction des modifications structurelles. Il est évident que le travail en AMO va s'orienter dans la rencontre des jeunes sur leur milieu de vie, quartier, école,...

Nous avons été contactés début mai par le sous-directeur de l'école du Nursing à Mons dans le cadre d'un appel à projet sur l'accrochage scolaire. Ce projet implique un partenariat avec le CPMS et une AMO. Nous serions un relais privilégié lors de soucis scolaires et d'absentéismes.

Des supervisions vont être mises en place dès septembre pour aborder les modifications du Code et les adaptations qui en découleront...

## **2.2. LE TRAVAIL MANDATE EN MILIEU DE VIE : S.A.I.E. « POINT D'APPUI »**

➔ 1 agrément SAIE : Pont d'Appui

Le SAIE « Point d'Appui » accompagne sur mandat (SAJ, SPJ, TJ) des jeunes et leurs familles dans leur milieu de vie en vue d'y apporter une aide éducative (y compris en assurant le relais d'une réintégration familiale organisée par un autre service agréé).

Le service a également pour mission d'apporter une aide en logement autonome au jeune, dès 16 ans.

Le service a été créé pour répondre aux besoins de l'arrondissement du Hainaut, Division Mons.

Agrément : 26 situations concernant des jeunes, filles ou garçons, de 0 à 18 ans (prolongation possible jusqu'à l'âge de 20 ans)

Mandats : 6 mois maximum renouvelable.

### **Effectif :**

Normes de subsidiation pour 26 situations :

- 1 coordinateur ;
- 1 intervenant psychosocial ;
- 5,5 éducateurs.
- 1 agent administratif ;
- 1 agent technique ;

L'équipe éducative de Point d'Appui intervient sur mandat d'une autorité de l'aide à la jeunesse pour accompagner les jeunes et les familles qui rencontrent des difficultés et les aider à trouver les solutions les plus appropriées.

### **Les objectifs des interventions consistent à :**

- Créer un espace de parole et d'actions éducatives, en partant des compétences du jeune et de sa famille dans leur réalité de vie.
- Impulser les changements en lien avec leur histoire familiale en les rendant acteurs du processus de changement.
- Permettre au jeune et à sa famille de disposer d'outils en vue de s'assumer au-delà de l'intervention du service, en tenant compte de leur propre réseau (familial, social).

- Établir un partenariat actif avec les acteurs sociaux en fonction des demandes et besoins spécifiques.

- Développer les compétences du jeune dans les domaines nécessaires à la construction de son autonomie, étape par étape (sur les plans financier, alimentaire, scolaire, médical, administratif, relationnel,...).

Simultanément au travail de libération de la parole, les intervenants accompagnent le jeune et sa famille en proposant des actes éducatifs (en fonction des compétences de chacun), en investissant les sphères où l'enfant gravite (école, CPMS, club sportif,...) et en s'associant le concours de services tiers, si cela s'inscrit dans le sens de l'intérêt de l'enfant.

La synergie de l'équipe est renforcée par la co-intervention d'un duo d'intervenants pour chacune des situations suivies.

Le service privilégie en outre l'approche plurielle, l'analyse des situations en équipe, la transparence des interventions et des écrits, le respect de la diversité et le non-jugement, la prise en compte des ressources, des besoins, du système de valeurs, des croyances, du contexte...

Principaux indicateurs de l'activité SAIE

**Les statistiques d'occupation du service d'aide et d'intervention éducative**

<b>SAIE : Interventions extérieures</b>					
<b>Mois</b>		<b>Journées DAAJ*</b>		<b>Journées DAAJ*</b>	
	<b>Maximum</b>	<b>2017</b>	Taux d'occupation	<b>2018(31/07/18)</b>	Taux d'occupation
Janvier	<b>806</b>	<b>837</b>	<b>103.85 %</b>	<b>668</b>	<b>82.88 %</b>
Février	<b>728/754</b>	<b>719</b>	<b>98.76 %</b>	<b>725</b>	<b>99.59 %</b>
Mars	<b>806</b>	<b>769</b>	<b>95.41 %</b>	<b>810</b>	<b>100.50 %</b>
Avril	<b>780</b>	<b>811</b>	<b>103.97 %</b>	<b>845</b>	<b>108.33 %</b>
Mai	<b>806</b>	<b>846</b>	<b>104.96 %</b>	<b>849</b>	<b>105.33 %</b>
Juin	<b>780</b>	<b>853</b>	<b>109.36 %</b>	<b>823</b>	<b>105.51 %</b>
Juillet	<b>806</b>	<b>868</b>	<b>107.69 %</b>	<b>837</b>	<b>103.85 %</b>
Août	<b>806</b>	<b>810</b>	<b>100.5 %</b>	<b>801</b>	<b>99.38 %</b>
Septembre	<b>780</b>	<b>742</b>	<b>95.13 %</b>	<b>768</b>	<b>98.48 %</b>
Octobre	<b>806</b>	<b>694</b>	<b>86.10 %</b>	<b>798</b>	<b>99.01 %</b>

Novembre	<b>780</b>	<b>685</b>	<b>87.82 %</b>	<b>662</b>	<b>84.87 %</b>
Décembre	<b>806</b>	<b>634</b>	<b>78.66 %</b>	<b>725</b>	<b>89.95 %</b>

### **Synthèse de l'évolution :**

Suite aux changements intervenus au sein même du service dans le courant du dernier trimestre 2017 (renouvellement d'une partie de l'équipe, changement de coordinateur à dater du 22/12/2017), l'équipe, en ce qui la concerne, a tenté d'appréhender au mieux tous ces changements auxquels elle est confrontée, tout en assurant les suivis des jeunes et des familles.

En parallèle, le SAIE est confronté comme, bon nombre de services, à des problématiques qui se complexifient, de par leur spécificité et leur récurrence.

Parmi celles-ci, nous pouvons citer :

- \* Les difficultés en lien avec la santé mentale (troubles comportementaux, assuétudes, etc.).
- \* Les ruptures dans le parcours scolaire des jeunes.
- \* La précarité des familles (économique, culturelle, intellectuelle,...).
- \* Les sources multiples de souffrances (conflits, séparations, ...).
- \* Les violences diverses.
- \* Les troubles du lien, de l'attachement.
- \* Le manque de perspective, de mise en projet, le fatalisme.
- \* L'utilisation à mauvais escient des nouvelles technologies avec toutes les répercussions qui peuvent y être associées...

Au vu des toutes ces problématiques, il importe, pour l'équipe, de s'outiller davantage par le biais de formations, séminaires, etc.

Une capacité réservée de prise en charge est en outre attribuée aux différentes autorités mandantes de notre arrondissement depuis 2014 et se répartit, en ce qui nous concerne, comme suit :

> SAJ : 20 situations

> SPJ : 5 situations

> TJ : 1 situation

---

Notre projet pédagogique a été réécrit, en 2016, selon la grille normalisée édictée par le Ministère afin d'être conforme à la législation en vigueur (a reçu l'aval de l'inspection pédagogique).

Il sera revu dans les prochains mois, au vu des changements qui se profilent suite à l'apparition du nouveau Code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse adopté en janvier 2018.

### **2.3. LES SERVICES RESIDENTIELS : SAAE « LE ROPIEUR »**

La Cité de l'Enfance dispose de **trois agréments** en qualité de **Services d'Accueil et d'Aide Educative (SAAE)** :

**Tremplin** (Pavillon 2) : 15 prises en charge mixtes de 0-12 ans ;

**Escale** (Pavillon 3): 15 prises en charge mixtes de 0-18 ans ;

**Envol** (Pavillon 6, 5 et 7):21 prises en charge de 12-18 ans (adolescentes en hébergement au P6, accueil mixte dans les unités de pré autonomie aux P5 et P7).

Mandats : 1 an renouvelable en principe une fois. L'éloignement du milieu de vie et le placement en structure d'hébergement est normalement une décision à caractère temporaire prise par les mandants de l'aide à la jeunesse (conseillers, directeurs et juges de la jeunesse). L'objectif principal consiste à permettre d'une part, à toutes les parties de souffler, de réfléchir à leur situation et de recevoir les aides éducatives appropriées, et d'autre part, aux professionnels de créer les conditions propices pour une réinsertion familiale réussie.

#### **Effectif :**

Normes de subsidiation pour 51 situations :

- 3 directeurs ;
- 21,5 éducateurs ;
- 1,5 personnel psychosocial ;
- 1,5 agent administratif ;
- 5 agents techniques.

L'unité de vie pour enfants âgés de 0 à 12 ans « Tremplin » : accueil des enfants victimes de maltraitance ou dont on suspecte l'existence, sur base d'un accord précis entre les mandants (SAJ, SPJ) la famille et l'institution.

L'unité de vie pour enfants âgés de 0 à 18 ans « l'Escale» : le projet consiste à optimiser le développement de l'enfant en lui offrant un climat sécurisant et structurant. Cette unité de vie permet prioritairement de réunir les fratries.



L'unité de vie pour jeunes âgés de 12 à 18 ans « l'Envol »: le projet consiste à préparer au mieux l'avenir du jeune en travaillant :

- soit à sa réinsertion familiale ;
- soit à une mise en autonomie.

Deux structures pré - autonomies aménagées à l'étage de pavillons 5 et 7, peuvent accueillir 6 adolescent(es) à partir de 16 ans. L'équipe de « l'Envol » supervise ces structures et accompagne ensuite l'installation des jeunes en autonomie

Principaux indicateurs de l'activité SAAE

<b>SAAE : Accueil interne</b>					
<b>Mois</b>		<b>Journées DAAJ*</b>		<b>Journées DAAJ*</b>	
	<b>Maximum</b>	<b>2017</b>	Taux d'occupation	<b>2018 (31/08/18)</b>	Taux d'occupation
Janvier	1581	1597	101.01 %	1499	94.81 %
Février	1479	1491	104.41 %	1316	88.98 %
Mars	1581	1634	103.35 %	1438	90.96 %
Avril	1530	1520	99.35 %	1354	88.50 %
Mai	1581	1565	98.99 %	1380	91.08 %
Juin	1530	1523	99.54 %	1430	93.20 %
Juillet	1581	1591	100.63 %	1597	98.17 %
Août	1581	1658	104.87 %	1574	99.56 %
Septembre	1530	1581	103.33 %	1557	101.76 %
Octobre	1581	1609	101.77 %	1594	100.82 %
Novembre	1530	1443	94.31 %	1577	103.07 %
Décembre	1581	1503	95.07 %	1493	94.43 %

\* Direction administration et aide à la jeunesse

En 2017, la situation, sans être pour autant optimale, s'est sensiblement améliorée, permettant au SAAE de revenir à un pourcentage moyen supérieur à 100%.

## **Perspectives pour l'ensemble des services agréés dans l'aide à la jeunesse**

- La Cité de l'enfance connaît depuis plusieurs années une importante phase d'actualisation de son organisation interne (organigramme et procédures internes) qui devront se traduire, après réécriture de ses différents projets pédagogiques, par l'obtention de nouveaux agréments auprès de l'aide à la jeunesse (FWB). Ces actions devraient reprendre courant 2018 après approbation par la Fédération Wallonie Bruxelles des nouveaux arrêtés spécifiques SAAE, SAIE et AMO.

- Avec le nouveau code de l'Aide à la Jeunesse qui s'appliquera donc dès 2018, les équipes éducatives devront aussi se mettre autour de la table pour adapter leurs projets pédagogiques. Ce sera sans doute particulièrement vrai pour l'AMO dont le cadre d'intervention pourrait être sensiblement modifié par les textes à venir.

### **- La Maison de l'adolescent (MADO) :**

Le concept de « Maison de l'adolescent » tel que développé à Charleroi depuis plusieurs est incontestablement très novateur et présente de nombreuses possibilités d'évolutions. Ces perspectives de développement sont d'ailleurs soulignées dans la note de politique générale de la Fédération Wallonie Bruxelles pour la mandature en cours.

La « Maison de l'adolescent » (MADO) est un lieu où l'adolescent et ses familiers peuvent être accueillis, écoutés, soutenus, aidés ou orientés, avec ou sans rendez-vous, de façon anonyme, sur tous types de problèmes en rapport avec l'adolescence (santé, justice, social, scolaire, affectif, psychologique,...), dans une ambiance qui se veut chaleureuse et constructive. De même, les professionnels de l'aide à la jeunesse et ceux de tous les secteurs connexes peuvent s'y rencontrer pour échanger sur toutes les questions concernant l'adolescence.

La maison de l'adolescent "L'EquipAJ" a vu le jour le 01/12/2017. Après avoir travaillé sur sa méthodologie et son projet pédagogique, le service a ouvert au public le 28/03/2018. L'EquipAJ, service spécialisé de l'aide à la jeunesse, est une porte d'entrée pour toute question ou problème en lien avec l'adolescence. Le service vise à fédérer en un seul lieu les compétences de professionnels de champs très diversifiés, de travailler en partenariat, en réseau et en complémentarité. L'EquipAJ se tient à la disposition des adolescents et de leur famille par le biais de son équipe pluridisciplinaire et de sa plateforme multi-opérateurs, grâce à ses partenaires qui y assurent des plages de prestations régulières. Les publics visés concernent:

- Les jeunes de 11 à 22 ans. Une attention particulière est accordée à la tranche d'âge 16-22 ans (en amont et en aval de la majorité). L'EquipAJ veut en outre apporter une réponse plus rapide aux situations entrecoupées de problématiques complexes, en particulier dans le domaine de la santé mentale
- Les parents, proches ou familiers d'adolescents
- Les professionnels en relation avec les adolescents

Le service est accessible à tous, sans condition préalable, est gratuit, anonyme, dispose d'horaires adaptés, travaille avec ou sans rendez-vous et en dehors de tout mandat. Le service réalise un diagnostic sur un temps court, reposant sur une analyse pluridisciplinaire de chaque demande et débouchant sur la mise en place concertée de pistes de travail. Le jeune et/ou sa famille peuvent formuler plusieurs demandes successives, par rapport auxquelles l'EquipAJ garantit la continuité et la globalité de la prise en charge, en privilégiant la désignation d'un référent (qui peut accompagner concrètement dans les démarches) ainsi

qu'en assurant le fil rouge tout au long de l'intervention. Outre la dimension individuelle, des stratégies d'actions collectives ciblées seront élaborées en direction des adolescents et/ou des parents, en partenariat avec des équipes ayant en commun le même public, par le biais notamment d'expositions thématiques débouchant sur la mise en place d'ateliers, de conférences, de groupes de parole,... L'EquipAJ constituera aussi progressivement un centre de ressources et de documentation sur l'adolescence au sens large, accessible aux adolescents, parents et professionnels. Outre son partenariat avec la bibliothèque de la ville de Mons, biblio + et l'espace public numérique, l'EquipAJ travaille à développer sa plateforme multi-partenaire.

## - « La Calypso » (COOs - Centre d'Observation et d'Orientation spécifique)

### **Répondre à la problématique dite des adolescents « incasables » :**

Tous les acteurs de terrain du secteur de l'aide à la jeunesse, et particulièrement ceux qui interviennent dans des projets d'hébergement, constatent ces dernières années une dégradation sensible de la situation de nombreux jeunes en matière de santé mentale et de besoin d'accompagnement pédopsychiatrique.

Les structures existantes, leurs méthodologies pédagogiques et leurs équipes éducatives sont de plus en plus souvent démunies face à des situations qui ne correspondent plus à leurs capacités d'intervention. De nouvelles réponses sont donc à inventer afin de répondre à l'évolution de la société, à l'évolution des jeunes eux-mêmes, afin que chacun puisse bénéficier d'une réponse adaptée à sa situation, et qu'aucun d'eux ne reste finalement au bord du chemin, comme c'est trop souvent le cas actuellement.

Un dossier de candidature a été introduit début 2017. Il a fait l'objet d'un avis très favorable du Ministre Madrane en juin 2017.

En juin 2018, un premier arrêté de subvention du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles a été reçu pour l'ouverture d'un nouveau service d'hébergement s'inspirant des COO (Centre d'Observation et d'Orientation) : La Calypso (Centre d'Observation et d'Orientation spécifique). Le service a ouvert ses portes début septembre 2018. Il a rapidement affiché complet, tant les demandes étaient importantes au niveau des autorités mandantes.

### ➤ **Missions :**

La Calypso a pour mission principale d'organiser **l'accueil collectif de 8 jeunes filles de 12 à 18 ans** qui présentent une problématique complexe se traduisant par des comportements qui nécessitent une aide spécialisée en dehors de leur milieu de vie, une observation et une analyse approfondie de leur mode de fonctionnement, de leurs ressources et compétences. Ces jeunes peuvent avoir traversé des moments très compliqués dans leur milieu familial ou dans d'autres lieux d'hébergement ou avoir besoin de réfléchir à leur avenir après un passage en centre de crise ou en centre thérapeutique médicalisé. La Calypso propose également un soutien visant au dépassement de la crise et une contribution à l'identification de solutions et d'orientations durables, en favorisant autant que possible la réinsertion dans son milieu familial de vie. Une

intervention dans le milieu de vie répondant à ces mêmes missions peut également être réalisée à la demande de l'autorité mandante.

La Calypso collabore avec tous les intervenants du secteur de l'aide à la jeunesse. Elle s'ouvre également aux collaborations avec les acteurs des secteurs connexes, comme la santé, la santé mentale ou le handicap.

➤ **Mandat :**

La Calypso travaille sur mandat d'une autorité de l'aide à la jeunesse (Conseiller ou Directeur de l'aide à la jeunesse, tribunal de la jeunesse et de la famille). Le mandat précise les objectifs, les motifs, la durée et la nature de l'aide. Il est de 3 mois maximum, renouvelable une fois.

➤ **Critères d'admission et de refus :**

La Calypso accueille des jeunes filles entre 12 et 18 ans dont la situation nécessite une aide spécialisée en dehors de leur milieu habituel de vie et si les missions confiées principalement au service par l'autorité mandante portent sur l'observation, l'analyse approfondie et l'évaluation de toutes les pistes d'orientation visant l'épanouissement de la jeune, en favorisant autant que possible la réinsertion dans son milieu familial de vie. Une intervention dans le milieu de vie répondant à ces mêmes missions peut également être réalisée à la demande de l'autorité mandante. L'unité ne prend pas en charge les jeunes suivies dans le cadre de faits qualifiés infraction. Elle ne prend pas non plus en charge les jeunes qui présentent des troubles mentaux attestés par avis médical, ayant commis ou non des faits qualifiés infractions, et qui nécessitent une prise en charge par une institution médicalisée (lits K ou for K) ou par toute autre institution adaptée.

➤ **Cadre du personnel :**

Le cadre du personnel affecté à la Calypso est le suivant : 1 coordinateur, 10 éducateurs ou infirmiers, 1 psychologue, 1 assistant social, 1 administratif, 2,5 techniques.

Une convention de partenariat a été passée également avec le CHUPM-B (Ambroise Paré – Chêne aux haies) pour le détachement quelques heures par semaines d'un médecin pédopsychiatre.

Ce temps de prestation est consacré :

- A une participation aux réunions de l'équipe ;
- A l'analyse, lors de celles-ci, de situations concrètes d'accompagnement qui présentent des difficultés particulières ;
- A la définition de stratégies particulières à mettre en œuvre ;
- A la définition d'outils de travail ;
- A assurer la liaison avec les partenaires du secteur des soins de santé et en particulier, de la santé mentale, ainsi qu'avec les partenaires et les services de la Cité de l'enfance.

Le médecin pédopsychiatre pourra en outre rencontrer certains jeunes et leurs parents afin de préciser les contours de certaines interventions.

La convention est dans un premier temps conclue pour une durée déterminée d'un an. Elle débute le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et se termine le 31 décembre 2019.

➤ **Organisation de la vie quotidienne:**

La Calypso fonctionne avec un certain nombre d'horaires et de règles prévus dans son ROI. Cela concerne notamment : les heures de lever, de repas et de coucher, l'organisation et le contenu des ateliers éducatifs, l'heure d'étude encadrée, l'organisation des soirées et l'accès au jardin, l'utilisation du GSM et des tables ou PC portables, etc...

Le contenu des ateliers éducatifs thématiques est programmé chaque semaine sur base des demandes et suggestions des jeunes en concertation avec l'équipe éducative. Le contenu s'inscrit dans plusieurs grandes thématiques qui doivent être présente au moins une fois dans le programme de la semaine :

- **La communication** : la thématique regroupe toutes les formes de communication, verbale ou non verbale, notamment par le jeu de rôle sur des situations nouvelles ou sur des situations vécues au sein du groupe ou ailleurs. L'atelier ne se centre pas sur « ce qu'on a à exprimer », mais sur « comment l'exprimer », « pourquoi l'exprimer » et « à qui l'exprimer ».

- **La créativité** : la thématique regroupe toutes les formes de créativité, par le dessin, la peinture, la sculpture, le théâtre, la poésie, l'écriture, la musique, par toute réalisation concrète originale permettant à la jeune d'exprimer quelque chose d'elle-même. Les réalisations peuvent être individuelles ou collectives.

- **Le bien-être** : la thématique regroupe toutes les formes de bien-être, par la relaxation, la détente, ou l'esthétique, tout ce qui consiste à prendre soin de soi, de sa santé, de son alimentation, de son corps, de son look... Elle vise à permettre à chaque jeune de se recentrer sur elle-même, sur ses ressentis, dans une logique introspective et réflexive.

- **Le sport** : la thématique regroupe toutes les formes d'activités sportives, individuelles ou collectives. Elle vise à permettre à chaque jeune de se dépenser physiquement, de rechercher le dépassement de soi, de ses limites ou de ses peurs, d'expérimenter dans certains cas les notions de collaboration, de solidarité et d'entraide.

- **La formation scolaire ou professionnelle** : la thématique s'appuie sur la nécessité de maintenir un lien avec l'apprentissage de type scolaire pour les jeunes qui se trouvent temporairement déscolarisés. Il s'agit essentiellement d'exercices ou de jeux mettant en œuvre des compétences de base ou des matières correspondant au niveau de chaque jeune, dans une logique de pédagogie de la réussite et d'évaluation formative.

- **La médiation animale** : la thématique vise à favoriser l'apaisement des jeunes, l'expression des émotions et la reconstruction du lien avec l'autre, que celui-ci soit une autre jeune ou l'adulte. Dans l'application spécifique portée par La Calypso, la médiation animale a principalement pour objectifs : de favoriser l'apaisement des jeunes, de favoriser l'expression des émotions au travers de la relation de base à l'animal (via le toucher, le contact corporel, le « grooming »), de développer la reconstruction d'un lien social, avec l'animal d'abord et ensuite avec l'autre, jeune ou adulte, de redécouvrir la possibilité de lâcher prise, de se laisser guider ou porter sans risque, d'appivoiser ses peurs, de vivre des expériences où on est

responsable de l'autre (où on doit « assurer » l'entretien, les promenades, les repas, les soins...).

Les thématiques feront l'objet d'évaluations régulières. Elles sont susceptibles d'évoluer au fil du temps, sans incidence sur la structure et l'organisation du projet pédagogique proposé.

➤ **Locaux**

La Calypso occupe un pavillon indépendant à 4 façades de la Cité de l'enfance, en bon état, entièrement séparé du reste du site de la Cité de l'enfance par une clôture. Le pavillon dispose d'un rez-de-chaussée et d'un étage, ainsi que d'un grand jardin.

➤ **Perspectives**

Le service a introduit fin 2018 un dossier de demande d'agrément définitif en qualité de Projet Pédagogique Particulier qui devrait être traité par l'Administration de l'Aide à la Jeunesse courant du premier semestre 2019. A l'issue de la procédure d'agrément, La Calypso pourrait donc disposer d'une subside à durée indéterminée.

## Département 3 : Les Aînés

L'action du département des « aînés » repose sur deux axes complémentaires :

- Le maintien au domicile le plus longtemps possible, avec confort, bien-être et sécurité ;
- L'accueil et l'hébergement dans des institutions modernes et attentives au bien-être de leurs résidents.

### I. FAVORISER LE MAINTIEN A DOMICILE (ACASA)

Les services de maintien à domicile permettent aux personnes de vivre le plus longtemps possible dans leur cadre de vie le plus familier. Face au défi que constitue le vieillissement de la population, ils jouent désormais un rôle majeur dans notre société.

Le CPAS, via ACASA, regroupe différents services de maintien à domicile : aides aux familles et aux personnes âgées, repas à domicile, aides ménagères, livre accès, centre de coordination d'aides à domicile incluant des partenaires conventionnés, ...

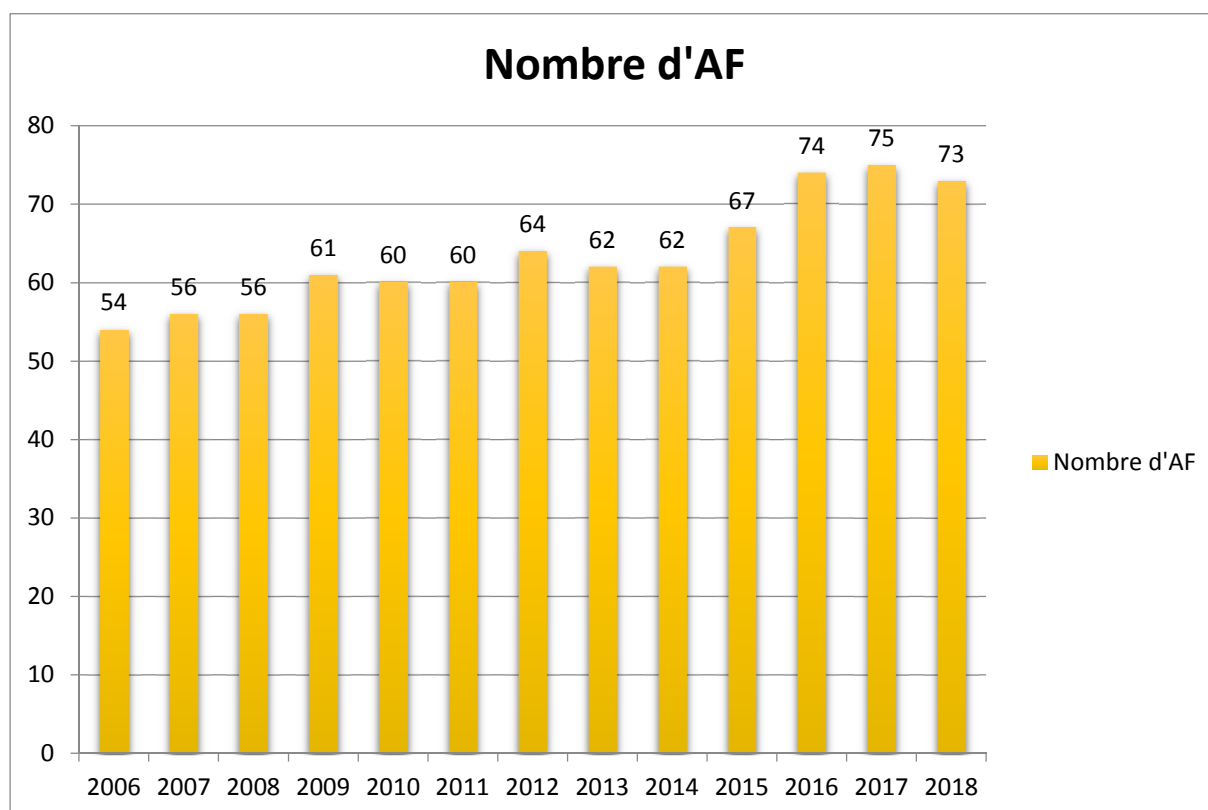
Services	Nombre d'agents	Nbre personnes aidées
Aides Familiales	<b>Du 01/01/18 au 31/12/18</b> <b>73 AF</b> (61 sur le terrain + 12 inactives = <b>64.09 ETP</b> ( <b>50,29 ETP</b> sur le terrain + <b>13,80 ETP</b> inactives)	<u>Personnes aidées</u> : - <b>2017 = 318</b> - <b>2018 = 341</b> <u>Heures prestées</u> : - <b>2017 = 61.488,48 h</b> - <b>2018 = 66.361,30 h</b>
Repas à domicile	livreurs AF = <b>4 ETP</b> (↔) livreurs art.60 = <b>2 ETP</b> (qui travaillent aussi pour les courses et accompagnements) tournées	<u>Personnes aidées</u> : - <b>2017 = 199</b> (moyenne nbre factures mensuelles) - <b>2018 = 235</b> (moyenne nbre factures mensuelles <b>2018 Augmentation car</b> beaucoup de nouveaux bénéficiaires + les résidents de la Résidence Services
Aides ménagères	<b>25 aides ménagères</b> (22 sur le terrain + 1 en reclassement + <b>1 maladie + 1 congé de</b> maternité) = <b>16,38 ETP</b> (dont <b>14,13 ETP</b> sur le terrain)	<u>Nombre d'heures</u> : - <b>2017 = 21.049 heures</b> - <b>2018 = 10.040 heures</b> (du 01/01/18 au 30/06/18) <u>Nombre de personnes aidées</u> : - <b>2017 = +/- 215</b> - <b>2018 = +/- 220</b>

## **1. Le service d'aide aux familles**

Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées est agréé et subventionné par la Région wallonne. (AVIQ)

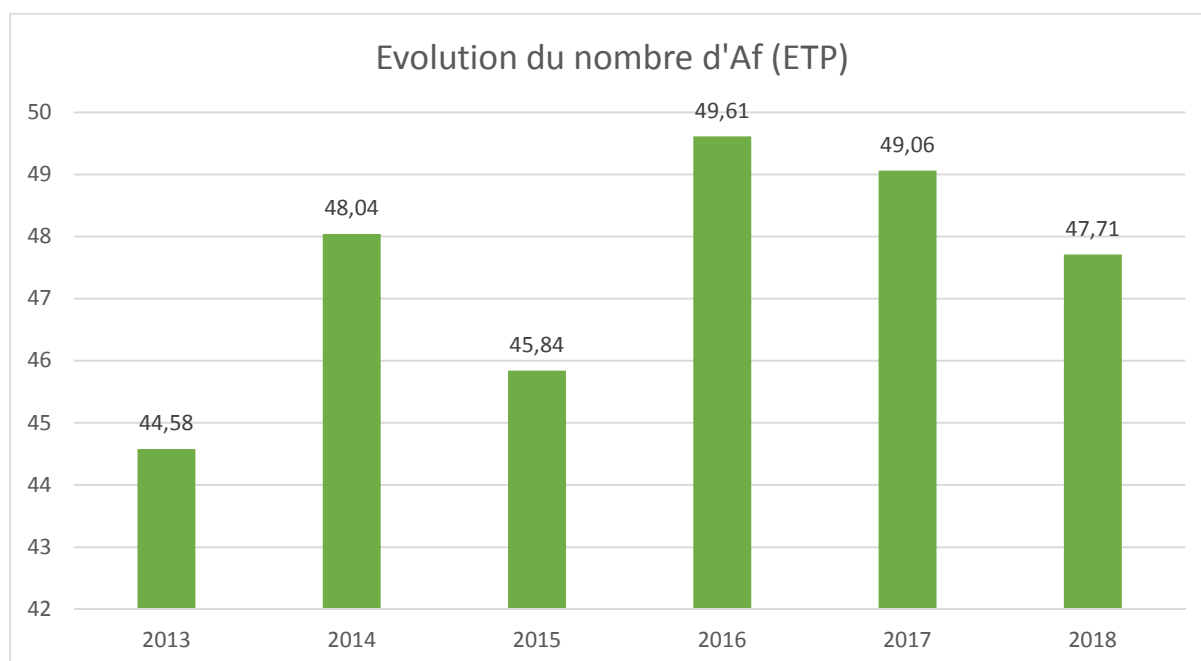
Ce service est payant selon le montant des revenus moyennant une facture.

### **Evolution du nombre d'AF (Personnes physiques recrutées)**





## Evolution du nombre d'AF (ETP) sur le terrain



## Evolution du contingent, des heures prestées et des subsides

	2014	2015	2016	2017	2018 (31/12/18)
<b>Contingent</b>	69.052 h	71.108 h	72.600 h	74.593	71.661
<b>Heures totales</b>	68.304,17 h	72.739,75 h	72.175,75 h	69.546,38	75.076,06
<b>Prestations</b>	60.920,62 h	64.070,35 h	63.711 h	61.488,48 h	66.361,30
<b>Subsides RW</b>	1.796.257,05 €	1.916.392,80 €	1.917.162,02 €	1.897.716,52	1.678.801,26 reçu à titre d'avance (85%)
<b>Utilisation du contingent</b>	98,92 %	102,29 %	101,49 %	93,23 %	104,77 %

En 2018, le service a presté **sur l'année 2018, 75.076,06 heures** soit **104,77 %** d'utilisation qui se répartissent comme suit :

- **66.361,30** heures prestées chez les bénéficiaires;
- **4.785,30** heures de distribution des repas subventionnés;
- **3.010,26** heures de réunion d'équipe;
- **919,20** heures de perfectionnement.

Depuis 2009, le nouveau décret nous subsidie mieux en tenant compte de charges spécifiques, notamment l'ancienneté du personnel et la pénibilité du métier :

- Une augmentation du forfait horaire des aides familiales ;
- Des congés supplémentaires subsidiés pour les aides familiales de plus de 52 ans;
- Un montant forfaitaire pour les heures inconfortables en 2017 ;
- Un montant forfaitaire par km parcouru : **0,3460 € (du 01/01/18 au 30/06/18) et 0,3573 € (dès le 01/07/18) ;**
- Une réduction pour les bénéficiaires de : **0,40 €/h.**

Résumons l'évolution de la subvention ainsi que la prise en considération de l'ancienneté du personnel.

Montants forfaitaires	A partir du 01/10/18 / h prestée
<b>Forfait charges salariales des aides</b>	<b>22,8845</b>
<b>Majoration 8 à 14 ans d'ancienneté</b>	<b>2,6784</b>
<b>Majoration + 14 ans</b>	<b>4,6303 (de 14 à 20 ans) 5,2490 (+20 ans)</b>
<b>Frais administratifs</b>	<b>2,6254</b>
<b>Frais salariaux AS</b>	<b>1,1408</b>
<b>Pour info car pas appliqué chez Acasa, forfait samedis, dimanches ou entre 20h et 6h</b>	6h-8h ou 18h-20h: <b>4,6427</b> 20h – 21h30: <b>8,1248</b> Samedi = <b>6,0356</b> Dimanche+ Jf= <b>12,9996</b>

Ancienneté	8-14 ans	14-20 ans	+ de 20 ans
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/09 (public RGB)	2,36	4,09	-
Subvention horaire ancienneté 01/01/09 (public non RGB)	0,49	1,51	-
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/10 (public RGB)	2,37	4,11	4,66
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/10 (public non RGB)	0,49	1,56	1,77
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/11 (public RGB)	2,44	4,22	4,78
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/11 (public non RGB)	2,44	4,22	4,78
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/12 (public RGB)	2,50	4,32	4,90
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/12 (public hors RGB)	2,50	4,32	4,90
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/13 (public RGB)	2,56	4,43	5,02
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/13 (public hors RGB)	0,54	1,68	1,91

## L'analyse financière du service doit être étudiée au regard de l'application du nouveau décret

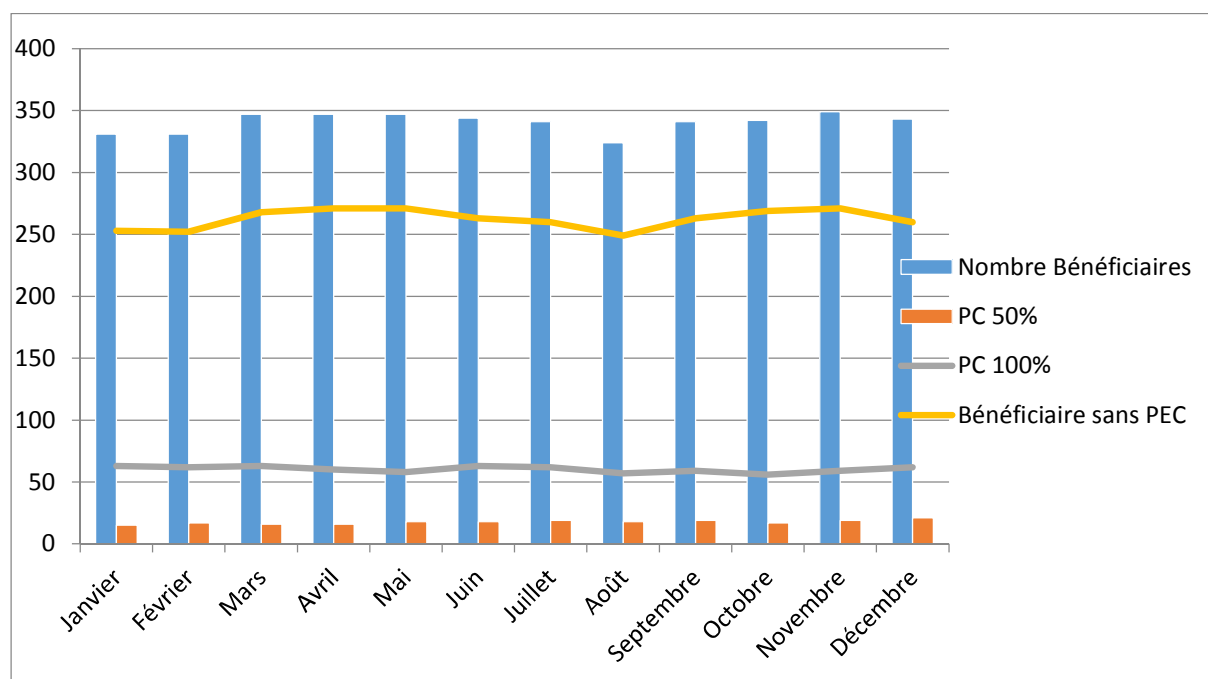
Pour le budget 2019, le subside alloué par la Région Wallonne va un peu augmenter, les taux horaires ont été modifiés et ce à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2018.

La clientèle de nos aides familiales est principalement issue du public fragilisé et le décret ne compense pas ce manque de recettes. En effet, les subsides horaires sont fixes mais la contribution des bénéficiaires est progressive. Par conséquent, les services d'aide aux familles qui ont comme priorité une action en faveur des personnes plus démunies ont une recette plus faible. Les mécanismes actuels de subsidiation pénalisent financièrement ceux qui aident les personnes à faibles revenus d'où l'intégration des recettes liées à cette intervention sociale qui sont désormais intégrées à notre budget pour avoir une vision réelle de notre service.

Au niveau des prises en charge à 50 % et 100 % par le service social, elles représentent respectivement **4,69%** et **18,04%** de notre population globale.

**Le tarif varie en fonction des revenus avec un minimum de 0,87 € et un maximum de 7,81 €.**

### Etat des prises en charge 2018



### Perspectives

Le CPAS connaît la concurrence des travailleurs employés par d'autres opérateurs sous le régime des titres-services ainsi que l'existence d'autres services d'aides-familiales. L'information est donc essentielle pour mettre en évidence les spécificités des métiers de l'aide familiale et des services qu'elle peut rendre aux citoyens.

L'objectif reste clairement d'optimiser l'utilisation des heures du contingent. Tendre vers les 100 % d'utilisation est nécessaire pour permettre au CPAS de mieux répondre aux défis du vieillissement de la population et de percevoir le subside total de la Région Wallonne.

Le service continue à veiller au remplacement du personnel par des recrutements de qualité. Les aides familiales bénéficient d'un plan de formation annuel qui répond à leurs besoins sur le terrain. Elles sont encadrées également par des réunions hebdomadaires et sont évaluées tous

les 2 ans. Une attention particulière est accordée à valoriser leur nombre de prestations sur le terrain.

### **Le dispositif naissances multiples**

Il s'agit d'un projet subsidié par la Région wallonne permettant aux parents de bénéficier auprès du CPAS de leur commune de l'aide d'une puéricultrice à temps plein et d'une aide ménagère à mi – temps. La condition d'accès à cette aide est : 3 enfants endéans 18 mois et la famille est aidée jusque l'âge de 3 ans du dernier enfant. Actuellement, nous aidons une famille.

### **2. Les repas à domicile**

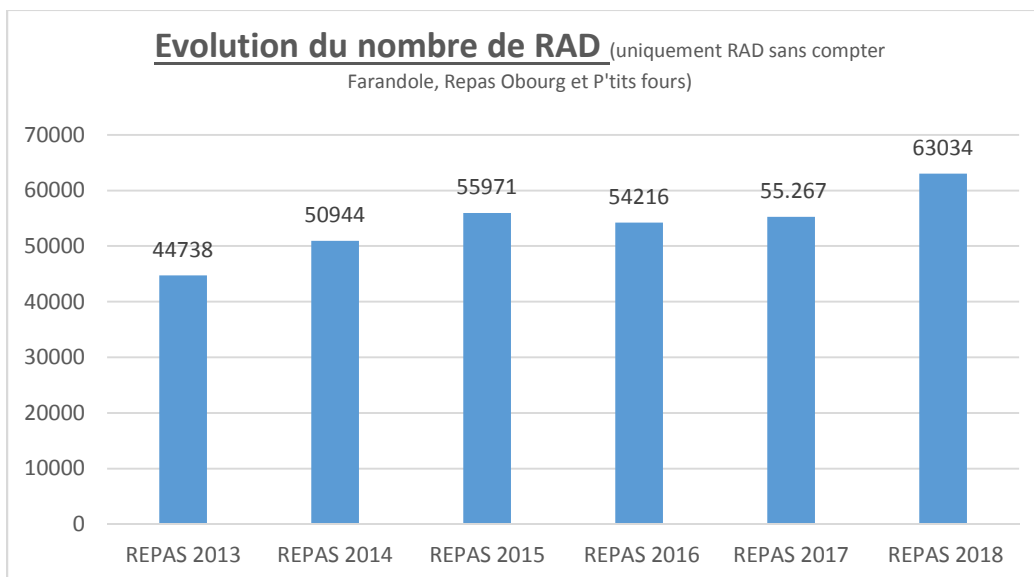
Nombre d'agents et de repas servis

<b>Service</b>	<b>Nombre agents</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Projection 2019</b>
<b>Repas à domicile</b>	3.2 ETP AF + 2 ETP art.60 (qui font également les courses et accompagnements) 3 tournées	Nbre de factures (moyenne 2017)= <b>199/mois</b>	Nbre de factures <b>235/mois</b>	<b>217 factures</b>
		<b>Nombre de repas servis = 55.267</b>  Moyenne du nombre de repas servis/mois = <b>4.606</b>	Nombre de repas servis = <b>63.034</b>  Moyenne nombre de repas servis/mois = <b>5.253</b>	<b>4.929,5 repas/mois</b>

Les équipes de cuisine en charge de la préparation des repas restent constituées exclusivement d'agents du CPAS affectés à la cuisine centrale de la Résidence du Bois d'Havré. Elles produisent des repas froids (à réchauffer) et équilibrés élaborés par un sous-traitant en fonction des impératifs de santé et confectionnés sous sa responsabilité. Depuis mi-mai 2015, SODEXO est le nouvel adjudicataire.

### **Evolution du nombre des repas**

L'indicateur à suivre est davantage le nombre de repas servis que le nombre de bénéficiaires.



La plupart des bénéficiaires sont âgés et/ou handicapés et éprouvent des difficultés à préparer seuls leur repas. La visite quotidienne de ce service est primordiale pour eux. Le service assume un rôle social important qui va au-delà de la simple livraison de repas.

Ce service est payant en fonction des revenus du bénéficiaire moyennant une facture. Actuellement, il y a 4 aides familiales à 4/5ème temps pour la livraison des repas à domicile (3 tournées). Elles sont subsidiées par la Région wallonne à concurrence d'un maximum de 6 heures par jour et par agent pour les activités de distribution des repas. Nous avons également 1 art.60 à temps plein qui se charge complémentirement du nettoyage des camionnettes et effectue des tâches administratives.

Depuis février 2018 nous livrons également des repas à domicile à certains Résidents de la Résidence Service du Bois d'Havré. Ils peuvent également bénéficier, en plus des repas du midi, de déjeuners et de soupers. Ils ont donc le choix de faire appel à notre service soit pour le dîner de midi uniquement, soit pour le pack journée (déjeuner, dîner et souper), soit uniquement pour le déjeuner ou pour le souper. Les repas de midi sont facturés au même prix que pour les autres bénéficiaires du service RAD (barème en fonction des revenus), le pack journée est facturé à 10€, le déjeuner à 2,50€ et le souper à 3,80€. Ces repas leur sont livrés par notre équipe.

En 2018, la recette moyenne d'un repas est de +/- 6,68 € alors que le prix maximum d'un repas est de 6,74 € en semaine (du lundi au samedi) et 7,42€ le dimanche et les Jours fériés. En date du 10/09/18, le BP a marqué son accord pour un nouveau tarif à appliquer dès le 01/01/19. Via celui-ci le prix des repas semaine (du lundi au samedi) variera entre 5,75€/repas et 7,75€/repas et le prix des repas pour les dimanches et jours fériés variera entre 6,25€/repas et 8,25€/repas.

### Le coût social du service

Le service RAD pratique une évaluation continue de la qualité des repas fournis et un signalement instantané des problèmes constatés.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2019, le Conseil a approuvé la nouvelle grille de tarification des repas en fonction des revenus. Celle-ci n'avait plus été revue depuis 2009. Les bénéficiaires payaient, pour une

grande majorité, le même montant pour les repas. Une meilleure répartition, selon les revenus, sera donc réalisée.

Une analyse est actuellement en cours pour examiner l'organisation future de la cuisine centrale et assurer ainsi un bon rapport qualité-prix pour les repas à domicile.

### **3. Livre - Accès**

Livre – Accès est un projet commun entre la bibliothèque de Jemappes et le CPAS de Mons. Ce service permet aux personnes âgées et/ou personnes à mobilité réduite du Grand Mons de pouvoir continuer à goûter aux plaisirs de la lecture. A ce jour, **une vingtaine de personnes** bénéficient de ce service.

#### **Fonctionnement du service**

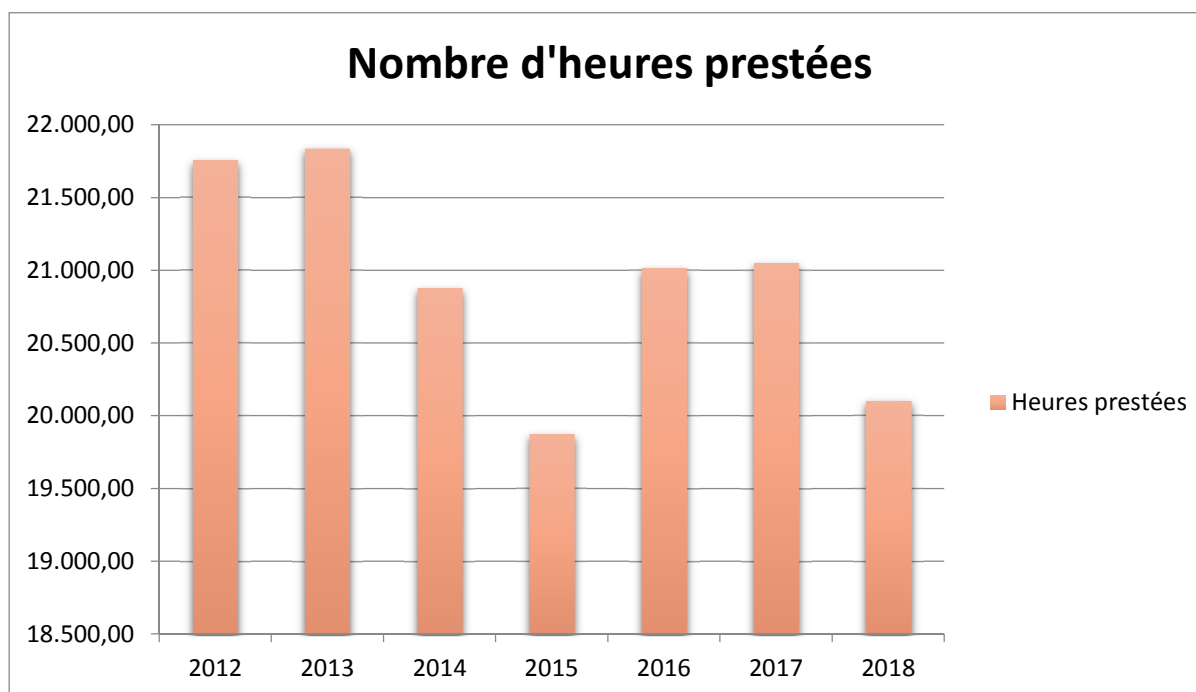
- Le staff administratif d'ACASA réceptionne les appels et transfère les coordonnées de l'appelant au préposé à ce projet ;
- Celui-ci convient alors un rendez-vous avec le bénéficiaire au domicile afin de remplir un questionnaire ;
- Le bénéficiaire paiera 2€ (taxe obligatoire REPROBEL pour 1 an) ;
- Le membre de la bibliothèque établira une sélection en fonction du questionnaire rempli par le bénéficiaire. Il est proposé au bénéficiaire la sélection établie et détermine la durée de la location. Un agenda permet de rendre les livres en temps et en heure;
- Le préposé prend en charge « la livraison » du livre.

**Pour les personnes malvoyantes, il existe des livres adaptés ainsi que des livres CD.** Nous prêtons un lecteur CD à ceux qui n'en possèdent pas, avec une caution de 5€ (contre reçu).

### **4. Les titres services**

Le CPAS est agréé pour l'utilisation des titres services depuis 2003. L'effectif est de 25 aides ménagères (22 sur le terrain, 1 en reclassement, 1 en congé de maternité, 1 en maladie longue durée) soit 16,38 ETP dont 14,13 ETP sur le terrain.

## Nombre d'heures prestées en 2018



A ce jour, les titres services sont remboursés à concurrence de 23,39 €.

C'est grâce à cette recette à laquelle s'ajoutent les aides à l'emploi (SINE) que le service peut envisager de se maintenir à l'équilibre. L'aide à l'emploi « SINE » correspond au public que nous engageons prioritairement dans ce service. Actuellement, 18 agents soit 12,56 ETP bénéficient d'un SINE.

Le CPAS ne bénéficie d'aucun autre avantage ; il n'est en effet ni une entreprise d'insertion (subside de 20.000 €, subside par aides -ménagères de 5.000 € qui décroît sur 4 ans, subside pour l'accompagnateur social), ni une société d'interim (prestation flexible à l'heure : une heure prestée est payée et les contrats proposés aux aides ménagères s'adaptent à la demande des bénéficiaires !), ni une agence locale pour l'emploi.

Actuellement, le service a +/- **220 bénéficiaires**.

Une attention particulière est toujours accordée à la relation client et au maintien du taux de satisfaction de ces derniers. Le service veille particulièrement à réaliser des entretiens de recrutement sélectif. Il réalise également des visites à domicile pour apprécier le type et la quantité de travail à réaliser. Les aides ménagères sont formées et évaluées régulièrement, et rencontrées chaque semaine (encadrement, consignes,...). Des réunions plus spécifiques et thématiques sont organisées 10 fois par an. La communication est soignée envers les bénéficiaires. Les horaires sont conçus et modifiés avec rigueur de manière à rentabiliser un maximum les heures et donc la perception d'un maximum de titres services. La productivité reste ainsi élevée (aux alentours de **80 %**). La sensibilisation à l'absentéisme et ses conséquences générales sur ce service est toujours d'actualité. En effet, la concurrence est de plus en plus présente et le prix pour le bénéficiaire augmente insensiblement.

Afin de maintenir la viabilité du service, la qualité et la flexibilité auprès de la clientèle sont plus qu'essentielles et ce, en complément du maintien des mesures SINE. Seul, le respect de ces principes permet au CPAS de viser l'équilibre financier.

A l'exercice propre, le déficit au budget 2018 est sensiblement le même qu'au dernier compte connu, c'est-à-dire 2016. Généralement, nous recevons un solde de subsides l'année suivante qui tend à équilibrer le résultat.

### **Perspectives 2018-2019**

66 CPAS wallons gèrent actuellement des structures « titres service ».

La Fédération des CPAS s'implique actuellement dans leur devenir auprès des Ministres concernés. En 2019, les services d'aides ménagères « titres service » de ces CPAS auront la possibilité de devenir des « services d'aide-ménagère sociale » reconnus comme tels.

L'« assurance autonomie » est un principe adopté par le gouvernement wallon en juillet 2015 ; elle sera prochainement mise en place. Elle repose sur une logique de sécurité sociale avec un tiers payant et viendrait couvrir des dispositifs d'aide actuels (comme le BAP – Budget d'Aide Personnalisé ou l'APA- Aide à la Personne Agée).

Les « services d'aide-ménagère sociale » pourront donc bénéficier de subsides dans le cadre du renforcement de l'aide à domicile. C'est pour les CPAS une bonne chose car sur le terrain nous rencontrons une problématique inquiétante d'hygiène et d'entretien des habitations.

Les aides ménagères occupent en effet la première place dans la hiérarchie des besoins de maintien à domicile. En effet, qui pourrait être maintenu en son domicile si celui-ci n'est plus correctement entretenu ?

*Nous passerons en AMS en juillet 2019. Au-delà du fait que le montant de la facture passera de 9€/h à 6,50€ pour le bénéficiaire, le montage financier relatif au subside sera plus avantageux que celui relatif au titre service.*

Les ressources en matière de transport social ont été retravaillées dès lors, les ressources matérielles et humaines du CPAS ont été rassemblées au sein du service ACASA dès le 01/01/17.

- **Le transport social** : Ce service est accessible à toute personne souhaitant une aide lors de déplacements.
  
- Il existe :
  1. ***Le taxi-social*** : Ce service est réservé aux courses, magasins, rendez-vous médicaux, etc...

**Tarification** : 6,50 €/h pour le public cible + le coût lié au déplacement (0,35€/km) et 12,10 €/h pour les autres clients + le coût lié au déplacement (0,35€/km).

Le paiement peut se faire soit par le biais de titres-services, en argent comptant ou par facturation.

Pour faire appel à ce service : 065/408.400



2. **Le service « Courses et Accompagnement ».** Ce service se charge principalement de l'accompagnement quotidien des personnes en Centre de jour et des courses et accompagnement à jour fixe.

**Tarification :** 6.50 €/h + 0,35€/km parcouru (au-delà d'1h, toute 1/2h entamée est facturée) ou 1 titres-service pour un aller-retour

## **5. Centre Coordonné de Soins à Domicile**

Le Centre de Coordination des Aides et Soins à Domicile ACASA est en fonction depuis décembre 2012 et est un service gratuit.

Il vise à permettre à toutes personnes dans le besoin de continuer à vivre chez elles en toute sécurité et en conservant un maximum d'autonomie.

Pour ce faire, une analyse des besoins rencontrés est réalisée par la coordinatrice qui établit avec le bénéficiaire les aides à mettre en place.

ACASA comprend des services intégrés comme le Service d'Aide aux Familles, le service des aides ménagères, la livraison des repas et un service de transport.

Afin de répondre au mieux aux besoins des personnes au domicile, notre Centre a conventionné avec plusieurs prestataires de terrain tels que des infirmiers, kinés, psychologues, services de transport, pédicures, coiffeurs,....

Une trentaine de prestataires ont donc signés une convention de collaboration avec le Centre de Coordination. Et chaque année, nous tentons d'élargir l'éventail des aides et soins à proposer aux personnes dans divers domaines afin de répondre au mieux aux besoins de la population.

Le Centre de Coordination ACASA, ce sont près de 400 dossiers de coordination ouverts depuis 2012.

Le Centre est accessible par téléphone 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

La coordination est gratuite et accessible à tous.

### **Recettes spécifiques:**

- 2014 : 48.094 €
- 2015 : 52.449 €
- 2016 : 56.062,94 €
- 2017 : 54.613,00 €
- 2018 : 53.499,00 €

### **Perspective 2019**

- Développer les contacts avec les partenaires locaux en vue d'accroître nos conventions ;
- Intensifier la communication envers les médecins généralistes et les hôpitaux ;
- Créer une fiche de demande unique pour tous les services d'ACASA ;
- Elargir les aides et soins à proposer aux bénéficiaires en conventionnant avec des services et prestataires du domicile afin de répondre aux besoins de la population ;
- Faire connaître encore plus notre service dans la région ;
- Améliorer la communication entre services afin d'optimiser l'aide aux bénéficiaires.

## **6. Les perspectives des services de maintien à domicile**

Les services à domicile en lien avec les hôpitaux : Avec la réduction des durées d'hospitalisation, la collaboration s'accroît entre nos services à domicile (aide familiale, taxi social, repas à domicile, télé-vigilance...) et particulièrement le CHU Ambroise Paré. Un projet visant une sortie bien accompagnée pour le retour au domicile concerne tous les hospitalisés avec une prise en compte plus spécifiques auprès de certaines pathologies chroniques ou services tels que l'orthopédie.

Les services à domicile et les autres formes d'habitat:

Aux côté des 2 maisons de repos du CPAS et de la Résidence services du Bois d'Havré, un nouveau type d'habitat communautaire pour aînés voit le jour. Une méthodologie d'accompagnement a été créée et sera testée. Il s'agit d'une première initiative du genre pour notre CPAS qui pourrait à l'avenir se développer dans notre entité montoise.

L'assurance autonomie: les 3 axes en sont les aides familiales, les aides ménagères sociales et les gardes à domicile.

Le service Acasa, déjà expérimenté en matière de service en aide familiale, va pouvoir transposer son service aide-ménagère titres services d'ici mi-2019 en un service d'aides ménagères sociales. De quoi diminuer la facture de l'entretien du foyer à 6,5€/heure et donc améliorer encore l'hygiène au domicile.

Une réflexion pourrait avoir lieu l'an prochain pour entrevoir la faisabilité de créer à l'horizon 2020 un service de gardes à domicile. La dimension budgétaire sera importante à considérer dans la décision ainsi que la taille de l'équipe (pour rappel en 2014 nous avons arrêté le service qui ne disposait que de 3 gardes sans possibilités d'obtenir des subsides pour agrandir); ce qui présentait des difficultés de fonctionnement en cas d'absences pour assurer la continuité de service auprès des bénéficiaires.

De manière générale pour ces 3 axes, l'assurance autonomie permettra en 2021 une prise en charge plus importante pour les bénéficiaires en perte d'autonomie.

L'isolement des personnes âgées pourrait être diminué par la création d'un centre communautaire, sous réserve d'un financement actuellement à l'étude par la Ministre Gréoli, à la demande de l'Union des Villes et des Communes.

La finalité ultime des services de maintien à domicile doit demeurer sociale. Il est clair que le plan de gestion induit un contrôle budgétaire strict de la part des responsables.

Notre public au sein du service est âgé, défavorisé et/ou handicapé. C'est de façon volontariste que le CPAS s'adresse à ce public. Réfléchir uniquement en termes de rentabilité conduirait à des sélections en termes de population, d'actes prestés et de services offerts ; pour nombre de nos usagers, ces choix les mèneraient à une impasse.

ACASA doit donc réussir une synthèse délicate, en tendant toujours davantage à l'efficacité dans un secteur concurrentiel et en intégrant une dimension sociale qui lui est propre, sans quoi une partie du public fragilisé se retrouvera encore davantage en situation d'isolement et de grande précarité.

## 7. Télé –Assistance

Le service Télé–Assistance permet aux personnes fragilisées de vivre chez elles en toute tranquillité.

Installé dans la caserne des pompiers à Cuesmes depuis avril 2003, Télé–Assistance travaille en collaboration avec la Ville et le CPAS de Mons, le service incendie et les coordinations de soins et services à domicile.

Ce service apporte une aide rapide, personnalisée et adaptée aux situations les plus diverses telles que : chutes, malaise, accident, agression,...

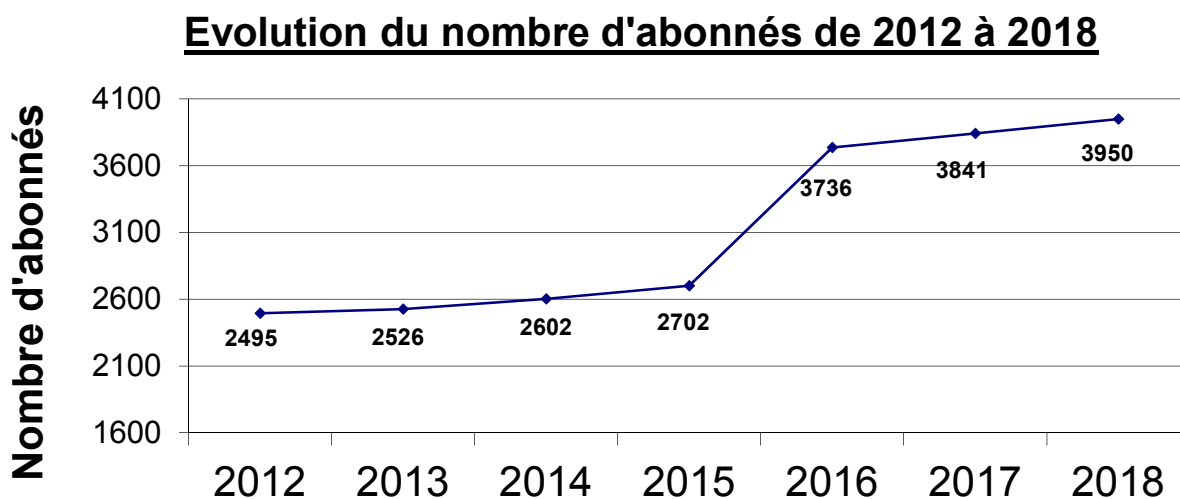
Pour être efficace, l'équipe de 12 téléphonistes fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Aux téléphonistes viennent s'ajouter 5 agents assurant le suivi technique ou administratif.

Outre cette mission de télé–biovigilance, Télé–Assistance assure également la garde téléphonique du service d'urgence des CPAS de Mons et de La Louvière ainsi que de Frameries, Boussu et Quaregnon et Binche.

Télé–Assistance répond également présent lors du déclenchement du plan SOS Hiver ou du plan Canicule.

Télé–Assistance assurerait également les permanences téléphoniques en cas de déclenchement éventuel de pandémie de grippe à un niveau communal.

Le service prend en charge également depuis le début 2011 la gestion du télé–secrétariat des CSD Wallonie Picarde ainsi que de la CSD Mons.



Auparavant, le numéro unique de garde médicale pour Mons était géré directement au sein de notre Centrale. Depuis début 2011, Télé–Assistance ne traite plus que les appels provenant du 1733.

Pour le service de garde médicale : en plus de Mons (5 zones) et de Braine–le–Comte, Télé – Assistance gère également Tournai (depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007 – 11 zones).

Depuis juillet 2008, les gardes de Tubize-Rebecq (2 zones), de Soignies (1 zone), d'Enghien (1 zone) et depuis le 1<sup>er</sup> octobre la garde d'Ath (5 zones). Soit 216 villages répartis en 28 zones. Les zones de Wauthier Braine et Braine le Château nous ont rejoint depuis novembre 2010.

En 2018, Télé-Assistance gère tout le secteur de Mons-Borinage (allant de Quévy à Quiévrain).

Télé-Assistance a déménagé de la caserne des pompiers vers l'ancienne Maison Communale de Cuesmes en avril 2018.

## **II. ACCUEILLIR ET HEBERGER LES PERSONNES AGEES**

### **1. La situation de l'offre actuelle globale**

Le CPAS gère actuellement 332 lits répartis comme suit : 221 MRS, 80 MR dont 8 lits court séjour. Il dispose également d'un centre d'accueil de jour de 2 places, un centre de soins de jour de 10 places.

A cela vient s'ajouter notre résidence services de 25 appartements ainsi qu'un habitat groupé pouvant accueillir 6 personnes.

L'évolution du nombre de lits

Etablissements	2018				
	MR/S	Court Séjour	CAJ	chambre	TOTAL
Résidence du bois d'Havré	221	0	0	0	221
Bonne Maison de Bouzanton	62	8	10	0	80
Résidence-services				25	25
Habitat regroupé				6	6
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>332</b>

**MRS** : Maison de repos /et soins

**CAJ** : Centre d'accueil de jour

### **2. Le Centre d'accueil et de soins de jour de la BMB**

Le Centre d'accueil et de soins de jour (CSJ) est une structure alternative d'accueil qui a pour but d'apporter à la personne nécessitant des soins et à son entourage le soutien nécessaire à la réalisation du maintien à domicile. Il prend en charge des personnes relevant au moins de la catégorie B de l'échelle de Katz.

Le Centre de jour de la « Bonne Maison de Bouzanton » comporte 2 lits en centre d'accueil de jour (taux d'occupation : 34,27 %) et 8 lits en centre de soins de jour (Taux d'occupation : 75,57 % - catégories lourdes).

Le nombre de famille ayant recours au Centre est de 17 en moyenne.

Le prix pour le résident est de :

- 10,55 € pour une demi - journée ;
- 18,09 € pour une journée entière.

### **3. Le service de court séjour**

La BMB dispose d'un agrément pour 8 lits court séjour.

Ces lits sont destinés à l'accueil des résidents pour un maximum de 3 mois par année civile.

Cette formule permet un répit aux familles ou aidants proches pour une période de 90 jours. La finalité de la formule est un retour au domicile du résident.

Les avantages sont les suivants :

- Une prise en charge complète mais temporaire ;
- Dédratiser le séjour en maison de repos ;
- Permettre aux proches de se reposer sans culpabiliser ;
- Offrir au résident une période de convalescence et de consolidation après un séjour hospitalier ;
- Retarder l'admission en maison de repos.

### **4. Les maisons de repos et de soins**

En Région wallonne, la maison de repos est définie comme un établissement destiné à l'hébergement de personnes âgées de 60 ans au moins qui y ont leur résidence habituelle et y bénéficient de services collectifs familiaux, ménagers, d'aide à la vie journalière et s'il y a lieu de soins infirmiers ou paramédicaux.

#### **4.1 Le profil de nos résidents par tranche d'âge**

##### **Résidence du bois d'Havré (RbH)**

	2017			2018		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
< 65 ans	19	13	<b>32</b>	12	12	<b>24</b>
65 - 74 ans	19	12	<b>31</b>	17	21	<b>38</b>
75 - 84 ans	28	41	<b>69</b>	26	44	<b>70</b>
85 - 94 ans	27	59	<b>86</b>	26	59	<b>85</b>
> 95 ans	1	2	<b>3</b>	2	2	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>127</b>	<b>221</b>	<b>83</b>	<b>138</b>	<b>221</b>

Au 31/12/18, **71,95** % de nos résidents ont plus de 75 ans.

## Bonne Maison de Bouzanton (BMB)

	2017			2018		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
< 65 ans	1	1	2	2	4	6
65 - 74 ans	5	7	12	6	9	15
75 - 84 ans	3	11	14	3	14	17
85 - 94 ans	6	25	31	5	16	21
> 95 ans	0	5	5	1	11	21
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>49</b>	<b>64</b>	<b>16</b>	<b>54</b>	<b>70</b>

En 31/12/18, **45 %** de nos résidents ont plus de 85 ans.

### 4.2 L'évolution des résidents par catégorie de dépendance

Le financement des soins se base sur une évaluation de la dépendance. Les résidents sont classés en 4 grandes catégories :

- La catégorie O : regroupe les résidents indépendants physiquement et psychiquement ;
- La catégorie A : concerne les résidents qui sont dépendants pour se laver ou s'habiller ;
- La catégorie B : rassemble les résidents dépendant pour se laver, s'habiller, se déplacer et/ou devant être assistés pour aller aux toilettes ;
- La catégorie C : touche les résidents dépendants pour se laver, s'habiller, se déplacer qui ont besoin d'assistance pour aller aux toilettes, pour manger et qui sont incontinents ;
- La catégorie CD : C + Désorienté dans le temps et dans l'espace.

2017	Catégorie O	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie CD	D
<b>BMB</b>	9,68 %	16,13 %	19,35 %	25,81 %	29,03 %	0 %
<b>RbH</b>	5,05 %	10,40 %	16,23 %	12,91 %	50,63 %	0,80 %

2018	Catégorie O	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie CD	D
<b>BMB</b>	5,97 %	19,40 %	26,87 %	22,39 %	25,37 %	0 %
<b>RbH</b>	5,29 %	13,38 %	14,94 %	12,59 %	49,54 %	0,80 %

On constate une augmentation des catégories lourdes et par conséquent une augmentation de la charge de travail.

En Wallonie, selon l'étude de la fédération des CPAS (Radioscopie 2015):

En MR, la part des résidents O est de 27 %.

Avec la catégorie A (34 %) ; ils représentent ensemble 1/2 de la population.

En MRS, 17 % des résidents sont repris dans la catégorie B. Les catégories C et CD constituent plus de la moitié des résidents (62 %).

#### **4.3 Etat des lieux de la liste d'attente**

La liste d'attente évolue constamment.

7 personnes au profil « léger » étant au domicile et 2 en homes externes sont inscrites sur la liste d'attente.

La plupart des admissions sont réalisées au départ des hôpitaux et des courts-séjours pour des personnes de profil « MRS ».

L'existence d'une liste d'attente se justifie donc de moins en moins au vu de la nécessité d'admettre des personnes dépendantes, qui séjournent la plupart du temps en hôpitaux et dont la recherche d'un établissement est urgente.

A la Résidence du bois d'Havré, 36 personnes sont en attente d'une admission au 18/10/2018.

#### **Nombre de résidents par catégorie**

	CAT O	CAT A	CAT B	CAT C	CAT CD	CAT D
RbH	11	33	31	28	108	8
BMB	4	13	17	15	17	0

#### **4.4 L'aide sociale au sein de nos maisons de repos**

Au niveau du budget général, le CPAS intervient pour compenser le manque de ressources des résidents et le montant facturé par la maison de repos.

	Compte 2016	Compte 2017	Budget 2018	Budget 2019
Montants	77.748,74	87.344,36	90.000	92.000

En 2016, le montant de l'aide sociale représentait 1,63 % des recettes d'hébergement de nos maisons de repos.

En 2017, il représentait 1,78 % de nos recettes.

Au budget initial 2019, il représente 1,83 % de nos recettes.

Intéressons-nous aux résidents payants / indigents au sein de nos différentes maisons de repos.

	2016		2017		2018	
	Payant	Indigent	Payant	Indigent	Payant	Indigent
<b>BMB</b>	<b>87,50%</b>	<b>12,50%</b>	<b>89,33%</b>	<b>10,67%</b>	<b>83,21 %</b>	<b>16,79 %</b>
<b>Résidence du Bois d'Havré</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>85,53%</b>	<b>14,47%</b>	<b>87,79 %</b>	<b>12,21 %</b>

Depuis 1990, une allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) existe. C'est un forfait mensuel qui dépend du degré d'autonomie et est lié à des conditions médicales et de ressources. Dans les structures publiques wallonnes, 17 % des résidents en moyenne ont droit à une APA.

## **5. Perspectives :**

### **- La rénovation et l'extension de la Bonne Maison de Bouzanton:**

Jusqu'à présent, divers travaux de mise en conformité de la BMB continuent à être réalisés dans le bâtiment actuel. L'activité peut toujours s'y poursuivre sur base d'un régime dérogatoire mais les contraintes structurelles du bâtiment ne permettront pas de mise à niveau définitive par rapport aux attentes de la Région wallonne. Une nouvelle construction est donc nécessaire. Un dossier complet a été introduit auprès de la Région wallonne. Il comporte une demande de lits complémentaires afin d'atteindre idéalement 120 lits ainsi qu'une demande de subside à la construction afin de limiter autant que possible la future charge d'emprunt.

Le projet prévoit :

- La rénovation et mise en conformité de la maison de repos « La Bonne Maison de Bouzanton » (suivant les nouvelles normes d'application au 01/01/2018) ;
- L'augmentation de la capacité d'accueil de la BMB (Seuil de rentabilité fixé à +/- 120 lits c-à-d création de +/- 50 lits) ;
- Le réaménagement des accès et circulations intra site de Bouzanton ;
- La création d'une nouvelle crèche de 49 places à l'angle rue de Bouzanton et Achille Legrand.





## Département 4 : Egalité des Chances et Citoyenneté

---

Le département Egalité des chances et citoyenneté, qui comprend deux services distincts (le Pôle d'Accueil et le service Egalité des chances), a pour mission de veiller à l'application de la Charte pour l'Egalité des chances de la Région wallonne. **Par sa transversalité, c'est un département principalement ouvert vers l'extérieur, tant vers le citoyen montois que vers le réseau associatif.** Sa volonté : faire vivre la participation citoyenne et proposer des actions qui répondent aux nécessités de terrain. **Au total, le département collabore avec plus de 120 associations actives sur le territoire montois**, quels que soient leurs domaines d'action (aînés, santé, handicap, immigration, lutte contre l'homophobie,...). Ce département est en constante évolution pour répondre au mieux aux besoins de la société hétérogène et complexe.

### **Ce chapitre vous présente nos actions dans les domaines suivants :**

- L'accueil du citoyen via le Pôle d'Accueil Ville/CPAS ;
- Les demandes d'allocations pour personnes handicapées ;
- Le Conseil Consultatif des Personnes Handicapées ;
- Le Conseil Consultatif des Aînés ;
- Le Conseil Consultatif de la Santé ;
- Le Conseil Consultatif des Personnes Immigrées ;
- La lutte contre l'homophobie (Collectif « A Mons, on respecte mon orientation sexuelle ») ;
- L'égalité des chances et la citoyenneté ;
- L'activation sociale ;
- La sensibilisation à la culture pour les personnes fragilisées ;
- Les nouvelles synergies.

### **1. L'accueil du citoyen**

Pour le citoyen, **le premier contact avec l'administration est primordial**. On peut même dire que c'est lui qui va conditionner la poursuite de la relation avec l'administration. C'est la raison pour laquelle un Pôle d'Accueil mixte Ville-CPAS a été développé au sein des bâtiments de l'ancienne chapelle Saint-Quentin.

Il s'agit d'une porte d'entrée unique en matière d'informations sociales.

Il comprend :

- au rez-de-chaussée : un staff administratif (2 ETP CPAS et 1 ETP Ville + 2 personnes sous contrat article 60), un espace d'accueil et d'exposition ;
- au 1<sup>er</sup> niveau : une salle d'exposition encourageant la promotion des richesses culturelles locales ;
- au 2<sup>e</sup> niveau : deux salles de réunion : la salle Jean-Claude Carpentier et la salle CSSS.

## Les missions du Pôle d'Accueil sont multiples :

### - Répondre aux interpellations citoyennes :

- introduction des demandes **allocations personnes handicapées**,
- introduction des demandes **allocations fonds mazout**,
- introduction des demandes relatives à une **recherche de structure d'accueil petite enfance** (crèche le Nid Douillet d'Hyon, crèches communales de Mons et Jemappes, maisons communales d'accueil et de l'enfance Cité P'tit de Jemappes et Bébé Lune de Mons, collaboration avec le P'tit Jardin des Fées, l'Île aux Enfants et le Camp-Puces Social de la HEH, les p'tits fours) ainsi que la **gestion des fiches individuelles parents**, et le suivi de **requêtes diverses**. Les demandes sont, par ailleurs, introduites en présentiel, par téléphone, mail, courrier ou fax.

### - Centraliser les informations disponibles par secteur, thème, sous-thème afin de pouvoir adéquatement les restituer aux usagers :

- petite enfance,
- enseignement,
- éducation,
- extrascolaire,
- emploi,
- insertion,
- aides sociales, juridiques,
- logement,
- handicap,
- mobilité,
- environnement,
- loisirs,
- santé,
- aînés,
- soins à domicile
- ...

### - Coordonner les permanences mises en place au sein de la structure, à savoir :

- Permanence SPF handicap (1x/mois),
- Ital Uil – syndicat italien (1x/sem),
- Fedris (1x/sem),
- Centre de Volontariat – unique dans la Province de Hainaut (2x/mois +rv ponctuels),
- Coopérative de finance alternative Crédal (1x toutes les 2 sem),
- Unia (1x/sem),
- Fonds Mazout (2x/sem),
- NOUVEAU : INASTI - permanence de soutien aux indépendants (nov. 2018)

### - Gérer la centrale téléphonique du CPAS de Mons ;

Afin de rendre un service optimal aux citoyens, un répondeur a été créé permettant d'effectuer un premier filtre relatif aux requêtes et d'orienter correctement l'utilisateur en fonction de sa demande et de son choix ;

### - Superviser le terminal de rechargement carte compteur à budget et guider les bénéficiaires dans leurs démarches (procédure et explications apportées aux citoyens) ;

- **Gérer les réservations de salles** (JCC/CSSS) pour les services, associations demandeuses et se charger de l'intendance/équipement. Dans le cas des associations, un forfait est demandé afin de couvrir en partie les frais relatifs à la mise à disposition de salle, de café, denrées...

- **Organiser** :

- des expositions mensuelles (afin de proposer une programmation éclectique mettant en exergue le talent des artistes locaux et sensibiliser le public à la culture) en collaboration avec les services de la Ville ;
- des événements internes (tels que midis santé, opérations de type chococlef/ 11 11 11, des visites historiques...) ou externes (balades biodiversité dans la cité, activités dans le cadre de l'Agenda du Patrimoine, animations...) ;
- l'accueil du public de manière générale. Cela concerne aussi les auditions pour le Comité spécial social (qui a lieu 1x/sem), la Commission locale Energie (1x/mois)...

- **Soutenir le développement d'actions autour de la santé** en phase avec le service Egalité des Chances ;

- **Collaborer à l'émergence d'initiatives solidaires** : mise en place d'une boîte à livres collective sur le site de Bouzanton et alimentation de celle-ci, organisation d'une gratifieria en 2019,...

- **Présenter le service auprès des acteurs locaux et forces vives** afin de promouvoir les activités du Pôle et densifier le réseau (rencontres, réalisation de supports de communication, rédaction d'articles dans le Mons Magazine...). Développement des contacts avec les associations de terrain.

### Bilan quantitatif

<u>Types de demandes</u>	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018
<b>Allocations handicap</b>	715	568	459	461
<b>Fonds mazout</b>	308	268	206	21
<b>Accueil petite enfance</b>	422	541	568	591
<b>Espace d'exposition</b>	13	12	12	9
<b>Réservations de salles</b>	134	185	189	163

<b>Requêtes citoyennes diverses tél mail prés</b>		3750	3750	4245
	2500			
		1129	1740	1482
		1250	947	995
		1371	1063	1768

Est constatée en 2017 et 2018 une **augmentation significative des demandes d'accueil petite enfance, des réservations de salles et des requêtes citoyennes**. Cela témoigne de la notoriété de notre service auprès de la population montoise.

Pour cette année 2018, plusieurs tendances sont observées :

- Du côté des **expositions**, la formule d'une exposition par mois a été privilégiée. Cependant, deux annulations ont été enregistrées (par manque de moyens des artistes ou de supports, ou impératifs personnels). En outre, la programmation 2019 est presque clôturée ;
- Pour les demandes de **fonds mazout, une nouvelle procédure a vu le jour en octobre 2017, ce qui explique une baisse des demandes introduites auprès des agents du Pôle en 2018**. Une assistante sociale de la médiation a été chargée d'accueillir le public et de réaliser le premier filtre à la demande de l'inspection. L'équipe du Pôle a donc uniquement renforcé l'agent pour la gestion des listes d'attente et le travail préparatoire. L'ancienne procédure a été appliquée d'autre part pour les bénéficiaires percevant le RIS. Notons un arrêt de la permanence fonds mazout du 23/04/18 au 24/09/18 : les personnes ont été reçues directement par l'assistante sociale sur rdv en ses locaux ;
- Les **demandes d'accueil pour la petite enfance s'envolent** avec une offre à peu près saturée dans toutes nos structures.

### **Focus sur l'accueil de la petite enfance**

Depuis la procédure mise en place pour centraliser au sein du Pôle d'Accueil les premiers contacts avec les parents, les demandes d'accueil petite enfance ne cessent d'augmenter. La nouvelle crèche du CPAS de Mons permettra de répondre aux attentes de nombreux citoyens de l'entité. **On note toujours qu'actuellement, la tendance est à demander prioritairement la Crèche de Mons ou le Nid Douillet**. Certaines crèches sont remplies jusque fin d'année 2019. Et dans ce cadre, nous devons systématiser nos réponses par des refus en essayant de proposer des alternatives compte tenu du domicile, du lieu de travail : gardiennes, co-accueillantes... Une réorientation vers le site internet [www.accueildesenfants.be](http://www.accueildesenfants.be) est également appliquée. Ce dernier reprend toutes les structures existantes, qu'elles soient communales ou privées.

N.B. : pour introduire une demande, un **formulaire type** est rempli par les agents du Pôle d'Accueil et est envoyé en cascade aux différentes structures selon la préférence des parents. Ce sont les directions de ces structures qui informent les parents de la décision finale. Par ailleurs, nous pouvons compter une moyenne de 3 demandes/jour relative à la petite enfance.

## Centrale téléphonique du CPAS (065/412.300)

Pour rappel, la centrale téléphonique générale du CPAS est gérée à partir du Pôle d'Accueil.

01/01 au 01/09/2016	01/01 au 01/09/2017	01/01 au 01/09/2018	Evolution 2016/2018
24.706	33.380	36.815	+49%

Nous constatons une évolution de plus de 12.000 appels supplémentaires sur deux années (+49%). La situation est préoccupante du fait que le nombre d'appels ne cessent d'augmenter par année. En 2015, pour 9 mois, 21.071 appels étaient recensés. En 2018, pour la même période, 36.815 sont enregistrés. De plus en plus de citoyens interpellent le CPAS.

D'autre part, pour l'année 2017, plus de 47.000 appels ont été répertoriés.

**Quotidiennement, en moyenne, les standardistes réceptionnent plus de 250 appels.** Pendant la période des paiements, près de 300 appels par jour peuvent être comptabilisés.

N.B. : le Pôle d'Accueil sollicite régulièrement les statistiques auprès de la Cellule informatique qui les centralise.

Le service réfléchit également à une **évolution du système de téléphonie avec plus de flexibilité** : possibilité de gérer la téléphonie à plusieurs agents (call center), à des endroits différents avec un dispositif plus moderne et pratique.

## Expositions

9 expositions ont été accueillies courant de l'année 2018 au sein de l'ancienne Chapelle.

Les modalités pratiques sont les suivantes :

- gratuité de la salle ;
- couverture assurance à charge de l'exposant ;
- aide pour la communication : fichier protocolaire, envoi d'invitations, communiqué de presse... ;
- aide au montage et démontage ;
- aide logistique le soir du vernissage (mise en place des lieux, sonorisation, accueil du public, aide pour le service, fermeture des bâtiments) ;
- drink à charge de l'exposant ;
- enquête de satisfaction à la clôture de l'événement.

## Nouveautés 2018

### ➤ Semaine de la consommation durable

Une semaine de la consommation durable a été organisée du 18 au 22 juin par le service Egalité des Chances de concert avec le Pôle d'Accueil : le 18/06, activité biodiversité à la Cité de l'Enfance. Le 19/06 : atelier culinaire *Manger à moins de deux euros* pour le public du service insertion du CPAS. Le 21/06 : atelier culinaire *Manger à moins de deux euros* pour les seniors de l'entité. Enfin, une animation pharma kit sur la gestion de la pharmacie familiale pour le public de l'insertion du CPAS. Également, création avec les stagiaires du CISP Le Plein Air d'une spirale aromatique sur le site de Ghlin. Le 22/06 : présentation relative à l'élaboration d'un poulailler à destination du grand public.

### ➤ **Agenda du Patrimoine**

Dans le cadre de l'Agenda du Patrimoine 2018 et des Journées du Patrimoine en Wallonie ayant pour thème "Le Patrimoine insolite. Les dessous du Patrimoine ", le Centre public d'Action sociale de Mons a proposé une visite guidée inédite le 23/09 sur le passé mystérieux de personnages emblématiques ayant marqué le site de Bouzanton et la cité du doudou. Capelettes, légendes et miracles nous enseignent et ancrent dans nos esprits l'histoire particulière d'une ville, tout en gardant un éclairage spécifique sur le présent et l'avenir ». Une collaboration efficace avec l'Office du Tourisme.

En outre, en 2017, près de 50 personnes avaient participé aux activités initiées par le Pôle d'Accueil.

En 2018, 25 personnes se sont inscrites à la visite (unique).

### ➤ **Action bouchons**

Une action bouchons a été organisée le 06/07/18 au Pôle d'Accueil pour le personnel interne en collaboration avec les Amis des Aveugles asbl.

Le but : informer les agents des modalités de l'opération (initiative pour financer en partie l'achat et la formation d'un futur chien guide dont le coût est estimé à 25.000 euros), renseigner les différents points de récolte mais également sensibiliser ceux-ci au handicap visuel. Une personne témoin avec un chien guide était présente lors de l'événement ainsi que la Coordinatrice du Centre de Formation Chien Guide. Plusieurs corbeilles à bouchons ont été installées au sein du CPAS suite à cette opération.

### ➤ **Carte de visite du Pôle**

Le Pôle d'Accueil s'est doté d'une nouvelle plaquette de présentation, renseignant sur les multiples services qu'il offre. Celle-ci est distribuée aux partenaires et collaborateurs potentiels.

### ➤ **Synergies avec le Centre de Volontariat de Mons**

Une collaboration plus active a été menée durant l'année 2018 avec le Centre de Volontariat (échanges d'informations relatives aux associations montoises etc...).

## **Perspectives 2019**

- Gérer les demandes de manière améliorée/transversale (à l'aide d'un logiciel/outils adaptés) ;
- Enrichir les bases de données existantes (intégration des nouvelles technologies – création d'une application) afin de rendre le citoyen acteur de sa ville -> application qui permettrait que le Pôle soit informé de toutes les nouvelles structures/changements... ;
- Poursuivre la communication auprès des partenaires associatifs afin de les informer des ressources du Pôle et des services offerts ;
- Collaborer à l'émergence d'un guide associatif/ plateforme internet où les structures pourraient s'enregistrer, se décrire et échanger entre elles (en coopération avec la Gestion des Associations de la Ville de Mons) ;
- Reconduire les activités fructueuses à destination du grand public telles les balades biodiversité, les visites du patrimoine... ;
- Mettre à disposition des citoyens un mini-site internet relatif aux expositions du Pôle ;
- Mobiliser les citoyens autour d'actions favorisant la consommation durable et l'écocitoyenneté (ateliers au Pôle, exposition sur l'eau...).

## **2. Les allocations pour personnes handicapées**

Le département Egalité des chances est en charge depuis 2011 de l'introduction des demandes de reconnaissance de handicap auprès du SPF pour toute l'entité montoise. La Direction Générale du SPF est chargée d'octroyer des **allocations** aux personnes handicapées après expertise médicale et enquête sur les revenus. Elle délivre également des **attestations** afin que les personnes reconnues médicalement comme personnes handicapées puissent faire valoir leurs droits en matière de mesures sociales et fiscales ; des **cartes de stationnement et des cartes nationales de réduction sur les transports en commun** pour les personnes handicapées de la vue.

En novembre 2015, le SPF DG personnes handicapées a présenté aux communes son projet de changement, **My Handicap**. L'objectif de ce changement était de faire en sorte que les citoyens soient mieux aidés dans leurs démarches administratives et puissent introduire des demandes plus facilement.

Effectif depuis le 1er juillet 2016, il n'y a désormais plus aucun dossier papier, la demande est encodée directement via le programme My Handicap en lien avec le site du SPF DG personnes handicapées.

Avant le 1<sup>er</sup> juillet 2016, les demandes se faisaient par téléphone, mails ou les gens se déplaçaient au Pôle d'accueil du CPAS pour y compléter un formulaire de demande en format papier. Les formulaires papier dont le citoyen avait besoin pour introduire une demande étaient envoyés par courrier aux personnes handicapées via le service Egalité des chances.

**Toute cette procédure est maintenant remplacée par un questionnaire interactif qui est complété en ligne.** Les personnes se présentant physiquement au Pôle d'Accueil complètent un formulaire de demande avec les agents du Pôle (infos globales) qui le transmettent ensuite par voie informatique au service Egalité des chances pour traitement. Afin d'éviter les déplacements des personnes une seconde fois au Pôle d'Accueil, les agents de la cellule allocations recontactent par téléphone les citoyens et complètent avec eux la demande en ligne.

**Au niveau du fonctionnement, il s'agit d'une économie non négligeable pour le CPAS étant donné qu'il n'y a plus de dépense pour les feuilles de papier, les enveloppes et les envois postaux** mais cette nouvelle méthodologie a un impact sur le fonctionnement interne. **Les employés aident les citoyens à compléter le questionnaire en ligne et doivent poser davantage de questions (presque 30 minutes pour traiter une seule demande).** Au niveau du SPF, rien n'est prévu en termes de moyens ou de personnel pour aider les communes à faire face à cette procédure. Chacune doit s'organiser avec ses propres moyens. Cela demande également un **travail de décodage de la demande particulièrement fastidieux** pour l'équipe.

**Les demandes de suivi de dossiers sont beaucoup plus importantes qu'auparavant.** Avant la mise en place du programme « My Handicap », les suivis étaient opérés par le SPF (demande copie attestation, copie preuve de revenu, demande d'infos rdv avec le centre médical, modification administrative via formulaire en ligne...) mais il est désormais possible aux agents de la cellule allocation de renseigner les citoyens grâce aux accès dossiers des personnes via une nouvelle rubrique du programme My Handicap.

Pour introduire une demande, plusieurs possibilités s'offrent aux citoyens :

- 1) Enregistrer **une demande en ligne** soi-même (ou avec l'aide d'une personne de l'entourage) à l'aide d'un lecteur de carte ID, de la carte d'identité et des codes d'accès ;
- 2) Se rendre au **service social de sa mutualité** ;
- 3) Si bénéficiaire du **CPAS** : via l'assistante sociale ;
- 4) Via le **Pôle d'Accueil** Ville/CPAS de Mons afin d'être aidé par un employé ;
- 5) Via les **permanences de Mme Bertinato**, l'assistante sociale du SPF.

Pour Mons, les permanences ont lieu sur rendez-vous uniquement tous les 3ème lundis du mois au Pôle d'Accueil.

Si la personne handicapée ne peut pas se rendre à l'une ou l'autre permanence, **une tierce personne peut se présenter à sa place** munie de :

- ses coordonnées complètes
- sa carte d'identité
- son numéro de compte bancaire
- le nom et prénom de son médecin traitant ou de son médecin spécialiste

Remarque : les hôpitaux et les administrateurs de biens peuvent introduire les demandes avec la personne, sa carte d'identité et son code PIN (auparavant, ils passaient par notre service).

**Les administrateurs de biens continuent à orienter les personnes vers notre service. Certaines communes, refusant d'appliquer cette nouvelle procédure d'introduction des demandes, les orientent également vers notre cellule.**

### **Bilan quantitatif :**

Il est possible d'encoder 5 types de produits différents dans My Handicap, à savoir :

- 1) demande d'allocation / avec visite médicale
- 2) demande de reconnaissance de handicap
- 3) demande de carte de stationnement
- 4) demande de carte de réduction pour les transports en commun suite à un handicap visuel
- 5) demande de preuve de handicap pour la TVA voiture et l'exonération de la taxe de circulation

D'après les informations fournies par le SPF, la Ville de Mons (tous points d'entrées confondus) compte le nombre suivant de demandes pour une allocation aux personnes handicapées

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>ARR-AI</b>	1.174	1.061
<b>APA</b>	415	485
<b>Attestations</b>	936	429
<b>Cartes de parking</b>	949	791
<b>TOT</b>	<b>3.474</b>	<b>2.766</b>

### **3. Le Conseil Consultatif des Personnes Handicapées**

Le Conseil Consultatif des Personnes Handicapées a pour objectif promouvoir une inclusion générale au sein de la Ville de Mons. Il remet des avis techniques et des propositions afin de sensibiliser les décideurs à l'approche inclusive.



Les membres du CCPH sont :

- L'ASBL Inclusion ;
- Les Amis des Aveugles ;
- T21 Binche-Hainaut ;
- L'ASBL Passe Muraille ;
- L'ASBL Jardin des Fées ;
- L'ASBL ASPH Mons Borinage ;
- L'AVIQ ;
- L'ASBL Plain pied ;
- ACASA ;
- L'ASBL Découvertes ;
- Le PS représenté par Madame Fabienne Urbain, Conseillère communale ;
- L'UMONS – Faculté d'Architecture et d'Urbanisme ;
- L'UMONS – service d'orthopédagogie
- Altéo ;
- Criquelions services ;
- Les FPS de Mons et Cuesmes ;
- Le SUSAS ;
- Madame Marie-Jeanne Stilmant, personne ressource ;
- Le CPESM ;
- Monsieur Michel Micciche – Architecte ;
- Monsieur Pierre-Antoine Sturbois, personne ressource ;
- Madame Marie-Emma Roland, personne ressource ;
- Madame Chantal Lecolier, personne ressource
- La Société Royale Silencieuse Boraine ;
- La Ligue Braille
- Le SAPHA
- Les Cèdres
- Unia

Le Conseil consultatif s'organise en groupes de travail. Les trois groupes principaux sont : « Mons Access 2025 » - « Culture et sensibilisation » - « Education ».

A la suite de Mons 2015, un nouveau groupe de travail « Mons Access 2025 » a été créé et a remplacé le « comité d'avis accessibilité ». Grâce à la participation d'un architecte et à l'expertise des structures qui composent notre conseil, **nous remettons des avis et des recommandations sur des projets en cours**. L'année 2017 a été un tournant pour ce groupe de travail : **un agenda de travail a été fixé sur l'année et communiqué à la Ville**. De cette façon, toutes les forces vives ont pu travailler de façon beaucoup plus fluide et proactive avec un gros projet étudié par mois.

Les dossiers suivants ont été examinés cette année :

- **Avant-projet de l'aménagement de la salle de sport de l'école communale de Saint-Symphorien**
- **Projet Feder rue des Sœurs Grises, de la Réunion et Terre du Prince**
- **La Maison de l'Adolescent L'EquipAJ**
- **La maternité commerciale – analyse de la rampe**

Le CCPH a, d'autre part, interpellé IDEA afin de lui proposer son expertise sur leurs projets.

Le **groupe « culture et sensibilisation »** poursuit ses activités récurrentes comme la démystification du handicap dans les crèches, le projet EVRAS autour de la vie affective et sexuelle des sourds et malentendants (présenté à la presse), la participation au FIFA, la sensibilisation des gardiens de la paix, la visite d'expositions (Niki de Saint Phale et La Chine)...

Cependant, le cinéma Plaza Art étant en cours de rénovation, il a été proposé de postposer les séances de cinéma adaptées.

Le prochain projet sera de travailler sur **l'accueil extrascolaire et l'intégration des enfants à besoins spécifiques**. En effet, la Ville de Mons organise une plaine adaptée durant l'été mais

la volonté du conseil est de promouvoir une inclusion et non des activités « séparées » pour ces enfants. Une présentation d'outils pédagogiques a été réalisée par l'ONE et a permis de dégager des pistes pour l'été 2018.

A l'occasion de la plaine de jeux adaptée, une **activité yoga a, par ailleurs, été proposée cette année aux enfants en situation de handicap.**

En outre, à l'occasion de la prochaine mandature, de nouveaux groupes de travail émergeront : **éducation inclusive, emploi, accessibilité, communication.**

### **Elections**

A la suite de réunions de travail et de nombreuses discussions, la brochure réalisée dans le cadre des élections 2009 et 2014 (Vous avez dit citoyenneté ?) a été revue et corrigée en 2018. Il s'agit d'un guide pratique à destination des présidents des bureaux de vote et des assesseurs. Il a pour but de donner quelques attitudes à adopter afin d'optimiser les conditions d'accueil des personnes handicapées le jour des élections. La brochure a été traduite en facile-à-lire.

Les gardiens de la paix ont été sensibilisés à l'accueil des personnes handicapées le jour des élections par l'ASBL Passe Muraille.

Enfin, un modèle **d'e-learning en langue des signes** a été acquis pour permettre aux deux agents du Pôle d'Accueil d'accueillir au mieux le public.

### **Handicontact**

Un agent « **Handicontact** » est actif au sein du service Égalité des chances du CPAS de Mons afin de permettre à chaque citoyen de participer pleinement à la vie de la cité. Un de ses objectifs est de favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap au sein de notre commune par la création d'un **réseau local d'information, d'aide et de soutien aux personnes concernées et à leur entourage.** La mission du Handicontact est d'informer, d'orienter et d'accompagner dans leurs démarches toutes les personnes en situation de handicap et leur entourage vers le(s) service(s) aptes à répondre aux besoins énoncés. C'est donc en toute logique la même personne qui coordonne le Conseil Consultatif des Personnes Handicapées.

### **Handicity**

En 2013, la Ville de Mons **a réitéré son engagement** à prendre des dispositions nécessaires pour concrétiser les prescriptions énoncées dans la Charte Handicity selon des priorités aménagées en fonction des réalités de terrain.

Nous avons obtenu le label en 2018, notamment pour l'inclusion au niveau des crèches.

### **Evras**

Création d'un site internet et de capsules reprenant des informations utiles en matière d'Evras pour les personnes sourdes et malentendantes. Création d'une application permettant d'accueillir au mieux les personnes sourdes et malentendantes dans un planning familial.

Lancement du projet le 29/11/2018. Des formations pour utiliser l'application sont mises en place depuis janvier.

Poursuite des groupes de travail et des projets en cours.

#### 4. Le Conseil Consultatif des Aînés

Le Conseil Consultatif des Aînés (CCA) a pour objectif de :

- Dynamiser la politique communale des aînés et de mettre en évidence les besoins et attentes des aînés notamment via la démarche Ville Amie des Aînés ;
- Améliorer l'information destinée aux aînés ;
- Favoriser la participation des aînés à la vie sociale et culturelle à Mons ;
- Promouvoir des actions de sensibilisation auprès des aînés ;
- Collaborer avec les Maisons de Repos pour la mise en place d'activités afin de promouvoir le bien être des résidents et une citoyenneté active.

Les membres du Conseil sont :

- ACASA / Téléassistance
- ASBL Mons Divertissement
- ASBL PPJ
- Le Centre de Volontariat de Mons
- CIEP Hainaut Centre – MOC
- Centre permanent pour la Citoyenneté et la Participation (CPCP)
- CSC Mons-La Louvière
- CSC Seniors
- Eneo
- Eneo Sport
- Espace Senior Mons
- Femmes Prévoyantes Socialistes de Cuesmes
- Femmes Prévoyantes Socialistes de Mons
- Hainaut Seniors/UTL
- L'Amicale des pensionnés socialistes de Mons
- La Bonne Maison de Bouzanton
- Les Amis des Aveugles
- Les Charriers
- La MRS d'Havré
- La Résidence Comtesse Madeleine d'Oultremont
- La Résidence des Charriers
- La Résidence des Foyers Saint-Joseph
- La Résidence Léopold
- MOC Hainaut Centre
- PS
- Solidaris Espace Senior
- UNIA
- Vie Féminine
- ATD ¼ Monde (*retrait suite au décès de Madame Anne Marie Mercier*)

Le Conseil est composé de 3 groupes de travail : « **Loisirs et culture** » - « **Social et citoyenneté** » - « **Logement et hébergement** ».

#### Loisirs et culture

La culture et les loisirs représentent une **part importante des préoccupations des membres du Conseil**. Quelques exemples : ciné seniors au Plaza Art, visites d'expositions et de musées, Bal des aînés, participation aux midis d'art2, collaboration avec l'Université du Temps Libre (UTL) : insertion d'un volet informatif dans le magazine Hainaut Seniors et carte de membre (tarif réduit pour l'abonnement et les conférences), atelier lecture volontaires en MR/MRS, collaboration avec Mons Divertissement : spectacles et opérettes (coût réduit pour les membres du CCA), balade découverte de la biodiversité, séance musicale sur l'heure de midi à l'ARSONIC, balade en centre-ville découverte des féeries de Noël (La Collégiale Sainte-Waudru, l'Eglise Saint-Nicolas et le Marché de Noël), spectacle « Nous nous aimerions 100 ans » en collaboration avec MARS (Mons 2015), visites gratuites des expositions « Niki de Saint-Phalle » au BAM en collaboration avec le Pôle Muséal de la Ville de Mons et de « Chine. Carnets de Voyage » au Mundaneum.

**L'intergénérationnel** est également un volet que nous souhaitons développer. En effet, les actions menées dans le cadre du **carrefour des générations**, notamment dans les crèches avec les papys et mamys ou dans les maisons de repos ont suscité beaucoup d'enthousiasme. Du lundi 23 avril au vendredi 4 mai 2018, plusieurs activités ont été proposées au public :

- une balade découverte de la biodiversité dans le Bois d'Havré
- une balade à vélo dans Mons
- un atelier culinaire à la Bonne Maison de Bouzanton
- un spectacle de magie et de ventriloquie au parc communal de Jemappes
- des visites de musées (MMM, musées du Doudou...)

De nombreuses activités ont également été proposées dans **5** structures d'accueil communales de la petite enfance (en y conviant les grands-parents) et **6** maisons de repos de l'entité montoise en collaboration avec des écoles primaires et structures extrascolaires environnantes.

Pour ne citer que quelques activités : animation autour de livres créés par nos partenaires sur l'histoire des métiers, ateliers de danse, représentation de fête scolaire d'élèves de primaire, atelier lecture pour les bébés, défilé du géant « Achille » du folklore de Messines réalisé par des élèves, ateliers de djembé, jeux anciens, ateliers de massages pour bébés, ...

#### **Implication de :**

- |  |   |
|--|---|
| - 6 maisons de repos                         | - 1 structure extrascolaire                 |
| - 5 écoles primaires                         | - 9 structures et/ou indépendants impliqués |
| - 5 crèches/MCAE                             |   |
| - 1 centre d'accueil pour adultes handicapés |   |

Total de 11 jours d'activités et 24 actions planifiées (dont 2 annulées) réparties comme suit :

- 4 activités pour le grand public (+/- 65 participants) ;
- 7 activités pour les écoles/extrascolaire
- Une dizaine de grands-parents présents aux canonniers (activité Police) + un total de 8 classes de primaire impliquées
- 3 activités pour les Liserons
- 6 activités pour les maisons de repos
- 11 activités pour les crèches, 40 parents/grands-parents + une dizaine de personnes âgées externes présentes au petit jardin des fées

#### **Quinzaine de l'intergénération du lundi 29 avril au dimanche 13 mai 2019 :**

Vu le succès rencontré par les activités intergénérationnelles, le service Egalité des Chances renouvellera sa participation à l'opération Carrefour des Générations qui change de nom en « semaine de l'intergénération ». Vu la demande des partenaires, nous nous dirigeons vers une quinzaine de l'intergénération vu le nombre de partenaires et d'activités.

## ***Social et citoyenneté : « Mons, Ville Amie Des Aînés »***

Depuis 2014, la Ville de Mons est officiellement entrée dans le réseau mondial de **l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en tant que « Ville Amie Des Aînés»**. Le groupe de travail social et citoyenneté suit de près cet engagement.

Une « Ville Amie Des Aînés » est une ville qui :

- Lutte contre les préjugés vis-à-vis des personnes âgées ;
- Adapte ses politiques, ses services et ses structures ;
- Agit de façon globale et intégrée ;
- Favorise la participation des aînés ;
- S'appuie sur la concertation et la mobilisation de toute la communauté.

Pour mener ce projet, le Conseil bénéficie de l'appui méthodologique et scientifique de l'Observatoire de la Santé du Hainaut. **Des enquêtes ont donc été réalisées** auprès des seniors montois selon un **échantillonnage qualitatif** qui tient compte du sexe, de l'âge et du cadre de vie (rural ou urbain) autour de **8 axes : transport et mobilité, logement et habitat, participation communautaire, emploi et engagement social, communication et association, service d'aide et de soins, espace public et accessibilité, respect et inclusion sociale**.

**La présentation des résultats** a été réalisée dans les différentes communes de l'entité montoise :

Chartriers (60 p.),	Salle Makedomia à Cuesmes (25 p.)
Résidence Léopold (54 p.),	Salle Calva du Shamrock à Hyon (13 p)
Maison de quartier de la cité du coq	CSC Mons (26 p.)
Jemappes (21 p.)	Maison de quartier d'Epinlieu (17 p.)
Maison de quartier de Nimy (9 p.)	Salle Calva de Maisières (5 p.)
Ecole communale d'Havré (12 p.)	

Total : **242 participants**

**Ce sont les membres du Conseil qui se sont chargés de présenter l'état d'avancement du projet, de faire part des avis récoltés et d'échanger avec les participants sur les priorités et thèmes qui touchent le quotidien des seniors de façon à alimenter la réflexion collective et dégager des priorités d'action.**

Afin de favoriser une bonne coordination de la démarche, un **tableau de bord** (nombre de participant, réactions, solutions proposées et à envisagées lors des rencontres citoyennes) ainsi qu'un **journal de bord** (agenda, réalisations, rencontres, communications...) ont été élaborés depuis le début de la démarche, à savoir depuis 2013.

**Un comité de pilotage** a été mis en place pour une représentation diversifiée d'acteurs qui se réunissent afin que Mons remplisse son objectif de « Ville Amie des Aînés », ce qui signifie d'aider les aînés à vivre en sécurité et à participer pleinement à la vie de la société. Les membres du Comité de pilotage assument des responsabilités au sein de leurs structures. Ils sont aussi des Ambassadeurs de la démarche « Ville Amie des Aînés » au quotidien.

Les membres sont :

- Senoah ASBL
- ACASA
- Police de Mons-Quévy
- Télé Assistance
- Service de Prévention de la Ville de Mons
- Echevinat de la Mobilité
- Monsports ASBL
- Mons Centre-Ville
- Service du développement Economique de la Ville de Mons
- Centre de Volontariat de Mons
- UMONS
- EPN Mons

**Dans le cadre de cette démarche « Ville Amie des Aînés », des interpellations spécifiques et des réalisations concrètes ont déjà été réalisées.**

Par exemples :

- Création d'un **chemin accessible** (PMR) aux alentours de la future Résidence service dans le Bois d'Havré pour rejoindre le bois ;
- Recensement des **bancs publics** dans le centre-ville ;
- Modification de la de la **zone de stationnement** dans la rue Froissart face à la sortie du jardin de la Résidence des Charriers de Mons afin de permettre aux véhicules de sortir de la Résidence plus facilement (dénivelé entre le plat coulant et la route) ;
- **Création d'un journal des Aînés** ;
- **Participation au workshop de l'Université de Mons** (Faculté d'Architecture) sur l'**accessibilité du piétonnier** - présentation de la démarche Ville Amie Des Aînés et recommandations sur l'aménagement de l'espace public ;
- **Organisation de conférences** autour de la thématique du bien-être et du vieillissement réussi :
  - « **Comment participer à un projet quand on est aînés ?** » le 29 septembre après-midi au Pôle d'Accueil (22 participants)
  - « **La méthode Montessori adaptée à la personne âgée** » le 05 juin 2018 au Congrès Hôtel Mons Van der Valk (150 participants)
  - « **Comment entreprendre sa retraite ?** » avec l'asbl SEQUOIA le 31 janvier 2019 au Congrès Hôtel Mons Van der Valk
- Mise en place du **protocole de disparition des seniors au domicile** avec la ligue Alzheimer et la Police fédérale – **projet des boîtes jaunes.**

Afin de présenter le travail accompli depuis 2014, une **conférence de presse** a été organisée le 06 juillet 2018.

**En conclusion, le bilan de « Mons, Ville Amie des Aînés » est positif. Il a servi de cadre de référence, de cohérence dans le travail de réflexion sur les politiques « aînés » de la ville. C'est un également un processus de participation citoyenne innovant qui a intensifié les synergies entre les acteurs du processus : le politique, l'administration et la société civile.**

**Les éléments de réussite du projet qui ont été cités :**

- Un Conseil Consultatif des Aînés motivé et convaincu de la participation citoyenne, partie prenante et initiateur de la demande
- Une équipe managériale proactive accompagnant administrativement la réflexion
- Un soutien méthodologique et scientifique professionnel
- Un soutien politique catalyseur et non intrusif
- Un climat de confiance entre l'ensemble des partenaires

## **Le Bal des Aînés :**

Le service organise depuis plusieurs années un événement devenu incontournable : le bal des aînés. L'événement attire plusieurs centaines de participants et sa plus-value est d'associer les 14 maisons de repos de l'entité montoise. En général, il s'agit d'une des seules sorties de l'année pour certains.

Le service Égalité des chances ainsi que des agents du Pôle d'Accueil sont chargés de l'intendance générale de l'événement : contact avec les Maisons de Repos de la région, décoration, groupe de musique, agencement de la salle, manutention à organiser, goûter, organisation d'un service bar, transport PMR des résidents de la Bonne Maison de Bouzanton et de la MRS d'Havré, multiples collaborations avec la Ville de Mons (prêt de matériel et mise à disposition de gardiens de la paix) et l'aspect financier. En 2018, le Bal a eu lieu le 4 octobre à la salle Calva d' Havré. **380 participants** étaient présents.

## **Collaboration avec la Police de Mons, le service de Prévention de la Ville de Mons, l'Espace Public Numérique de la Ville de Mons et Droit et Devoir asbl :**

Depuis 2016, le service de Prévention a souhaité approfondir son champ d'action à destination des seniors. Il a ainsi rejoint le CPAS de Mons via le service Égalité des chances et la Zone de Police Mons-Quévy, qui organisent depuis 3 ans déjà des séances de remise à niveau du code de la route avec ce public.

Il a ensuite été question de proposer aux seniors d'autres séances d'informations sur des thèmes qui les concernent et les intéressent, auxquels peuvent répondre les 3 services. Une animation a été proposée pour faire émerger en co construction un plan d'actions précis.

Les thèmes des séances ont ainsi été établis en fonction de leurs demandes.

### **Voici les thèmes abordés :**

#### **2017**

- 05/09: **Séance d'initiation informatique** (13 participants)
- 19/09: **Sécurité routière** (annulée 1 seul participant)
- 28/09: **Découverte de la Give Box** (nouvelle forme de solidarité) (annulée 1 seul participant)
- 03/10: **Création d'une boîte mail** (10 participants)
- 10/10: **Sécurité routière sous forme de balade en ville** (annulée)
- 07/11: **Réservation en ligne** (achat, voyage,...) (9 participants)
- 14/11: **Intimité des seniors : y a-t-il une date de péremption à l'amour ?** (annulée 2 participants)
- 21/11: **Sécurité routière** (10 participants)
- 30/11 : **Présentation de l'Accorderie, la donnerie et les gratifieria** (nouvelles formes de solidarité) (annulée)
- 05/12: **Utilisation de skype et du pc banking** (10 participants)
- 06/12: **Sécurité routière** (5 participants)
- 12/12: **Présentation du protocole de disparition des seniors à domicile** (16 participants).

**TOTAL : 12 séances**

## **2018**

- 01/02: **Sécurité routière** (8 participants)
- Module informatique 2 séances par mois de janvier à juin (10 participants)
- 28/02 : **sécurité routière** (4 participants)
- 28/03 : **balade en ville police** (6 participants)
- 13/03 : **imprimante 3D** (9 participants)
- 18/04 : **sécurité routière** (5 participants)
- 02/05 : **sécurité routière** (3 participants)
- 20/06 : **sécurité routière** (7 participants)
- 26/06 : **Senior Tab** (21 participants).

**TOTAL : 16 séances**

Etant donné le succès rencontré et les nombreuses demandes de formations concernant les nouvelles technologies, **nous avons élargi les différents partenariats avec l'Espace Public Numérique de la Ville de Mons et l'absl Droit et Devoir. Les séances sont désormais présentées sous des thèmes bien précis :**

### **INFORMATIQUE**

- Module « **informatique PC** » de septembre à décembre avec le service de Prévention, (10 participants) - complet (8 séances)
- Module 1 « **informatique PC débutant** » de septembre à octobre (5 participants) avec l'Espace Public Numérique de Mons (8 séances)
- Module 2 « **informatique PC avancé** » de novembre à décembre avec l'Espace Public Numérique de Mons (8 séances)
- Module 3 « **environnement numérique mobile** » (tablette et smartphone) d'octobre à novembre avec l'Espace Public Numérique de Mons (8 séances)
- 11/12 : **Digital senior** (manipulation de tablettes adaptées aux seniors) (1 séance) (annulée)
- Module 3 « **environnement numérique mobile** » (tablette et smartphone) de septembre à décembre avec Droit et Devoir (11 participants) – complet (9 séances)

### **SECURITE ROUTIERE**

- 18/09 – 13/11 : sécurité routière code de la route
- 02/10 : sécurité routière balade en ville
- 11/12 : sécurité routière « les nouveaux rôles de l'agent de quartier »

### **SANTE**

- 18/10 : « **Le tabac et son évolution dans la pub** » avec le SEPT (annulée)
- 22/11 : pharma kit « **la gestion de la pharmacie familiale** » avec Solidaris

### **CULTURE ET DIVERTISSEMENT**

- 25/10 : **balade contée** avec Nature en marche
- 03/11 : **découverte des carrières d'Obourg** – Maison des Sciences (annulée)

**Total de 49 séances de septembre à décembre 2018**



Nous comptabilisons un total de 93 séances durant la période de septembre 2016 à décembre 2018.

### **Collaboration avec le CHU Ambroise Paré :**

Diffusion du guide des aînés à l'accueil du CHU ainsi que dans les unités de gériatrie.

### **Collaboration avec MARS :**

Participation aux midis d'arts2 :

Sur le temps de midi, l'École Supérieure des Arts de la Fédération Wallonie-Bruxelles propose de découvrir le talent de ses professeurs et de ses étudiants au travers de **concerts à l'ARSONIC**. Entrée 5€ avec sandwiches compris. Une attention particulière est portée aux maisons de repos participantes, des sandwiches mous sont dorénavant prévus à leur attention. Coordination par le service égalité des chances pour un groupe de 20 à 30 seniors par séance.

Participation aux séances suivantes :

Mardi 28 novembre 2017 : Axel EVERAERT, CHARLY DELBECQ (chant et piano)

Mardi 20.02 : Rosella Clini (piano)

Mardi 20.03 : Concert surprise autour du centenaire de la mort de Debussy

Mardi 24.04 : David Cohen, violoncelle et Rosella Clini (piano)

Mardi 08.05 : Philippe Cormann (contrebasse) et Pierre Brunello (piano)

Mardi 22.05 : Concert de créations – classes de composition et de musique de chambre d'ARTS<sup>2</sup>

Mardi 18.09 : Récital du premier classé aux concours publics

Mardi 23.10 : Ronald Van Spaendonck et sa classe de clarinette

Mardi 20.11 : Récital Rosella Clini

### **Collaboration avec le Plaza Art et l'ASBL Ciné Loisirs :**

- Organisation de ciné seniors 1x par mois

### ***Groupe de travail « Logement et hébergement »***

Le groupe de travail « logement et hébergement » mène une réflexion autour des lieux de vies proposés aux aînés : maisons de repos, hébergement intergénérationnel, résidences services, habitat groupé...

Dans ce cadre, des visites sont organisée à la demande des partenaires.

Dernièrement, il a été proposé aux membres de participer au spectacle « **Un p'tit coin de parapluie** » qui traite de la problématique du logement des seniors. Ce spectacle est proposé par le Théâtre du Copion et a été présenté au Foyer Culturel de Saint-Ghislain.

### **FOCUS - Protocole de disparition des seniors au domicile :**

Dans le cadre de la journée mondiale de la maladie d'Alzheimer, le 21 septembre, la Ville, le CPAS de Mons et la Police de Mons Quévy se sont associés pour présenter la nouvelle boîte jaune à destination des seniors montois désorientés. L'objectif : gagner du temps en cas de disparition et parfois sauver la vie.

En cas de disparition d'une personne atteinte de démence, chaque minute compte. Il est donc primordial de débiter au plus tôt les recherches. De par la vulnérabilité et la désorientation de ces personnes, les recherches sont spécifiques et difficiles pour les services de police.

**La police a donc besoin d'informations rapidement : la photographie de la personne disparue, ses signes distinctifs, ses habitudes, les endroits où elle aime se rendre,...**

Le Protocole Disparition Seniors prévoit **l'instauration préventive d'une fiche identitaire pour les personnes atteintes de démence qui contiendrait les informations nécessaires à la police pour débiter les recherches**. La réalisation de celle-ci, de façon proactive, servira à gagner du temps et à entamer les recherches avec davantage de professionnalisme le cas échéant.

### **Mise en place de ce protocole à Mons**

Le protocole « disparition des seniors à domicile » est un partenariat entre :

- La zone de police de Mons Quévy
- La ligue Alzheimer
- Le CPAS de Mons
- La Ville de Mons
- Les services d'aides et de soins à domicile actifs sur le territoire de l'entité

La coordination du projet est effectuée par le CPAS de Mons – service Egalité des chances, qui a déjà dans ses missions la politique des aînés et est largement engagé dans le processus de l'OMS « Ville Amie des Aînés ».

Une conférence de presse de présentation a été organisée le 20 septembre 2017.

### **Réalisation de supports de communication :**

- Rédaction d'articles pour le Mons Mag ;
- Rédaction d'articles pour le magazine « Hainaut Seniors » de l'UTL ;
- Courrier/carton d'invitation ;
- Flyers « séances d'informations à destination des seniors » ;
- Modification de base et 2 réimpressions du guide des aînés ;
- Rédaction et réalisation du journal des aînés (4x/an).

### **Perspectives 2018 - 2019**

- Constitution du Conseil Consultatif des Aînés (mandature 2018-2024) :

Il est proposé de présenter l'ensemble des groupes de travail dans le cadre de référence « Mons, Ville Amie des Aînés » (exemple : VADA / Culture et loisirs, VADA / Santé, ...), poursuivre les projets en cours au service du citoyen et valoriser le travail manifeste réalisé par le Conseil Consultatif des Aînés montois ;

- Poursuite du travail mené avec les membres du Conseil et les partenaires ;
- Poursuite de la démarche « Ville Amie des Aînés » - OMS ;
- Poursuite des collaborations avec le secteur associatif et culturel : Mons Divertissement, le Mars, l'UTL, le Plaza Art, le Pôle Muséal de la Ville de Mons, etc... ;
- Évaluation et poursuite des séances d'informations seniors amies des aînés particulièrement pour lutter contre la fracture numérique ;
- Poursuite des conférences VADA (ex : 31 janvier : SEQUOIA « Comment bien préparer sa retraite ? ») ;
- Continuer à développer notre base de données « mailing seniors » : actuellement plus de 200 adresses.

## 5. Le Conseil Consultatif de la Santé

Le Conseil Consultatif de la Santé (CCS) a pour mission de proposer des actions communales en lien avec la santé et de sensibiliser le public à diverses thématiques.

Les membres du conseil sont :

- L'ASBL Cancer 7000 ;
- Le CLPS Mons Soignies ;
- L'ASBL Parenthèse ;
- Espace senior Mons ;
- ACASA ;
- L'ASBL Reliance ;
- Le Centre de planning familial - la Famille heureuse ;
- Le relais santé de Mons ;
- Le Centre de planning familial « Denise Durant » des FPS de Mons Borinage ;
- Les Amis des Aveugles ;
- Les FPS ;
- Le PS représenté par Monsieur Jérôme Manderlier – Conseiller communal
- Le groupe François Ghigny ;
- La mutualité libérale du Hainaut ;
- Tels quels ASBL ;
- UNIA ;
- L'Espace parentalité Mons La Louvière ;
- Le PSE ;
- La MADDO ;
- RHSMEA ;
- Le Collectif Santé Mons Borinage.

3 groupes de travail ont été mis en place :

« Prévention » dont l'objectif est de mener des actions de sensibilisation et d'information en matière de santé par le biais de séances ouvertes aux citoyens. Celles-ci sont organisées lors de journées mondiales ou internationales afin de suivre l'actualité et créer des synergies avec les campagnes organisées au niveau national. Quelques exemples :

\* « **Tour d'horizon de la contraception** » (septembre 2017)

Dans le cadre de la journée mondiale de la contraception le 26/09 et à la demande des partenaires du Conseil consultatif, une rencontre a été organisée le 22/09/17. Ont été abordés les sujets suivants : l'historique de la contraception, les méthodes et les moyens naturels, les mythes et réalités, les religions, la prise de risque à tout âge ... L'après-midi a été source de dialogues : table d'infos, jeu de la contraception, roue de la prévention, malette du CLPS, capsules vidéo.

\* « **L'AVC et son impact psychologique** » (octobre 2017)

A l'occasion de la journée mondiale de l'AVC le 27 octobre, une rencontre sur l'impact du trouble du langage dû à l'AVC a été organisée. Cette réflexion faisait suite au constat dressé par un participant du café AVC. Cette journée a permis d'aborder les aspects suivants :

- Le processus de l'accident vasculaire cérébral (AVC)
- La psychologie cognitive et neuropsychologie du trouble du langage
- Le témoignage de vie d'une personne ayant eu un AVC
- Questions réponses

Pour cet événement, nous avons travaillé en collaboration avec le CHU Ambroise Paré, l'U Mons, un neurologue, un professeur en science du langage et psychologie et une conseillère conjugale et familiale (spécialisée en suivi des personnes cérébro-lésées). 20 personnes ont assisté à cette séance.

\* **Journée Mondiale contre la sclérose en plaques** (avril 2018)

L'objectif de cette matinée le 19/04/18 était d'une part de renseigner le public et les professionnels du secteur sur la sclérose en plaques mais aussi d'aborder des pistes pour mieux vivre avec la maladie au quotidien, présenter les aides existantes et favoriser les rencontres et les échanges d'expériences. Les aspects suivants ont été abordés :

- La pathologie elle-même

- La revalidation
- Le rôle de l'infirmière
- Le bilan cognitif et la sclérose en plaques
- La Ligue Belge de la SEP : présentation de l'association
- Témoignage d'un membre de La Ligue Belge de la SEP
- Les aides proposées par les mutuelles

Pour cet évènement, nous avons travaillé en collaboration avec la Clinique de la Sclérose en Plaques du CHU Ambroise Paré, un neurologue, un médecin physique, une infirmière spécialisée dans la sclérose en plaques, un neuropsychologue, une assistante sociale de La Ligue Belge de la SEP, une assistante sociale de la mutualité Hainaut-Namur. 10 personnes ont participé à cette rencontre.

\* « **L'impact du diabète et le test glycémique** » (novembre 2018)

Le diabète est une maladie largement répandue et encore peu connue qui inquiète la société. Pour tenter d'y remédier, une matinée d'informations est organisée le 16/11/18 au service d'insertion du CPAS. Des tests glycémiques ont été complémentirement proposés. Des infirmières du CHU Ambroise Paré (service endocrinologie) ont animé la séance.

\* **Les cafés AVC**

Suite au succès rencontré par la matinée d'information du Conseil Consultatif de la Santé sur l'AVC en octobre 2016, le service Egalité des chances du CPAS de Mons et l'équipe du Docteur Elozegi (CHU Ambroise Paré) ont organisé les premiers cafés AVC à Mons, sur base de l'expérience menée par les cafés Alzheimer. Trois dates ont été fixées sur l'année 2018. Malgré la communication réalisée auprès des hôpitaux, pharmacies, médecins traitants, mutuelles, peu de personnes se sont présentées aux cafés AVC (même si les deux dernières séances ont vu les présences augmenter en nombre). Il y aura donc fin de cette année une évaluation avec l'équipe du docteur Elozegi du CHU Ambroise Paré pour déterminer la pertinence et le maintien éventuel de l'activité à long terme.

\* **Soutien aux Cafés Cancer**

Chaque dernier mardi du mois, un groupe de soutien se tient à la Salle des Commissions de l'Hôtel de Ville. Ces séances sont à l'initiative de l'ASBL Cancer 7000 et du Service Egalité des chances. Celles-ci ont pour objectif d'offrir aux malades et à leurs proches un lieu de rencontre et d'échanges autour de la maladie. La communication autour de ces rencontres a été relancée cette année (impression et diffusions de flyers).

\* **Poursuite des cafés Alzheimer**

1x/mois à l'Hôtel de Ville. L'animation est confiée à Mme Yvonne Simeone, formée par la Ligue Alzheimer et agent proxidem. Une vingtaine de participants nous rejoignent chaque mois.

\* Diffusion du premier **Ménaupause Café** organisé à Mons.

\* Début 2019, la création d'un **Café Deuil** sera analysée. Implantation potentielle à Mons à l'instar de la ville de Tournai.

Des actions relatives aux dons d'organes (informations et sensibilisation) seront également menées en 2019 avec le conseil consultatif.

**Deuxième groupe de travail, communication**, dont le but est de créer un réseau entre les nouveaux partenaires du Conseil qui ne se connaissent pas ou peu. La newsletter a laissé place à des rendez-vous santé durant lesquels les partenaires échangent leurs informations et communiquent leurs actualités et actions respectives.

**Enfin, le groupe « sexualité des Aînés »** qui, suite à la recrudescence du SIDA et des IST chez les seniors, a vu émerger un partenariat fort entre plusieurs structures : le service Egalité des chances du CPAS, les plannings familiaux des FPS et la Famille heureuse et Tels Quels. La particularité est de travailler avec un nouveau public : celui des aînés en maisons de repos. Un projet pilote a été mené aux Foyers Saint Joseph et à la Résidence Léopold et a permis d'une part de sensibiliser les professionnels et, d'autre part, les résidents. Les thèmes qui ont été abordés dans ces modules sont :

- 1/ Les représentations sociales et la sphère relationnelle
- 2/ L'intimité – le corps vieillissant et le rôle des professionnels
- 3/ Les infections sexuellement transmissibles, le SIDA et le rôle des professionnels

Le bilan de ces séances est encourageant. De nouvelles maisons de repos sont en demande pour accueillir ces modules. Une matinée sur l'intimité des seniors a, par ailleurs, été organisée par le service en collaboration avec les partenaires du CCS au Mundaneum.

Un groupe de travail a vu le jour « **onco-sexo-psycho** » durant l'année 2018 dont l'objectif est de connaître les besoins spécifiques des personnes malades du cancer ou leurs conjoints (en matière de sexualité). Une enquête est en cours de réalisation de concert avec les partenaires et sera diffusée auprès de la population. Le projet est d'élaborer ensuite des capsules qui répondront aux besoins émis ou d'organiser des actions sur base des informations transmises au travers de l'enquête.

## VIASANO

Suite au plan de redéploiement et aux compétences attribuées au CPAS de Mons en janvier 2011, la thématique "santé" est désormais gérée par le Service Égalité des chances du CPAS de Mons. En outre, en mars 2011, la Ville de Mons a adhéré au programme Viasano dont l'objectif majeur est de lutter contre l'obésité et de promouvoir de bonnes habitudes alimentaires.

Le service Égalité des Chances entreprend ses actions « VIASANO » afin de promouvoir l'alimentation saine et l'activité physique dès le plus jeune âge. La coordination VIASANO met à disposition des villes partenaires des outils de communication (brochures, affiches, dossiers pédagogiques,...) dont les messages ont été validés par leur Comité scientifique. Les thèmes proposés sont variés : les légumes, les fruits, l'eau, les graisses, le sommeil, le jeu, la boîte à tartines, les sucres, manger malin à petit prix, bien manger... C'est pour la vie (alimentation des tous petits),...

Quelques exemples d'actions VIASANO organisées par notre service :

- **Bar à soupes et à smoothies** pour le personnel CPAS mais également pour les aides familiales qui reproduisent les recettes à domicile ;
- **Ateliers culinaires à destination des aides familiales et des seniors sur les campagnes « Manger malin à petits prix » et « Les maladies cardiovasculaires »**
- Participation à des **événements périphériques** :
  - o **Feux de la Saint Jean** : au sein du village des enfants, animation sur les fruits de saison et atelier pratique sur le goût. Distribution de brochures à l'attention des parents.
  - o **Bougeons pour vivre** : dégustation de fruits et distribution des brochures « 2 fruits par jour ? Facile ! ».
  - o **Plaines de jeux** : animations autour des fruits, des légumes, sensibilisation à l'environnement et à la prévention solaire + distribution d'échantillons de protection solaire gratuits (grâce à Solidaris).
  - o **Festival Western (Cancer 7000 asbl)** : animation autour des fruits pour le grand public.
  - o **Rallye social (Planning familial La Famille Heureuse)** : animation autour du petit déjeuner avec des fruits, dégustation de jus et smoothies à destination de jeunes de 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> secondaire de l'Ecole Don Bosco de Ghlin.
  - o **Salon de la jeunesse** : animation sur les fruits par l'AMO Ancrages (apport par le service Égalité des Chances de fruits de saison et de

documentation) dans le but d'inciter les enfants à la consommation saine et à la production locale.

- **Take-Away** : dispositif lancé avec le CISP Le Plein Air visant à vendre des plats « maison » au personnel du CPAS : quiches, soupes, potée de légumes,...

- - **Réactualisation du flyer « Aires de jeux du Grand-Mons » à partir du cadastre communal**

### **FOCUS - VIASANO dans nos crèches**

En ce qui concerne la petite enfance, plus de **120 dossiers sur « La boîte à tartines » ont été remis aux parents des enfants quittant les crèches pour entrer en maternelle**, dossier qui comprend :

- Une lettre de présentation de la démarche VIASANO
- Un tableau des quantités en fonction de l'âge de l'enfant
- Des idées de recettes pour la boîte à tartines et des jeux

En 2015, le service Egalité des Chances a mis sur pied des animations sur la « familiarisation avec les fruits et les légumes » au sein des crèches du CPAS (crèche de Jemappes, crèche de Mons, Cité P'tit, Bébé Lune et le Nid Douillet). Les activités s'articulaient autour de la lecture de comptines sur les légumes et les fruits, petites histoires sur les aliments, chants autour de l'hygiène...

Suite à l'évaluation positive de ces actions, le service a pu réitérer en 2016 les activités auprès de 5 milieux d'accueil de la petite enfance du CPAS, avec cependant plusieurs nouveautés :

- les parents ont été conviés aux animations - proposées en fin de journée (dans la mesure du possible) ;
- des smoothies ont été réalisés avec les fruits découverts lors de l'animation pour une dégustation.

### **Deux crèches extérieures partenaires participent également à nos actions VIASANO : le Petit Jardin des Fées et les P'tits fours.**

Une programmation annuelle a été planifiée avec les 7 structures dans le cadre de la campagne « Jouer, c'est déjà bouger » de Viasano, ce qui correspond à 49 animations organisées jusque décembre 2017. Une évaluation a été réalisée pour le suivi de la planification 2018.

Après consultation des directrices, une programmation a été établie avec les 6 structures et 4 animatrices indépendantes dans le cadre de la campagne « Jouer, c'est déjà bouger » et « 2 fruits par jour, facile ! » de Viasano :

- Céline Verdan de l'asbl "voyages dansés" pour des **ateliers de danse** ;
- L'Asbl Doudou Zen pour le **baby yoga** ;
- Alissia Leinne pour la **psychomotricité** en partenariat avec l'ASBL Accesport ;
- Virginie Dubois pour la **lecture et les comptines autour des fruits et légumes**.

9 animations par structures (54 au total) sont organisées au sein des 6 crèches jusque décembre 2018. Une évaluation avec les animatrices, les directrices et les puéricultrices est en cours de réalisation pour le suivi de la planification en 2019.

### **Les midis santé**

Depuis 2013, le service Egalité des Chances en collaboration avec l'ASBL l'Action Ensemble et le Pôle d'Accueil propose au personnel du CPAS un midi santé mensuel. Le principe est simple : un thème est abordé durant une heure avec un intervenant externe, et les participants prennent part au lunch santé proposé par le CISP le Plein Air. Les thèmes qui ont été abordés sont :

- Le diabète et son dépistage par la cellule diabétologie du service du CHU Ambroise Paré ;
- L'action bouchons par les Amis des Aveugles asbl
- La gestion de la pharmacie (outil Pharmakit) par Solidaris
- Journée du patrimoine - visite guidée santé dans le quartier de Bouzanton
- Le zéro déchet, avec la présentation du nouveau magasin « l'alternative »
- Le bar à soupes VIASANO
- L'atelier 0 déchet : fabriquer son bee wrap

Le succès des midis santé semble s'essouffler au cours de l'année 2018. Nous envisageons donc de les programmer 1x tous les deux mois à l'avenir.

### **La collecte de sang Ville et CPAS**

Depuis plusieurs années, le service Egalité des chances et citoyenneté collabore avec la Croix-Rouge de Belgique afin de proposer deux journées de collecte de sang à destination du personnel de la Ville et du CPAS de Mons. Cette action permet de recruter de nouveaux donneurs.

La journée de collecte de 2017 organisée au sein de l'Hôtel de Ville (pour privilégier les agents Ville) a mobilisé **116 donneurs**.

Les 2 journées de collectes de 2018 ont eu lieu les 24 et 31 octobre (Hôtel de Ville) et ont mobilisé **112 donneurs au total**.

Ces journées sont fortement appréciées et encouragées par la Croix-Rouge qui, chaque année, souhaite réitérer l'opération et nous contacte pour les mettre en place.

## **6. Le Conseil Consultatif des Personnes Immigrées**

7.

Le CPAS de Mons a été soutenu financièrement par la Région Wallonne dans le cadre de son projet pilote « Immigration et vieillissement en Maison de Repos » et ce jusqu'au 30 juin 2015. Afin de poursuivre le travail en réseau, un conseil consultatif a été mis sur pied et est composé des associations suivantes :

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| - ACLI ASBL                                   | - CIEP Hainaut Centre        |
| - AirBe Harmonie                              | - CIMB                       |
| - Association Interculturelle Belgo Marocaine | - Mme Dieu, Conseillère CPAS |
| - Carrefour du monde                          | - CSC Mons-La Louvière       |
| - CEFOP                                       | - Droit et devoir ASBL       |
|   | - Ecran d'éveil ASBL         |

- ESOP
- L'Espace Diversité ASBL
- M'Sourire
- No Borders ASBL
- TWAGIRAYEZU Evode, personne ressource
- CARDINAL Valérie, personne ressource
- KAPITA Mwayuma, personne ressource
- Picardie Laïque
- SERCOM ASBL
- Transvia ASBL
- UMons service d'orthopédagogie
- Unia
- Ville de Mons - service de Prévention
- PS, représenté par Samy Kayembe

Le CCPI se réunit régulièrement depuis son lancement. Les dernières discussions ont abouti aux résultats suivants :

- Création d'un guide du migrant local avec un recensement clair et pratique des infos indispensables : les associations présentes, les écoles, où participer à des activités, achats malins (marchés, magasins de seconde main,...)
- Travail sur la motion de commune hospitalière
- Projet de motion liée aux visites domiciliaires
- Rencontre avec le service Etat Civil/Population concernant leurs horaires d'ouvertures, faciliter le travail sur rendez-vous, revoir la borne digitale à l'accueil, revoir la confidentialité des bureaux, la scolarité, sensibilisation du personnel
- Rencontre avec le Pôle Muséal de la Ville de Mons
- Rencontre avec Monsieur Marc Garin, chef de zone de la police Mons-Quévy dans le cadre de « Mons, Commune Hospitalière »

Le Conseil sera renouvelé début 2019 à l'instar des autres conseils consultatifs.

## **8. La lutte contre l'homophobie – A Mons, on respecte mon orientation sexuelle**

Signataires de la Charte pour l'Egalité des Chances de la Région wallonne, nous avons décidé de travailler sur cette thématique. En 2013, le CPAS de Mons a été pour la première fois à l'initiative d'une rencontre organisée autour de la lutte contre l'homophobie et intitulée "A Mons, on respecte mon orientation sexuelle".

Depuis 2014, deux semaines d'activités ont lieu en octobre et force est de constater que le travail en réseau avec le monde associatif porte ses fruits puisque l'ensemble des partenaires nous a sollicités pour organiser de nouvelles actions en octobre 2018.

Les partenaires sont :

- Service de Développement humain et traitement des données de l'UMONS
- le CIUM
- le Planning Familial « La Famille Heureuse » de Mons
- le Planning Familial Denise Durant
- le Collectif Santé Mons-Borinage
- Violences et Mariages Forcés Asbl
- éMONSion
- Mons Share 2025
- la Police de Mons-Quévy
- Infor Jeunes Mons Asbl
- les CHEFF
- Alter Visio
- Tels Quels Asbl
- le Plaza Art
- la Maison Arc-en-Ciel de Mons
- la Haute Ecole en Hainaut – Mons
- l'EquipAJ - Maison de l'adolescent



Le Collectif s'est réuni à plusieurs reprises afin d'organiser une quinzaine d'actions qui s'est étalée du 15 au 26 octobre 2018. La semaine du 15 au 19 a été consacrée aux activités pour le grand public, tandis que la semaine du 22 au 26 s'est centrée sur les actions pour le public scolaire. Au programme : conférence sur la diversité des familles, séances de cinéma suivies d'un débat, animations scolaires sur les préjugés,...

Il a également été décidé par le Collectif que des actions spécifiques de lutte contre l'homophobie seraient menées tout au long de l'année avec les partenaires :

- Des soirées conviviales « After Work » ;
- Distribution publique de pin's Arc-en-Ciel Wallonie chaque 17 mai (journée mondiale de lutte contre l'homophobie) ;
- Des animations en milieu scolaire autour de l'orientation sexuelle.

Ces événements permettent de présenter les acteurs associatifs et institutionnels présents sur le territoire montois en termes de lutte contre l'homophobie et à tisser un réseau transversal fort en mobilisant les forces de la région.

## **9. L'Egalité des chances et la citoyenneté**

Nous poursuivons nos actions transversales de sensibilisation suite à la signature de la charte pour l'Egalité des chances (en 2017, **plus de 160 agents d'accueil de la Ville de Mons ont participé à une matinée de sensibilisation organisée par UNIA autour des 19 critères de discrimination**).

D'autre part, la solidarité internationale est une compétence de la Ville de Mons. Néanmoins, nous gardons contacts avec certaines ONG afin de relayer les informations de campagne ; notamment celle d'**Amnesty international** et du **CNCD 11.11.11**. Une vente de produits de campagne est organisée chaque année au Pôle d'Accueil. Le Service Egalité des Chances soutient les différentes campagnes de sensibilisation en communiquant par l'intermédiaire de la diffusion de mails, d'affiches et de flyers de sensibilisation auprès du personnel communal et du public.

Le service est également chargé du suivi du partenariat avec « **les territoires de la mémoire** ». Au vu de la progression inquiétante de l'extrême droite, du populisme ainsi que du nationalisme en Europe, il est indispensable de renforcer la ligne démocratique et de réaffirmer les valeurs qui y sont associées. A cet égard, un travail de conscientisation de la population est mené lors de nos différentes activités ayant attiré à la citoyenneté afin d'impulser une citoyenneté active, un engagement de chacun dans notre société. La convention de partenariat par laquelle la Ville de Mons s'inscrit dans le réseau des « Territoires de la mémoire » a été renouvelée. Un partenariat actif avec l'asbl Picardie Laïque sera proposé début 2019 dans ce cadre.

## **10. L'activation sociale**

Suite au plan stratégique transversal, il a été demandé au Service Egalité des Chances de collaborer avec le public suivi en activation sociale.

Des activités ont été proposées par le service Egalité des Chances dont des ateliers culinaires lors de la semaine de la consommation durable 2018 mais aussi des actions santé (diabète/ balade biodiversité...).

Des synergies ont été mises en place en plus avec le « **Réseau Marguerite** » qui a pour objectif l'accompagnement de femmes qui souhaitent s'inscrire dans un processus de remise à l'emploi. Différentes thématiques ont été abordées en collaboration avec le Service Egalité des Chances notamment lors de séances d'informations (ex : le harcèlement de rue).

### **11. La sensibilisation à la culture pour les personnes fragilisées**

L'accès à la culture est un droit pour tous et une priorité de la Ville et du CPAS de Mons. C'est dans ce sens que **la Région wallonne a soutenu financièrement la réhabilitation complète de la Chapelle Saint-Quentin pour concevoir un lieu touristique/artistique singulier permettant des rencontres originales culturelles**, soit une sensibilisation à la culture de tout un chacun quel que soit son milieu de vie.

Le Pôle d'Accueil offre donc un espace d'expositions gratuit aux artistes locaux qui ne trouvent pas leur place dans les programmations culturelles traditionnelles. **Ainsi, l'année 2019, comme 2018, proposera une exposition par mois, sélectionnée sur base d'un dossier de candidature remis et soutenu par les autorités du CPAS de Mons.**

Les personnes reçues lors d'auditions spécifiques sont, de surcroît, visées par cette dimension culturelle car elles n'ont pas toujours l'opportunité de pouvoir participer à des activités (recherche urgente d'un logement, d'un emploi, de vivres...). Patientant dans le Pôle d'Accueil, elles peuvent donc visiter les expositions librement. Il en est de même pour les publics cibles des services CPAS (tels le SIP, l'accueil de l'aide générale, l'AMO, les maisons de repos et de soins...). Les Conseils consultatifs des Aînés, des Personnes handicapées, de la Santé, de la Personne immigrée... sont également invités à parcourir celles-ci.

Par ailleurs, la notion inclusive (accessibilité à tous/sensibilisation à la culture du public fragilisé) est fondamentale pour les artistes.

#### **Calendrier 2018**

- Janvier: Cécile Lheureux (peintures)
- Février : Olena Smyrnova (aquarelles et sculptures)
- Mars – Avril : Ariane Séléne (peintures) - du 23/03 au 20/04
- Mai : Pol Lefèvre (peintures)
- Juin-Juillet : Jean Ledocq (photographies) - du 15/06 au 31/07
- Août: réparation des panneaux d'exposition
- Septembre : Cédric Brion (photographies)
- Octobre : Florent Surain (photographies)
- Novembre : Domenica et Josephine Frieri + Irina Marchenko (peintures)
- Décembre : Asbl Ecran d'Eveil (inauguration – film d'animation et exposition photos)

#### **Calendrier prévisionnel 2019**

- Janvier : exposition de vitraux de Pietro Quacquarelli
- Février : exposition des genres UMONS (Renuart Justine)
- Mars : en cours
- Avril : exposition de peintures d'Ariane Séléne
- Mai : exposition de peintures de Bufalino
- Juin : exposition de photographies de Nicole De Pessemier
- Juillet : en cours
- Août : /

- Septembre : en cours
- Octobre : exposition de peintures de Martine Gilard (AVC)
- + expo thématique octobre rose
- Novembre : exposition de peintures/photos de l'asbl T21
- Décembre : exposition d'objets et peintures de Marco Bertucelli

Un appel a été lancé complémentairement aux artistes montois pour l'année 2019-2020. Une collaboration avec l'école Art2 est également à l'étude.

## **12. Les nouvelles synergies**

Le service Egalité des chances continue à ouvrir ses différents conseils consultatifs aux associations présentes sur le territoire montois. En outre, de nouvelles synergies ont été mises en place :

- Avec le service de prévention, notamment autour des aînés ;
- Avec UNIA, le centre pour l'Egalité des chances, pour la sensibilisation du personnel d'accueil communal (169 personnes) à la lutte contre les discriminations.
- Avec le planning familial des FPS, pour la mise en place d'une permanence au sein du service d'activation sociale du CPAS ;
- Avec l'INASTI et les experts du Vécu (SPP Intégration sociale) dans le cadre de l'ouverture d'une antenne au Pôle d'Accueil dédiée aux indépendants (soutien en matière d'informations et orientation en fonction de la situation vers les services du CPAS). Une permanence spécifique sera instaurée au sein de l'ancienne chapelle.

Enfin, en ce début de mandature, un nouveau conseil consultatif sera initié et coordonné par le service Egalité des chances : le **conseil consultatif de l'égalité hommes/femmes**. Plusieurs thématiques sont pressenties pour ce nouveau conseil : la prostitution, la prévention et sensibilisation et le Réseau Marguerite (émancipation des femmes).

## **13. Evolution du département Egalité des chances**

Depuis son inauguration, le **Pôle d'Accueil** s'est adapté de manière continue aux nécessités de terrain et à la ligne stratégique fixée par les instances. Il a été doté par les autorités de missions complémentaires et a eu en charge, notamment, l'introduction des demandes allocations personnes handicapées à partir de janvier 2011 ainsi que la centrale d'appels du CPAS. L'accueil des auditions a été ajouté ainsi que la gestion de la boîte infos du CPAS de Mons (pour cette dernière, jusque décembre 2013). **Il a été missionné en 2014 de l'introduction des demandes d'accueil petite enfance relatives aux structures du CPAS et de la Ville**. Qui plus est, certaines permanences qui avaient lieu à la rue Buisseret ont été implantées au Pôle (syndicat italien, invalides de guerre, fonds des accidents du travail...) afin de pouvoir récupérer des locaux administratifs. Le Centre de Volontariat de Mons y a aussi vu le jour courant de l'année 2014. **Les rechargements Ores** organisés à l'accueil social ont été rapatriés au sein du Pôle.

En 2015, le Pôle a également été commandité pour organiser l'accueil et l'orientation des **personnes exclues de l'Onem** suite aux sanctions établies en coopération avec les services sociaux du CPAS.

Par ailleurs, en 2017, **une nouvelle procédure a été appliquée concernant les demandes allocations chauffage (fonds mazout)** : soit les personnes qui ne perçoivent pas le RIS devaient rencontrer une assistante sociale qui examinait leur dossier en détail (requête de l'Inspection de la Région wallonne). L'introduction de la demande ne pouvait donc plus passer par le guichet d'accueil car l'échange avec une assistante sociale était obligatoirement requis.

**Au niveau du public**, depuis le début du fonctionnement du service, nous pouvons noter **une diversification des interpellations et des profils**. De manière générale, la satisfaction de l'utilisateur induit sa fidélisation. Le Pôle de par la reconnaissance du public et son réseau dense devient une structure incontournable de l'entité. Les sollicitations émanent davantage des plus de 40 ans (jusqu'à 60 ans).

Majoritairement, **les demandes introduites varient en fonction des années, dépendent de l'évolution sociétale, de la situation économique du pays**. Les **sanctions de l'Onem** ont par exemple eu un impact sur le fonctionnement du CPAS mais aussi sur ses services (comme le Pôle). Il en est de même concernant les problèmes informatiques générés par le **SFP DG Personnes handicapées** (2017 et 2018). Le suivi des dossiers n'a plus pu être effectué à leur niveau, ce qui a eu pour effet domino de multiples appels au Pôle de la part des citoyens qui ne savaient pas exactement où en étaient leurs dossiers. C'est une difficulté vécue dans le cas où différents niveaux de pouvoirs interviennent (introduction au niveau local, décision et suivi au niveau fédéral).

Concernant **l'infrastructure**, l'ancienne Chapelle Saint-Quentin a été rendue accessible afin de pouvoir accueillir tous les citoyens (notamment PMR...). Des acquisitions de matériel et équipement ont été effectuées au cours des années : placement d'un isoloir au rez-de-chaussée pour rencontrer les usagers lors de permanences.

Concernant les **expositions, l'offre des artistes s'est élargie**. Nous recevons de plus en plus de demandes au Pôle de mise à disposition de l'espace culturel. Comparativement, 10 expositions avaient vu le jour en 2013, en 2014 9, en 2015 13, en 2016 12 et en 2017 12. Cependant, nous souhaiterions adapter l'offre proposée, à savoir une exposition tous les deux mois, en raison de la charge de travail liée aux postes d'agent d'accueil. Par ailleurs, un des agents de l'équipe (Ville), de par ses fonctions précédentes au Service Evénements et Dynamusée, est une plus-value concernant le suivi des aspects techniques des expositions.

Au niveau du **service Egalité des chances**, les conseils consultatifs ont été renouvelés en 2013 et doivent être à nouveau refaçonnés début 2019, suite à la mise en place de la nouvelle mandature. Des **projets pérennes** ont vu le jour, notamment Ville Amie des Aînés, l'intimité des seniors, le comité d'avis accessibilité du handicap, ... Nous avons depuis créé également un **nouveau conseil** : celui des personnes immigrées, de façon à donner suite à la recherche action qui avait été menée à Bouzanton par Yvonne Simeone.

Les matières relatives à la **médiation des gens du voyage et à la prévention SIDA** ont été transférées au sein du Plan de cohésion sociale (Ville), et le CPAS a contribué à la création de la nouvelle asbl « Collectif santé Mons Borinage » qui propose des actions de prévention sur le territoire montois. L'assistante sociale qui travaillait sur ces projets a été transférée au sein du service de prévention.

2013 était également la première année de l'action « **A Mons, on respecte mon orientation sexuelle** ». Force est de constater que les partenaires montois sont en demande de poursuivre ce collectif de lutte contre l'homophobie puisque nous organisons une quinzaine de sensibilisation chaque année en octobre.

Au niveau de la politique des Aînés, nous avons amplifié notre travail au travers du processus « **Ville Amie des Aînés** ». Grâce à l'appui de l'OSH, nous nous sommes spécialisés et avons formés les aînés aux enquêtes qualitatives. Plusieurs projets ont découlé de cette démarche, comme la création du journal des Aînés, l'élaboration d'un listing seniors, des conférences de qualité comme la Méthode Montessori adaptée à la personne âgée...

Enfin, nous avons relancé l'opération **Carrefour des générations** en 2017 et 2018. Nous avons sollicité les écoles et associations de la région et vu le succès rencontré, nous souhaitons poursuivre cette action intergénérationnelle avec nos partenaires.

Nous travaillons avec plus de 120 associations sur le territoire montois.

# Département 5 : La gestion des ressources humaines

## 1. Les membres du personnel

Au 31 décembre 2018, le CPAS compte 912 **agents** en personnes physiques pour 743,69ETP payés (hors article 60).

Au 31/12/2018, 1.240 **agents** tous statuts confondus travaillent au CPAS.

Répartition de l'effectif selon le statut en personnes physiques et en ETP au 31/12/2018.

Statuts	2017		2018	
	ETP (payés)	Personnes physiques	ETP (payés)	Personnes physiques
Statutaires/stagiaires	191,28	206	185,91	203
Statutaires/maribel	43,56	46	43,54	46
Contractuels	<b>228,20</b>	290	305,04	393
Contractuels/maribel	36,34	49	35,24	47
APE	<b>161,20</b>	198	161,34	202
SINE	12,21	19	12,62	21
Activa		-		
Convention 1 <sup>er</sup> emploi		-		
<b>Total</b>	<b>672,79</b>	<b>808</b>	<b>743,69</b>	<b>912</b>
Article 60	302	302	307,80	328
<b>Total général</b>	<b>974,79</b>	<b>1110</b>	<b>1051,49</b>	<b>1240</b>

Nombre de membres du personnel (personnes physiques hors articles 60)

Statuts	2014	2015	2016	2017	2018
Statutaires/stagiaires (maribel compris)	<b>229</b>	<b>241</b>	<b>247</b>	<b>252</b>	249
Contractuels	<b>297</b>	<b>288</b>	<b>293</b>	<b>290</b>	393
<b>Total emplois ordinaires</b>	<b>526</b>	<b>529</b>	<b>540</b>	<b>542</b>	<b>642</b>
APE	<b>198</b>	<b>196</b>	<b>198</b>	<b>198</b>	202
Maribel (contr.)	<b>51</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	47

Activa	0	0	0		0
SINE	18	21	18	19	21
Convention 1 <sup>er</sup> emploi	1	0	0		
<b>Total aide à l'emploi</b>	<b>268</b>	<b>265</b>	<b>258</b>	<b>266</b>	<b>270</b>
<b>Total général</b>	<b>794</b>	<b>794</b>	<b>798</b>	<b>808</b>	<b>912</b>

Entre 2014 et 2018, l'effectif en personnes physiques a augmenté de 118 unités.

Entre 2017 et 2018, l'effectif en personnes physiques a augmenté de 104 unités mais de 70,9 en EQTP payés.

Les personnes physiques comptabilisent les remplaçants et les personnes absentes (nombreux remplacements en 2018, nouveaux projets (Mado-COO-Nacelle) et de la Structure temporaire d'aide alimentaire).

Nombre d'équivalents temps plein au 31/12/2018

Statuts	2014	2015	2016	2017	2018	Evolution 2014– 2018
Statutaires/stagiaires (maribel compris)	208,45	221,45	228,62	234,84	229,45	10,07
Contractuels	249,52	246,35	238,78	228,20	305,04	22,25
<b>Total emplois ordinaires</b>	<b>457,97</b>	<b>467,80</b>	<b>467,40</b>	<b>463,04</b>	<b>534,49</b>	<b>16,71</b>
APE	165,65	168,05	162,05	161,20	161,34	-2,60
Maribel	39,77	38,28	32,88	36,34	35,24	-11,39
Activa	0	0	0		0	
SINE	10,68	12,93	11,31	12,21	12,62	18,16
Convention 1 <sup>er</sup> emploi	1	0	0			
<b>Total des Aides à l'Emploi</b>	<b>217,1</b>	<b>219,26</b>	<b>206,24</b>	<b>209,75</b>	<b>209,2</b>	<b>-3,64</b>
<b>Total</b>	<b>675,07</b>	<b>687,06</b>	<b>673,64</b>	<b>672,79</b>	<b>743,69</b>	<b>10,16</b>

Pourcentage d'occupation selon le statut

Le tableau présente le taux d'occupation selon le statut des agents occupés par le CPAS dans l'ensemble du pays et au CPAS de Mons.

2018	Définitifs	Contractuels
CPAS de Mons	27,30%	72,70%

\* ONSS/APL

## 2. Les Dépenses du personnel

Les dépenses totales de personnel en 2019 s'élèvent à : 43.775.766,58 €.

L'augmentation n'est que de **5,62 %** par rapport au budget 2018 adapté en MB 2 et de 7,65 % par rapport à l'initial.

Les dépenses nettes du personnel s'élèvent à 13.835.317,46 €, soit une augmentation de 6.5 % par rapport au budget adapté de 2018 qui est de 12.992.585,24 €.

Les recettes liées au personnel ont augmenté de 5 % par rapport au B.A 2018 et de 7,4 % par rapport au budget initial.

En date du 31 décembre 2018, la Ville de Mons comptait 95.551 habitants.

Le ratio entre le coût net des charges de personnel et le nombre d'habitants est de **144,80 €/habitant**, ce qui représente une augmentation de **7,57 %**.

2015	2016	2017	2018	2019
148€/habitant	135€/habitant	137,5/habitant	134,61€/habitant	144,80€/habitant

### Affectation du personnel

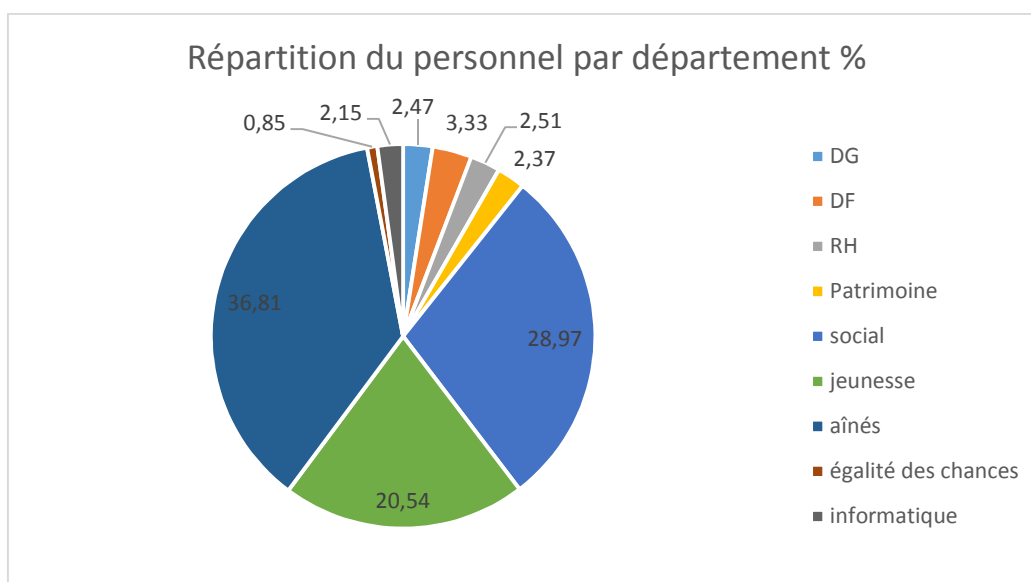
Parmi l'ensemble des dépenses de personnel, la somme de 35.292.226,79 € est affectée aux départements directement au service du citoyen, soit **81 %** des dépenses totales.

Il ne reste donc que 8.483.539,79 € affectés à l'Administration Générale et ses services connexes, soit environ **19 %** des dépenses totales.

Ce constat est globalement corroboré et même accentué par la ventilation du personnel en équivalent temps plein au sein des divers départements.



## Représentation graphique des ETP par départements (Art.60 exclus)



Le personnel travaillant pour les personnes âgées équivaut à 36,81 % de l'ensemble du personnel.

Pour la petite enfance et les jeunes: 20,54 % et pour le pilier social 28,97%.

Pour le département égalité des chances et citoyenneté 0,85%.

**Il y a donc 87,18 % du personnel directement au service du citoyen.**

En cette période de recherche d'économies et d'efficience dans la gestion des ressources humaines du Centre, il faut donc toujours garder à l'esprit que dans l'essentiel des services qui emploient ces 87,18 % de notre personnel, les actions destinées au public sont :

- Soit soumises à des **normes d'encadrement** conditionnant le maintien de l'agrément par les pouvoirs subsidiants (ex. les MR-MRS, l'accueil de jour, les courts séjours, les crèches, les MCAE, la Cité de l'Enfance SAAE-SAIE-AMO, CISP, ... ) ;
- Soit conditionnées à des **critères de productivité** (les titres-services, le brico-dépannage, l'insertion sociale et professionnelle, ...) et qu'elles sont par ailleurs très fortement subsidiées;
- Soit directement liées à la **situation socio-économique** actuelle qui conditionne le besoin d'assistance exprimé par le citoyen confronté à des problèmes quotidiens spécifiques (l'aide sociale générale, la médiation de dettes, la violence intra familiale, l'aide au logement, l'égalité des chances,...).

Le CPAS de Mons, au même titre que la plupart des CPAS wallons, se trouve donc confronté à une situation qui rend particulièrement compliquée la mise en place de mesures globales d'assainissement budgétaire, telles que visées dans notre actuel plan de gestion.

En effet, de par la nature même de ses missions de base, toute mesure d'économie dans les secteurs directement liés au citoyen peut rapidement s'avérer contre-productive, soit par diminution des recettes liées aux activités, soit par retrait des agréments et subsides d'exploitation, soit par réduction des subsides attribués aux actions spécifiques, soit encore par un appauvrissement direct de la population des bénéficiaires qui engendrerait un recours plus massif encore vers les aides sociales financières.

Le levier d'économie se résume donc le plus essentiellement aux services généraux ou « transversaux » de l'administration (12,83% de l'effectif), c'est-à-dire ceux qui sont les plus proches des autres structures publiques, communales ou autres. Cette marge de manœuvre particulièrement réduite conjuguée aux nombreux défis qui s'annoncent dans les prochaines années (dégressivité des allocations de chômage, limitation des allocations dans le temps, allongement de la durée du stage des jeunes, prolongation de la crise socioéconomique, plan d'accompagnement des chômeurs, ...) donne toute son importance à une gestion efficace et flexible des ressources humaines, sans fatalisme, sans renoncement mais également sans naïveté.

### **Taux d'absentéisme**

Malgré la lutte contre l'absentéisme du personnel, on remarque dans le tableau ci-dessous que l'absentéisme a augmenté particulièrement celui des agents contractuels. Rappelons que ceux-ci travaillent majoritairement dans les services de 1<sup>ère</sup> ligne avec un taux de pénibilité important.

#### **Personnes physiques**

<b>Absentéisme</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Agents définitifs	5,23%	6,21%	8,33	6,56
Agents contractuels	7,86%	8,36%	10,22	10,29
Article 60	2,30%	2,24%	4,57	5,07
<b>Total</b>	<b>5,86%</b>	<b>6,26%</b>	<b>8,26</b>	<b>9,27</b>

Taux d'absentéisme (en personnes physiques - hors article 60) = 9,27 % (contre 8,26 % en 2017)

#### **Equivalent temps plein**

<b>Absentéisme</b>	<b>2018</b>
Agents définitifs	7,62%
Agents contractuels	15,34%
Article 60	9,69%
<b>Total</b>	<b>11,93%</b>

Taux d'absentéisme (hors article 60) = 12,83 %

### **3. Les caractéristiques du personnel**

Le nombre de personnes physiques s'élève à 912 (hors article 60) dont 81,14% de femmes et 18,86 % d'hommes. L'âge moyen du personnel est de 43,20 ans.

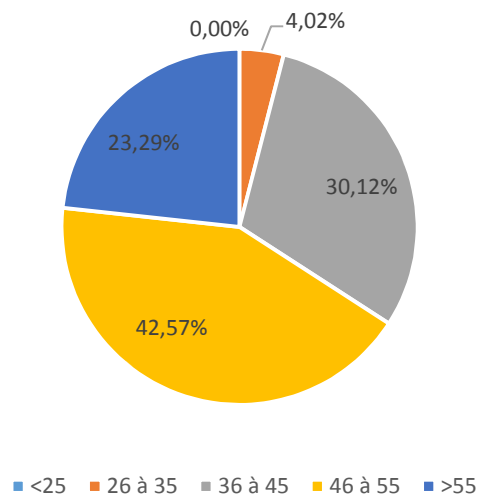
<b>Classe d'âge</b>	<b>Nbre d'agents 2017</b>	<b>%</b>	<b>Nbre d'agents 2018</b>	<b>%</b>
< 25 ans	19	2,35	40	4,39%
26 à 35	177	21,91	221	24,23%
36 à 45	246	30,45	269	29,50%
46 à 55	240	29,70	261	28,62%
> 55 ans	126	15,59	121	13,27
<b>Total</b>	<b>808</b>	<b>100</b>	<b>912</b>	<b>100%</b>

Si on observe plus particulièrement les agents statutaires, les données chiffrées laissent apparaître une moyenne d'âge de 49,57 ans. A l'intérieur de cette même catégorie de personnel, les plus de 46 ans représentent 66,67% de l'ensemble, dont 26,19% d'entre eux sont âgés de plus de 55 ans, comme l'indique le tableau ci – dessous.

Ces données laissent apparaître différents éléments :

<b>Classe d'âge Agents statutaires</b>	<b>Nbre d'agents 2017</b>	<b>%</b>	<b>Nbre d'agents 2018</b>	<b>%</b>
< 25 ans	0	0	0	0,00%
26 à 35	12	4,76	10	4,02%
36 à 45	72	28,57	75	30,12%
46 à 55	102	40,48	106	42,57%
> 55 ans	66	26,19	58	23,29%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100,00%</b>	<b>249</b>	<b>100,00%</b>

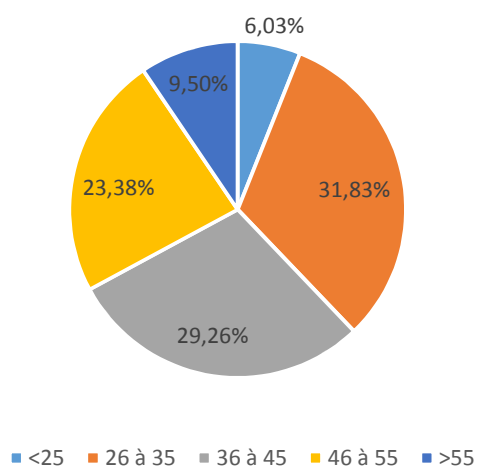
Caractéristiques du personnel statutaire répartition par âge %



Classe d'âge Agents contractuels	Nbre d'agents 2017	%	Nbre d'agents 2018	%
< 25 ans	21	3,78	40	6,03
26 à 35	166	29,86	211	31,83
36 à 45	176	31,65	<b>194</b>	<b>29,26</b>
46 à 55	133	23,92	155	23,38
> 55 ans	60	10,79	63	9,50
<b>Total</b>	<b>556</b>	<b>100</b>	<b>663</b>	<b>100</b>

L'âge moyen des agents contractuels s'élève à **40,32** ans.

Caractéristiques du personnel contractuel répartition par âge %



Tous les emplois, grades et fonctions qui sont recensés dans les administrations locales et les CPAS se répartissent sur 5 niveaux qui peuvent être présentés comme suit au niveau du CPAS de Mons

<b>ECHELLE</b>	<b>STATUT FONCTION</b>	<b>NOMBRE D'EMPLOIS(en personnes physiques)</b>
<b>A</b>	APE	2
	CONTRACTUEL	9
	STATUTAIRE	30
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>41</b>
<b>B</b>	APE	41
	CONTRACTUEL	151
	STATUTAIRE	87
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>279</b>
<b>C</b>	APE	0
	CONTRACTUEL	0
	STATUTAIRE	8
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>8</b>
<b>D</b>	APE	103
	CONTRACTUEL	228
	STATUTAIRE	111
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>442</b>
<b>E</b>	APE	56
	CONTRACTUEL	73
	STATUTAIRE	13
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>142</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>912</b>

On peut observer que les fonctions dirigeantes et d'encadrement relevant des échelles A et C sont majoritairement exercées par des agents statutaires.

#### **4. La valorisation du personnel en MR/MRS**

##### **Mesures de dispense de prestations de travail et de fin de carrière**

Bonne Maison de Bouzanton :

- 21 agents ont bénéficié de la réduction du temps de travail ;
- 1 agent a bénéficié de la prime sur salaire,
- 1 agent a bénéficié de la prime sur salaire et de la réduction du temps de travail.

Résidence du Bois d'Havré :

- 48 agents dont 47 à la cuisine centrale ont bénéficié de la réduction du temps de travail ;
- 1 agent a bénéficié de la prime sur salaire.

### Qui est concerné par ces mesures ?

- Les praticiens de l'art infirmier (y compris les assistants en soins hospitaliers) et le personnel soignant ;
- Les kinésithérapeutes, ergothérapeutes et logopèdes et diététiciens ;
- Les membres du personnel assimilés (voir remarque ci-dessous).

### En quoi consistent ces mesures ?

#### Réduction du temps de travail

Les membres du personnel à temps plein qui ont atteint l'âge de 45, 50 ou 55 ans ont droit respectivement à une dispense de prestations de leur temps de travail de 2 heures, 4 heures ou 6 heures par semaine (soit 96 heures, 192 heures ou 288 heures payées par an). Cette dispense entre en vigueur à partir du premier jour du mois au cours duquel les âges susmentionnés sont atteints.

#### Prime sur salaire

Les praticiens de l'art infirmier peuvent également opter pour le maintien des prestations assorti d'une prime de respectivement 5,26 %, 10,52 % ou 15,78 %, calculée sur leur salaire à temps plein. En cas de combinaison d'options à partir de l'âge de 50 ans, l'intervention est accordée sur la base d'une répartition en tranches complètes de 2 heures.

#### Remarques

Les membres du personnel assimilés sont les travailleurs à temps plein qui, pendant une période de référence de 24 mois précédant le mois au cours duquel ils atteignent l'âge de 45, 50 ou 55 ans, ont travaillé au moins 200 heures chez le même employeur, dans une seule ou plusieurs fonctions, pour lesquelles ils ont perçu le supplément pour prestations irrégulières (dimanche, samedi, jour férié, service de nuit), ou ont bénéficié d'un repos compensatoire suite à ces prestations.

Les membres du personnel qui travaillent à temps partiel a droit à un nombre d'heures de dispense de prestations ou, le cas échéant, à une prime équivalente égale, à l'application proportionnelle de la dispense des prestations de travail ou de la prime.

## **5. Les Recettes du Personnel**

La masse salariale est importante et constitue un élément important de notre budget. La recherche constante de subsides est donc essentielle. Cette recherche se traduit non seulement par la valorisation d'un maximum de nos agents dans les programmes ou projet subsidié (Fonds Social Européen, RW, VDL, CFWB, ...) mais également par l'utilisation optimale des principales aides à l'emploi : APE, Maribel, SINE, ...

### **5.1. Les aides à la promotion à l'emploi (APE)**

En ce qui concerne les aides à la promotion à l'emploi (APE), sur base de critères objectifs (RIS, travailleurs sociaux, repas à domicile, prestations des aides familiales et seniors, lits de maisons de repos), le CPAS se voit attribuer des points pouvant être convertis en nombre d'agents APE. Le CPAS dispose en tout de **917 points**.

En juin 2018, le nombre de points mis à la disposition du CPAS a permis la mise au travail de 202 agents, ce qui correspond à 161,34 équivalents temps plein (payés).

Le tableau ci-dessous présente la répartition des personnes occupées dans le cadre des APE selon le nombre de points attribués.

APE (valeur du point en 2018 : 3.093,70 €)

<b>Nombre de points</b>	
0*	19
1	18
1,6	4
2	44
3	2
3,5	10
4	5
4,2	2
4,5	2
4,8	2
5	4
5,6	4
6	3
7	37
7,2	2
8	30
9	13
10	1
<b>Total</b>	<b>202</b>

\* Personnes en pause carrière complète ou en absence pour maladie

Le nombre de points attribués peut ainsi varier de 1 à 12 points selon le niveau de formation (universitaire, gradué, enseignement secondaire ou inférieur, enseignement fondamental) et selon la durée de l'inactivité professionnelle ou du revenu d'intégration ou encore de la durée d'occupation en qualité d'article 60.

Le Gouvernement wallon a décidé d'octroyer, en plus des 687 points de dotation de base, des points APE dans le cadre de la demande introduite par le CPAS en extension de moyens pour satisfaire des besoins spécifiques.

Ces points APE supplémentaires ont permis de pourvoir **25,3** emplois ETP pour des actions spécifiques :

IDESS = 34 points = 5 personnes

Plan Marshall = 137 points : 24 personnes

Dans le cadre de la 6<sup>ème</sup> réforme de l'Etat et au transfert des compétences vers les Régions, le système de réduction des cotisations patronales pour les agents sous statut APE a été substantiellement modifié. Ainsi, en dépenses, le pourcentage de cotisation est passé de 5,73% à 28,85%, ce qui génère en soi une augmentation de 1.150.00€. Dans le même temps, cette dépense est toutefois compensée par une recette équivalant à la différence de taux, soit 23,12%. L'opération budgétaire est donc neutre. Toutefois, une nouvelle réforme est en cours et devrait avoir un impact négatif important sur les recettes du CPAS.

## **5.2. Le Maribel Social et Fiscal**

Les programmes « Maribel Social » et « Maribel Fiscal » permettent d'occuper du personnel avec une intervention de l'ONSS-APL plafonnée à 7.726,73 € par trimestre ; soit 30.906,92€/an pour un emploi contractuel ou 8916,48 € par trimestre soit 35.665,92 €/an pour un emploi statutaire.

Cette mesure permet d'occuper **78,17** personnes équivalent temps plein dans le cadre de la législation du Maribel. Le CPAS est attentif à bénéficier dans toute la mesure du possible de ces moyens supplémentaires mis à sa disposition et vient d'ailleurs d'obtenir 1EQTP dans le cadre du dernier appel. Cet EQTP sera affecté à l'habitat groupé et à la résidence services.

La répartition des emplois Maribel en personnes physiques par service se présente comme suit

<b>Services</b>	<b>Maribel (Statutaire + Contractuel) (y compris remplaçants)</b>
Social	57
Jeunes	8
Aînés	14
Egalité des chances	1
GRH	7
Patrimoine	2
Service du Directeur Général	1
Service du Directeur Financier	3
<b>Total</b>	<b>93</b>

## **5.3. Les agents Sine**

Les Titres services sont reconnus comme entreprises initiatives d'économie sociale. Dans ce cadre, les agents sont engagés prioritairement en qualité de Sine. Le CPAS bénéficie d'une réduction des charges patronales et d'une activation de chômage ou du revenu d'intégration. De plus, l'arrêté royal du 13/07/07 prévoit une intervention financière à l'égard des formations données aux travailleurs « titres-services ». Ces subsides prennent en charge le coût salarial du travailleur en formation, le coût du formateur ainsi que les frais d'encadrement.

La formation doit être en lien avec la fonction ; les domaines visent l'ergonomie, l'attitude, la sécurité, l'hygiène, le savoir- faire avec les clients.

Le CPAS introduit une demande de reconnaissance de la formation dispensée en interne pour le personnel « titres services » et ce, afin de bénéficier des subsides prévus.



## **6. Les formations**

### **Nombre total de demandes de formations : 203**

#### **a. Formations transversales (+/- 40 p.)**

- Accroître son assertivité
- Bien communiquer
- Booster son estime de soi
- Conduite de réunions efficaces
- Conduite d'un entretien de recadrage
- Conduite d'un entretien d'évaluation
- Développer votre efficacité personnelle et professionnelle à l'aide du MBTI
- Devenir chef de ses collègues
- Ecrire sans faute
- Encadrement et conduite d'équipe
- Gérer les conflits au sein d'une équipe
- Gérer les personnalités difficiles dans votre équipe
- Gérer son stress
- La secrétaire: un co-manager
- Le processus de domination conjugale et prévention
- Les marchés publics de A à Z
- Méthodologie
- Renforcer son leadership
- Une meilleure communication pour le bien-être de l'agent: l'outil PNL de la relation professionnelle

#### **b. Formations continuées payantes (+/- 280 p.)**

- Abus sexuel intrafamilial et troubles de stress post-traumatique
- Accompagner les 16-18 ans dans la construction de leur projet de vie
- Accompagner les personnes souffrant de maladies mentales
- Apport au développement du pouvoir d'agir dans l'intervention sociale
- Apprenez à gérer et limiter les conflits en collègues
- Audit interne de système de management
- Ca s'agite
- Chauffage et eau chaude sanitaire
- Clés pour comprendre le bail d'habitation
- Clés pour une meilleure gestion du temps et du stress
- Coaching spécial d'équipe: un management bienveillant et encore plus efficace
- Comment faire face à la passivité des usagers
- Comment négocier avec un huissier de justice
- Comment se libérer de parents toxiques
- Comment travailler en co-intervention dans une famille? Réflexion autour des pratiques et du positionnement professionnel
- Conflits et nœuds, outil pour nouer et dénouer

- Congrès annuel de l'association francophone d'infirmiers et stomathérapie cicatrisation et plaies
- Construire et utiliser un mur des familles
- Construire une intervention comme on bâtit un projet
- Créativité au cœur des stratégies éducatives et de la relation Jeunes/Educ
- Créativité et douleurs: journée de réflexion pour infirmiers
- Cultiver la joie et les émotions positives au quotidien
- Diverses pathologies mentales et quelques troubles psychologiques chez l'utilisateur... participant à la dynamique de la relation d'aide instaurée par les assistants sociaux
- Education active des enfants de moins de 3 ans
- Evaluer la situation de danger d'un enfant: la méthode Alföldi
- Evaluer le personnel en Aide à la Jeunesse: un enjeu individuel et institutionnel
- Exercer la fonction de Chef Educateur
- Faire face à des usagers potentiellement violents
- Financement et facturation
- Formation de base en accompagnements palliatifs - niveau 2
- Gériatrie - Réhabilitation gériatrique et soins palliatifs
- Gestion de l'absentéisme
- Gestion des biens ruraux: mieux gérer les baux à ferme et les baux de chasse
- Gestion du changement et du deuil en particulier
- Il veut se donner la mort, je fais quoi?
- Infirmier relais en soins de plaies
- Intervisions pour Chefs Educateurs
- Introduction à la psychogénéalogie et à l'intégration transgénérationnelle
- Jeunes en souffrance, travailleurs aussi. Et les émotions là-dedans?
- Journée du CAAJ de Mons sur le nouveau code de la prévention de l'Aide à la Jeunesse et de la Protection de la Jeunesse
- La collaboration CPAS - bénéficiaires en pratique
- La communication avec et autour de la personne âgée
- La créativité au cœur des stratégies et de la relation éducateur/jeune
- La dématérialisation des MP
- La démence
- La gestion des données à caractères personnel: obligations et enjeux pour les administrations locales"
- La pension du secteur public
- La sexualité des enfants en institution: ce qui fait débat
- La voix dans le travail avec les personnes âgées démentes, désorientées, souffrant d'Alzheimer
- L'accompagnement des étudiants: oui, mais est-ce qu'il a réussi à la fin?
- L'administration des biens et/ou de la personne et la procédure de mise en observation
- L'adolescent, période d'apprentissage de la solitude et du être ensemble
- L'animateur créatif en travail social: oser pour innover
- L'AS face à l'option psychothérapeutique
- Le logement,, trempin vers la dignité
- Le modèle ComColors adapté au travail social
- Le poids des apparences, pour une relation d'aide efficace et éthique

- Le règlement collectif de dettes, les défis de demain
- Le RGPD dans le domaine de la santé
- Le RGPD, quelles implications pour les CPAS?
- L'entretien motivationnel, une méthode pour accompagner les personnes dans un processus de changement
- Les écrits professionnels: une formation efficace et simple pour des écrits plus rapides et utiles
- Les pervers narcissiques: les comprendre et mieux se comprendre pour leur échapper
- Les troubles de la déglutition chez la personne âgée en MRS
- L'intelligence émotionnelle: comprendre la valse des émotions
- L'intervenant social face au bénéficiaire en difficulté psychologique ou psychiatrique
- L'usage des huiles essentielles dans la prise en charge palliative
- Marchés publics - La gestion des modifications et incidents en cours d'exécution
- Mener un entretien téléphonique
- Mondes traumatiques: mieux comprendre la résilience
- MRPA/MRS quand la nuit ne nuit pas
- Punitives et sanctions: le besoin de structure chez le jeune
- Quand l'indépendant frappe à la porte du CPAS
- Qui s'aime l'échange récolte le vivre ensemble
- Recyclage pour personne de confiance + supervision
- Règlement de travail dans le cadre du statut salarié des accueillantes d'enfants
- REMEHA 210/310/610 ECOPRO
- Rencontres et partage de notre pratique d'un point de vue émotionnel face aux comportements perturbateurs des patients
- Repérer la manipulation et la perversion narcissique et y réagir
- Santé mentale et précarité
- Se comprendre entre parents et professionnels au-delà des cultures différentes
- Sensibilisation aux 1ers secours en milieu professionnel"
- S'initier au travail de rue
- Soins à la personne âgée, journée multidisciplinaire
- Sortir par tous les temps
- Supervision d'équipe
- Technique d'intervention stratégique auprès des jeunes et des familles, issue de la thérapie brève
- Travail social et interculturalité: vers des pratiques en transformation
- Tu consommes? T'inquiète, je gère,, Et moi, Je gère?
- Un bout de chemin au pays de la systémique
- Un climat de groupe bénéfique pour chacun, ce n'est pas le fruit du hasard: de la nécessité d'être stratégique

**c. Formations continuées gratuites (+/- 190 p.)**

- Colloque "Au-delà du statut du cohabitant"
- Conférence "Clicksafe"
- Formation au tutorat

- Formation de base pour les travailleurs assurant des fonctions éducatives ou psychosociales
- Formation initiale aux violences conjugales
- Formation langue: anglais
- Hygiène et autocontrôle dans les cuisines de collectivité
- Information générale au RGPD
- Jeux parle donc je grandis
- Journée d'étude Tena
- La (dé)prescription des médicaments chez les seniors
- La confiance en l'autre crée la confiance en soi
- La gestion de nos émotions dans les situations compliquées
- La synthonie au service de l'empathie
- La violence dans les couples d'adolescents
- La violence intrafamiliale: le processus de domination conjugale, une lecture systémique des dynamiques des violences conjugales
- L'accueil de personnes françaises en situation de handicap: rien à déclarer?
- L'art de négocier au "comment obtenir un oui"
- les lundis infirmiers
- Les outils de ligne du Forem
- Les temps de repas dans les milieux d'accueil de la petite enfance : un plaisir !
- Logement, santé, précarité, réfléchissons-y ensemble
- Matinée d'échanges autour du projet "Tubbelmodellen"
- Mise à jour logiciel HomePlus
- Mise en conformité au RGPD
- petit Déj' Evacuation - L'évacuation, quelles sont les bonnes pratiques?
- Prendre rendez-vous avec la souffrance des enfants. Mieux les comprendre et soutenir leur famille
- Quand la question de l'hygiène nous préoccupe: quelles pistes pour en parler et pour nous aiguiller
- Quand l'inattendu s'immisce dans la relation d'aide: approches autour de ces comportements qui préoccupent
- Responsabilité de la ligne hiérarchique
- Soins à la personne âgée
- Tena School
- Vieillir dans la pauvreté
- Vieillesse et handicap: les défis de l'accompagnement
- Welqome: projet insertion jeunes

**d. Formations de promotion sociale et professionnelles (8 p.)**

- Bachelier en droit
- Manager en valorisation des déchets
- Certificat universitaire "Approche multidisciplinaire de l'abus sexuel"
- Formation certificative pour être référente pour la démence
- Bachelier Assistant social
- Bachelier en droit 2ème année

- Master en Ingénierie et Actions sociales (2ème année)
- Certificat en Thérapie systémique

**e. Formations RGB (11 p.)**

- Evolution E2 vers E3
- Evolution D3 vers D4 ou promotion D1, D2, D3 vers C1
- Evolution D9 vers D10
- Evolution D9 vers D10
- Sciences administratives Module I
- Sciences administratives Module I
- Sciences administratives Module I
- Sciences administratives Module II
- Sciences administratives Module II
- Sciences administratives Module III
- Sciences administratives Module III

**Evolution du service RH depuis 2013**

**I. Caractéristiques et composition du service**

Une des caractéristiques du service RH est qu'il *ne s'occupe pas exclusivement de ressources humaines* mais est également *en charge du secrétariat général du Centre* (installation du Conseil, des Comités spéciaux, représentations extérieures, jetons de présence, registre des mandats...). Cette charge de travail non négligeable nécessite un EQTP (qui n'est donc pas consacré au personnel) et une part importante du travail de la Directrice également affectée d'ailleurs à la gestion des marchés publics.

En outre, l'effectif du personnel a augmenté mais celui de la RH n'a pas suivi. Le service est en effet impacté de plein fouet par les mesures d'austérité et des remplacements de pensionnés n'ont pas eu lieu. Il y a lieu également de souligner la technicité et la complexité de la gestion de personnel en CPAS vu la multiplicité des services, des missions et des statuts. L'importance grandissante des services continus nécessite également une réactivité importante de la part du service.

- En janvier 2013, l'effectif à gérer était de **1.039 personnes physiques** avec les Art.60 et 808 sans les Art.60 697.25 EQTP payés sans les Art.60.
- En janvier 2018, l'effectif à gérer était de **1136 personnes physiques**, 831 sans les articles 60 et 688 EQTP payés hors articles 60.

Jusqu'à présent c'est le nombre d'articles 60 qui a augmenté. On remplace moins les interruptions de carrière et maladie sauf dans les services de première ligne ainsi que les pensions.

Compte tenu des nouveaux services du département jeunesse (MADO, COO, reprise du SASPE la Nacelle et du département social (Recytroc, implémentation du logiciel Sociabily, divers projets ...), l'effectif a augmenté et ceci devrait continuer avec la nouvelle crèche et l'extension du nombre de lits à la BMB ainsi que l'habitat groupé et les Résidences services.

RH	2013
Effectifs en EQTP	16,26 EQTP
Niveau A	2,5
Directeur	1
Effectifs global CPAS en UP	1.039

RH	2018
Effectifs en EQTP	18,80 EQTP
Niveau A	1
Niveau C	2
Directeur	1
Effectifs global CPAS en UP	1240

### **Quelques données chiffrées**

#### *Nombre de dossiers BP/CAS :*

- En 2017, le service a réalisé 761 dossiers BP et 510 dossiers CAS.
- En 2018, 1018 dossiers BP et 402 dossiers CAS avaient déjà été réalisés.

Il faut garder à l'esprit que la rédaction du dossier n'est que l'aboutissement d'une longue procédure d'instruction ou de recrutement.

### **Recrutements et entretiens d'embauche :**

En 2018, **44 procédures de recrutements.**

Les projets COO et MADDO ont entraîné également des recrutements dans le secteur de l'aide à la jeunesse.

Il a réalisé avec la ville des **réserves de recrutement à titre définitif** dans les qualifications suivantes: chef de bureau administratif et employé d'administration D4.

Des réserves de recrutement contractuelles sont régulièrement organisées pour les assistants sociaux, les aides ménagères, les aides familiales, les auxiliaires d'administration (télé assistance), les aides-soignantes (MRS /BMB), les éducateurs classe 1, les puéricultrices et le personnel de cuisine.

### **Stages scolaires**

En 2017, 371 dossiers de stage ont été proposés aux instances. Pour l'année 2018, 428 dossiers.

### **Formations**

2017: 207 formations

2018: 203 formations

## **Interruptions de carrière**

En 2018 : 109 interruptions de carrière en cours dont le détail s'établit comme suit :

- Cuisine centrale: 2
- ACASA: 18
- AC: 4
- MRS: 31
- Social: 32
- Égalité des chances: 2
- BMB: 2
- Jeunesse: 18

Ces dossiers étaient auparavant traités par un agent qui a pris sa retraite en juin 2017 et sont maintenant répartis sur les conseillers RH de même que les motifs impérieux et autres congés. On ne remplace plus les interruptions de carrière que dans les services de première ligne ou normés et les 4/5 doivent être groupés pour faire un remplacement parfois entre plusieurs services. L'interruption de carrière n'est donc pas nécessairement compensée dans le service où l'agent s'absente.

## **Prestations réduites pour raisons médicales**

37 dossiers en cours dont 28 contractuels et 9 définitifs se répartissent dans les secteurs de la manière suivante :

### **AGENTS CONTRACTUELS**

ACASA : 11	HUISSIER : 1
CITE DE L'ENFANCE : 1	INSERTION PROFESSIONNELLE : 2
CRECHE DE MONS : 2	PERSONNES AGEES : 2
CRECHE NID DOUILLET : 1	SOCIAL ADMINISTRATIF : 2
CRECHE JEMAPPES : 1	LA NACELLE : 1
CISP : 1	SOCIAL : 2
EGALITE DES CHANCES : 1	
	<b>TOTAL 28</b>

### **AGENTS STATUTAIRES :9**

#### **Ecartements prophylactiques (grossesse et allaitement)**

- 2017 (toute l'année) : 26 écartements dont 26 contractuels
- 2018 : 45

Ceci induit bien sûr la gestion de contrats de remplacements, les écartements ayant majoritairement lieu dans les homes, l'aide à la jeunesse, les services à domicile et le service social. Ces recrutements se font souvent dans l'urgence.

## **II. Projets**

### **1. PST**

La plupart des projets découlent du PST dont les objectifs stratégiques sont :

- 1) Améliorer la qualité de la gestion administrative du personnel,
- 2) Développer une gestion des ressources humaines axées sur les compétences

Le PST, dont les échéances ont dû être retravaillées en fonction de l'évolution du service et de son effectif ainsi que des priorités du travail quotidien, est cependant en cours de réalisation. Plutôt bien armé en termes de compétences pour réaliser l'objectif stratégique 1, le service a embrayé dans le programme CO3 de la Région wallonne afin de se faire aider pour la réalisation de l'objectif stratégique 2.

**Chef de projet :** Directrice

### **2. Scillus (descriptifs de fonction et compétences)**

Objectif stratégique 2, objectif opérationnel 1 « Etablir les descriptifs et les profils de compétence pour toutes les fonctions du CPAS ».

**Chef de projet :** Agent (employé D6) du pôle RH en collaboration avec les conseillers RH  
Sponsor: Directeur

Scillus est un programme gratuit de la Région wallonne permettant la réalisation de descriptifs de fonction, de questionnaires de recrutement et d'évaluation réalisés selon une méthodologie permettant une approche fonctionnelle de la description de fonction en lien avec les autres processus RH.

Le CPAS et la ville ont adhéré au programme scillus, le projet est mené en collaboration dans les deux institutions. Les deux institutions ont d'abord procédé au relevé des fonctions types et des postes existant dans les deux institutions.

**Le CPAS a de nombreuses fonctions qui lui sont spécifiques** et c'est sur ce volet que nous avons commencé à travailler après avoir formé plusieurs agents de la GRH au programme scillus. **Le travail sur Scillus part non des tâches à réaliser mais des compétences qui sont attendues ce qui nécessite de se familiariser avec ce concept.** Scillus a développé des outils ludiques pour éclaircir la méthodologie auprès des chefs de service dont la collaboration est primordiale.

Le travail a démarré par les profils spécifiques au CPAS, la ville travaillant sur les profils communs

La logique est d'avancer vers les descriptifs qui génèrent le plus de recrutement: l'aide familiale, les profils du département jeunesse.



### **III. Absentéisme**

Objectif stratégique 1 : Objectif opérationnel 5 « **assurer une meilleure gestion du temps de présence** »

**Chef de projet:** Directrice

Les services (RH et MP) ont pris en charge la réalisation d'un marché conjoint ville CPAS pour le contrôle médical (rédaction des clauses techniques et analyse technique pour la RH, clauses administratives et passation du marché pour les MP).

Le marché a été attribué à **OCM** et a démarré en novembre 2016.

Au CPAS, les statistiques et la fréquence d'absence des agents d'un service sont examinés par semestre avec le chef de département concerné, des entretiens sont programmés avec certains agents.

### **IV. Cadre et Statut**

L'ensemble des cadres du CPAS a été revu en 2017/2018 ainsi que le Statut spécifique du département jeunesse. De la sorte, les cadres ne devraient dans les années à venir que connaître des toilettes peu importants

### **V. Nouveau logiciel**

Objectif stratégique1 objectif opérationnel 3 « **Optimaliser l'utilisation des logiciels métier** », dans le but d'implémenter un logiciel intégré de RH comprenant non seulement la gestion administrative de la carrière, le calcul de la paie mais aussi la gestion des compétences et un module de gestion du temps de présence.

Le CPAS de Mons a initié sous l'égide de l'intercommunale IMIO un travail de rédaction des clauses techniques du cahier des charges. L'idée était de disposer d'un outil performant répondant à la multiplicité des attentes d'un CPAS aussi diversifié que Mons notamment en matière de gestion horaire et de gestion des articles 60 mais également un outil intégrant les attentes RH (formation, évaluation, compétences) tout en permettant une gestion décentralisée (congés, horaires ...) dans les services avec contrôle à la RH.

Ont été associées à ce travail la ville de Mons et diverses autres institutions locales.

**Chefs de projet :** Directrice et chef de bureau du pôle traitement

Le marché a été attribué par IMIO en janvier 2019, le processus a pris du retard

Le conseil devra prendre la décision de recourir ou non au marché IMIO et ce dans la perspective de synergies qui se dessinent avec la ville.

## **VI. Tableaux de bord**

Actuellement, le logiciel que nous utilisons ne permet pas de sortir des tableaux de bord corrects sans opérer beaucoup de manipulations et de vérifications.

**Chefs de projets** : graduée secrétariat général et chefs de service administratifs.

Afin de disposer des outils de monitoring indispensables, le service a développé des tableaux de bord relatifs à l'effectif et à ses caractéristiques, aux mouvements de personnel, aux pensions, aux congés divers, aux procédures de recrutement.

Concrètement, chaque mois, les conseillers RH fournissent les données à l'agent en charge du secrétariat général qui les compile, avec une patience de bénédictin, dans le tableau général.

Après plusieurs essais, le modèle de tableau de bord est maintenant conforme aux attentes et fournit des données telles que personnes physiques, équivalents temps pleins (sur base des contrats et désignations), équivalents temps pleins payés (sans les périodes hors salaire garantis) et prestations réelles (sans les congés divers et maladie).

C'est un travail récurrent et fastidieux mais actuellement nécessaire pour disposer de données correctes.

Nous espérons que l'implémentation d'un nouveau logiciel nous soulagera de ce travail.

## **VII. Procédures**

OS 1 Obj. Opérationnel 1 « **disposer de procédures de travail claires, adaptées et efficaces** ».

**Chef de projet** : chef de service administratif

La rédaction des procédures est finalisée à 90% . Certaines procédures ont été réalisées par les agents, d'autres ont été discutées et rédigées en réunion d'équipe. Quelques unes sont encore à réaliser.

C'est un travail qui prend du temps mais permet de se questionner sur la pratique quotidienne, de mettre à jour ses connaissances et de réévaluer la pertinence de chaque procédure et également de développer la polyvalence des agents.

# **Département 6 : Le Patrimoine**

---

Le Patrimoine constitue un département important dans notre CPAS.

Il comprend :

- Le Secrétariat général du Département
- La Cellule Technique, composée :
  - Du bureau d'études techniques
  - De la Régie (Ouvriers de Maintenance des Bâtiments)
- La Cellule Patrimoine
- La Cellule Economat ;
- La Cellule & Assurances, chargée :
  - Du patrimoine immobilier
  - De la Responsabilité Civile
  - Des véhicules
- La Cellule « Budgétaire et Logistique », chargée :
  - De la centralisation des dépenses Extraordinaires et Ordinaires du Centre
  - De la gestion des dépenses énergétiques globales
  - De la flotte des véhicules du Centre

## **1. La maintenance du patrimoine**

Suite au plan de redéploiement Ville/CPAS en 2011, la régie du CPAS conserve une équipe volante de 'ouvriers d'entretien pour les bâtiments principaux de l'Administration qui restent en gestion quotidienne au CPAS, à savoir :

Site de Bouzanton (1 rue de Bouzanton), comprenant :

- Le Home Bonne Maison de Bouzanton ;
- Les bâtiments « Glépin » ;
- Les bâtiments administratifs ;
- Le nouveau Pôle d'accueil ;
- Le 13, 19, 25, 27 et 29 rue LAMIR.

La Cité de l'Enfance, Chaussée de Beaumont – B 7000 Mons

La MRS d'Havré, Chemin de la Cure d'Air – 7021 Havré

Les maisons sises Digue des Peupliers 9, 11, 13, 15 et 17 + ses dépendances (ex abri de nuit)

Les crèches et MCAE

Le CISP, Avenue du Coq à Jemappes + Serres de Ghlin

Le Magasin social « le Grenier aux Trouvailles » (Ex-LIDL de Flénu)

Le Nouvel abri de nuit « Le Plein Air » de Mons rue Henri Dunant

Le 20 rue Grande Triperie et 19 rue Notre Dame à Mons ;

L'ex-Arsenal Communal, 52 rue du Travail à Cuesmes ;

Le service AMO, rue du Trieu 53 à Mons ;

Le service ACASA, 4 place de Cuesmes ;

Le service MADDO, rue de la Seuwe à Mons ;

La Résidence-Services du Bois d'Havré, 19A chemin de la Cure d'air à Havré ;

Lorsque des travaux de plus grande importance doivent être effectués dans ces bâtiments, ils sont transférés vers les services de la Ville afin que ces derniers assurent les interventions.

Les habitations et logements sociaux, les logements de transit ou d'insertion, plusieurs projets d'habitation ainsi que les autres bâtiments administratifs dépendant du CPAS (les permanences sociales) sont quant à eux mis à charge des services techniques de la Ville. Cela représente donc plus ou moins **160 habitations et bâtiments** qui reviennent en entretien et travaux de minime ampleur au service maintenance de la Ville.

## **2. Une priorité : miser sur le développement durable**

### **2.1. Le Comité Spécial Energie et Développement Durable**

Depuis la nouvelle législature de 2013, le CPAS a mis en place un comité spécial dédié à l'énergie et au développement durable, auquel participe activement le Département du Patrimoine.

Le développement durable et, plus particulièrement, l'utilisation rationnelle de l'énergie, est un travail de fond qui doit déboucher sur des prises de consciences collectives et sur des changements de comportements quotidiens. Le Comité a pour mission la réflexion et l'évaluation des dispositifs mis en œuvre par le CPAS afin de :

- Promouvoir l'utilisation rationnelle des énergies et la production d'énergie renouvelable ;
- Réduire les dépenses énergétiques dans les propriétés et bâtiments du Centre ;
- Diminuer l'empreinte écologique des services du Centre, par l'information et la sensibilisation de nos agents à cette thématique ;
- S'inscrire dans une politique de développement durable, par l'élaboration d'une stratégie locale permettant d'améliorer l'incidence de nos choix et de nos actions sur les générations futures ;
- Etre attentif à la protection de l'environnement.

En outre, le comité rend des avis préalables à l'élaboration de certains rapports au Bureau Permanent ou au Conseil de l'Action Sociale.

### **2.2. Contrôler nos coûts énergétiques**

Pour y parvenir, notre Centre a mis en place des procédures de contrôles systématiques périodiques de toutes nos consommations sur tous les sites du CPAS. Ces procédures prévoient le relevé périodique de tous les compteurs, l'analyse des consommations, la comparaison avec

les trimestres et les exercices précédents, les conseils aux services pour favoriser la réduction des coûts, programmer les améliorations techniques... Depuis 2016, notre département emploie un logiciel conçu en collaboration de la cellule informatique permettant de récolter les données de consommations au départ de l'Intranet du CPAS. Cela permet à chaque service concerné d'encoder ses propres données de consommations et donc de gagner en efficacité. La responsabilisation de tous les services et établissements reste le moteur du programme mis en place, avec la centralisation des données au sein du service technique.

### **2.3. Faire des choix stratégiques**

- Fermeture/vente des bâtiments les plus énergivores : Chemin de Bavay, ancien Home Quiétude et ancienne MRS d'Havré ;
- Investir dans des bâtiments modernes et innovants en matière de réduction des dépenses énergétiques : la MRS du Bois d'Havré, le Nid Douillet, la création de 25 résidences-services, la création d'une nouvelle crèche,...
- Rénover le parc immobilier : requalification des bâtiments « Glépin » sur le site de Bouzanton, programme pluriannuel de remplacement des châssis de la Cité de l'Enfance, travaux d'investissements divers dans nos logements (isolation, châssis...) ;
- Sensibiliser l'ensemble du personnel à tous les gestes (petits ou non) qui peuvent diminuer sensiblement les dépenses énergétiques des services. Rappeler régulièrement les conseils de base.

### **2.4. Programmer des audits énergétiques**

Sur base des analyses réalisées régulièrement par le service technique concernant les consommations de ses services et établissements, le CPAS envisage de programmer, à chaque fois que cela s'avère nécessaire, des audits énergétiques qui permettront d'objectiver les points forts et faibles de nos bâtiments énergivores et de planifier les travaux les plus pertinents à mettre en œuvre (isolation, chaudière, régulation...).

### **2.5. Contrats de performance énergétiques**

Une fois encore, notre Centre a réaffirmé sa volonté d'avancer dans l'efficacité énergétique de ses bâtiments. Depuis le mois d'août 2018, le CPAS de Mons s'est inscrit dans le programme RenoWatt qui est un projet pilote de rénovation énergétique de bâtiments publics soutenu par l'Union européenne.

RenoWatt, à travers son guichet unique, fournit une assistance globale aux autorités participantes pour les épauler dans la réalisation concrète de la rénovation énergétique de leurs bâtiments : identification des bâtiments énergivores, analyse de rentabilité du projet, financement du programme d'investissements et gestion de toute la procédure de marchés publics.

Le processus est en marche et les premiers marchés devraient être conclus durant l'année 2019 pour une mise chantier en 2020.

## **Programme dans le cadre des économies d'énergie 2019**

### **En termes de travaux :**

- Le remplacement de la toiture des logements de la rue des Brigades d'Irlande à Hyon ;
- Remplacement des menuiseries extérieures des bâtiments administratifs (25, 27, 29 rue Lamir et Aile nord).
- Isolation de la toiture du nouvel abri de nuit (ex-école) du Plein Air.
- MRS d'Havré :
  - Travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique de la cogénération ;
  - Remplacement de l'éclairage existant par des unités LED ;
- Travaux de rénovation de la chaufferie de l'abri de nuit (rue Henri Dunant) ;
- Travaux de remplacement des menuiseries extérieures de l'ex-conciergerie ;
- Rénovation de l'ex-Arsenal Communal à la rue du Travail, dans le cadre du projet Recytroc ;

### **2.5. Une ressource : Le Responsable Energie**

Que ce soit pour des raisons d'évolution de prix de l'énergie et de négociation avec ses fournisseurs, de rareté progressive des ressources énergétiques ou encore pour répondre aux défis de la lutte contre les changements climatiques, la fonction de « Responsable Energie » s'impose de plus en plus au sein de toute entreprise ou institution publique.

Plus question aujourd'hui de se lancer dans des investissements, des rénovations, des nouveaux processus sans prendre sérieusement en compte la performance énergétique. D'autant que, contrairement aux idées reçues, investir dans l'efficacité énergétique peut devenir rentable. Et l'intervention d'une personne ressource peut se révéler déterminante à cet égard: le Responsable Energie.

Le CPAS dispose depuis juin 2016 d'un Responsable Energie ayant pour missions :

- D'assurer une maîtrise de l'information relative à l'énergie ;
- De proposer des initiatives visant à améliorer la performance énergétique de l'établissement ;
- De diminuer les coûts associés aux consommations d'énergie ;
- De connaître et suivre les consommations énergétiques des bâtiments et des installations ;
- D'organiser la régulation et la maintenance des équipements ;
- D'agir sur les comportements des usagers ;
- D'identifier les besoins de rénovation énergétique et assurer un dialogue avec les professionnels (architectes, bureaux d'études, ...) ;
- De permettre l'intégration de la dimension énergétique dès la conception de nouveaux bâtiments ;

- D'évaluer pour chaque projet l'intérêt de recourir aux technologies renouvelables.

### **Gestion de la flotte**

- Déclassement de véhicules sur 2018 : 1 unités
- Acquisition de nouveaux véhicules en 2018 : 7 unités (2 ST ; 2 CDE (dont 1 d'occasion – don de l'ONE) ; 1 CISP ; 1 ILA ; 1 ADG Huissiers)
- Nombre total de véhicules en 2018 : 59 unités (dont 4 leasing : 1 DUS et 3 camionnettes « frigorifiques » chez ACASA)
  - + 7 remorques
  - + 3 tracteurs (engins)
  - + 12 unités de charroi divers (tondeuse, chariot, motoculteur)
- Acquisitions prévues en 2019 : 3 unités (3 CISP dont 1 tracteur horticole)
- Nombre total de véhicules projetés en 2019 : 61 unités (dont 4 leasing : 1 DUS et 3 camionnettes « frigorifiques » chez ACASA) + 1 tracteur.

### **3. Les outils de gestion :**

Depuis 2014, notre Centre a entamé une démarche destinée à progresser dans le sens d'une gouvernance moderne en développant une culture de la planification et de l'évaluation. Il s'agit du Plan Stratégique Transversal (PST).

Le PST doit permettre au CPAS de se doter d'une vision globale, qui se décline en objectifs stratégiques et opérationnels et enfin en actions. Le tout est réuni en un document unique et évolutif qui guide l'action de notre Centre tout au long de la législature.

Concernant le Département du Patrimoine, 5 objectifs ont été déterminés :

Il s'agit :

1. Du renforcement du pôle administratif et du pôle technique, de sorte à absorber le travail lié à l'économat et aux assurances (véhicules + patrimoine) ;
2. De trouver le meilleur moyen logiciel de gestion patrimoniale, stock ;
3. De trouver un atelier pour la Régie et l'équiper avec le minimum de matériel utile à la bonne exécution du travail des ouvriers ;
4. D'organiser la création d'une base de données transversale et commune, utile au département ;
5. De remplacer la photocopieuse actuelle par une photocopieuse couleur.

Ces 5 objectifs ont été traduits en objectifs stratégiques (O.S.) et opérationnels (O.O.), selon le schéma suivant :

#### **1. O.S.1 - La rationalisation du fonctionnement de la Régie**

- a. O.O.1 – Aménagement d'un atelier ;
- b. O.O.2 – Implémentation d'un logiciel de gestion des demandes de travaux et de stocks.

#### **2. O.S.2 - L'amélioration du fonctionnement du département du patrimoine**

- a. O.O.1 – Renforcement du pôle technique
- b. O.O.2 – Renforcement du pôle administratif
- c. O.O.3 – Logiciel de gestion patrimoniale

- d. O.O.4 – Création d'une base de données transversale
- e. O.O.5 – Remplacement de la photocopieuse N&B par une photocopieuse couleur

A ce jour, les actions menées au sein de notre département ont permis d'atteindre pratiquement les objectifs que nous avons fixés à l'époque.

Nos ouvriers ont déménagé dans les anciens ateliers communaux du Plein Air, à la rue Henri Dunant, ce qui leur a permis d'avoir une nouvelle base opérationnelle.

Depuis 2016, notre département a été doté d'un logiciel de gestion, nommé « ATAL », pour les demandes d'interventions, la gestion patrimoniale et logistique du Centre. La première étape fut l'installation du module de « gestion patrimoniale ». En 2017, notre base de données a été numérisée. Quant au module de « gestion des demandes d'interventions », celui-ci est pleinement opérationnel depuis le second trimestre 2018.

Soucieux de l'amélioration continue de l'efficacité de ses services, le Département Patrimoine travaille activement à la réalisation de nouveaux objectifs pour les années à venir.

#### **4. Evolution du département depuis 2013**

##### **Pôle Administratif**

Mise en place de nouvelles procédures pour une gestion proactive des matières administratives, et notamment par la création de deux adresses mails spécifiques permettant une meilleure prise en charge des demandes adressées au Département Patrimoine et un meilleur suivi de celles-ci.

##### **Pôle Patrimoine**

Le Pôle Patrimoine a veillé depuis 2013 à optimiser le patrimoine du Centre, en veillant entre autre, à aliéner les biens non rentables au profit de la rénovation des bâtiments améliorables, à louer les biens non occupés par des services du CPAS, à procéder à des échanges de biens ou à acquérir des propriétés utiles à l'action sociale de notre Centre.

Nous avons également veillé à améliorer le relevé et les référencements des biens bâtis et non bâtis du CPAS de Mons notamment par le biais du programme ATAL.

La cellule a également continué à accroître ses collaborations avec ses partenaires, notamment le département Nature et Forêts, pour valoriser ses domaines forestiers (ventes de bois,...), ainsi que les locations de chasse et de pêche.

La Cellule a poursuivi la bonne gestion des fermages liés aux biens ruraux ainsi que les locations diverses (maisons ouvrières, pâtures, Ropieur, ...) ou lancer des procédures visant l'obtention de permis d'urbanisme.

##### **Pôle Economat et Assurances**

La Cellule Economat a toujours évolué dans le sens de l'économie d'échelle et logistique tant dans la façon de commander que dans le choix des produits propres à l'environnement de 2013 jusqu'à ce jour.

Au niveau de la Cellule Assurances, il y a lieu de noter un changement à dater du 01/01/2017, suite à la réalisation d'un nouveau marché public. Nous continuons à travailler avec le courtier "Bureau Hanot et fils", dont le travail de proximité est souligné, en collaboration avec AXA (à



la place de P&V) pour les assurances incendie et périls connexes ainsi que pour les assurances autos, dont les polices étaient souscrites auparavant chez Ethias. Ethias reste notre assureur en direct concernant les assurances responsabilité civile et les accidents du travail (domaine dans lequel la compagnie est très compétitive).

### **Pôle Logistique et financier**

Augmentation du nombre des véhicules de notre Centre :

- En 2013 : 47
- En 2018 : 59

Dès septembre 2017, mise en place d'un système de car-wash pour les gros véhicules du Centre par le CISP (ex-EFT).

En ce qui concerne les énergies, le changement se situe particulièrement au niveau de l'article budgétaire unique qui a été mis en place en coopération avec la gestion financière. Grâce au tableau financier, un meilleur suivi des entrées et sorties des locataires des maisons de transit est possible et donc un meilleur suivi des factures. Mise en place également d'une centralisation de récolte des données de comptages via l'Intranet.

Un répertoire des compteurs et codes EAN a été effectué et un plan de situation des compteurs du site de Bouzanton a été réalisé.

Par ailleurs, au vu de l'évolution du pôle et des nombreuses matières à traiter, nous bénéficions depuis plusieurs années des services d'un agent sous contrat article 60.

### **Pôle Technique**

Durant ces 5 dernières années, une rationalisation des coûts de fonctionnement a pu être observée de par l'intensification de la collaboration entre les Services Techniques de la Ville et du Cpas de Mons, et ce de manière à permettre une meilleure synergie dans la gestion des demandes d'interventions, commande de matériel et matériaux de construction. L'intensification du recours aux marchés conjoints pour les marchés de fournitures et services s'est vue renforcée. Ces synergies sont devenues au fil du temps plus naturelles et sont vécues comme un renforcement mutuel des services transversaux indispensables au fonctionnement de notre Institution. On a pu également constater, depuis 2013, une volonté d'investir dans l'engagement de personnel spécialisé afin de développer un bureau d'étude regroupant diverses spécificités.

On peut ainsi distinguer deux pôles :

1. **Techniques spéciales** : électricité, chauffage, climatisation, incendie, intrusion, contrôle d'accès, maintenance préventive et projets de modernisation divers en vue d'une utilisation rationnelle de l'énergie.
2. **Bâtiments** : études de projets complets, allant de l'élaboration des plans à la réalisation des travaux. Cela comprend notamment les estimations du coût des travaux, la rédaction de cahier des charges et la consultation d'entreprises pour l'exécution des travaux.

Au niveau de la Régie des travaux, nous avons mis en place une nouvelle procédure de gestion des demandes d'intervention via la création d'une adresse mail exclusivement dédiée à cet effet et via la tenue d'un tableau de suivi des interventions via le logiciel ATAL. L'arrivée d'un nouvel agent technique en chef début septembre 2017 permet également une meilleure organisation et planification du travail journalier des ouvriers.

# Les Services Transversaux

---

## Contexte

Plusieurs services transversaux interviennent en support de l'action sociale et agissent souvent plus indirectement au bénéfice de la population montoise.

Deux départements transversaux à part entière regroupent des services de ce type : la GRH et le Patrimoine.

Enfin, d'autres services transversaux complètent l'action du CPAS. Dans la mesure où ils ne peuvent s'intégrer directement dans un département précis du fait de la spécificité de leur domaine d'intervention, et dans la mesure où ils n'ont pas entre eux de similitudes ou de complémentarité particulière permettant de les regrouper en département, ils sont placés directement sous l'autorité du Directeur général du Centre.

## 1. La cellule Communication

La cellule communication dépend désormais de la Ville de Mons

## 2. Le Service Archives

Le service des Archives est placé sous l'autorité du Directeur Général en vertu de la Loi organique des CPAS qui lui en attribue la responsabilité.

### Effectif :

- 2 ETP contractuel
- 0 ETP statutaire
- 1 Art.60

### 2.1. Réalisations 2018

#### 2.1.1. L'organisation du travail au quotidien

Enlèvement des boîtes dans les services, contrôle du respect des règles d'archivage, encodage des dossiers, impression et collage des étiquettes d'identification sur les boîtes, mise en entrepôt.

Recherche de dossiers à la demande des services, remise des dossiers dans les services demandeurs, moyennant récépissé.

Suivi des dossiers sortis des archives via un échéancier pour rappel dans les services.

Remise aux services de boîtes à archiver.

Rappel périodique des règles d'archivage (pas de plastique, pas de pièce métallique, pas de doubles inutiles, ...)

Lorsque les services du CPAS effectuent leurs déménagements, les agents des Archives viennent les aider à préparer les boîtes et caisses de dossiers à archiver ou à détruire.  
Préparation du (des) déménagement(s) selon les recommandations des Archives de l'Etat (consolidation des boîtes avant mise en caisses, identification des caisses, remplacement des caisses dans les rayonnages et démontage d'étagères.)  
Destruction des documents après avoir reçu la permission des Archives de l'Etat.

### **2.1.2. Le Tutorat**

Les agents «Art.60» du service des Archives, nécessitent une formation en travaillant au quotidien en un encadrement qui entre dans le planning du service. Ils doivent être polyvalents, ce qui contribue indéniablement à l'efficacité des missions du service.  
C'est difficile de trouver des candidats qui peuvent travailler en manutention et aussi travailler sur l'ordinateur pour l'encodage, rechercher et trouver des dossiers,... et surtout d'avoir le permis de conduire pour livrer des dossiers, caisses, boîtes,... Cette année, nous engageons 1 seul agent «Art.60» malgré le travail pratiquement comme l'année passée. Donc les agents définitifs doivent faire plus d'effort pour accomplir les missions du service.

### **2.1.3. La gestion administrative**

Tenue des prestations journalières et mensuelles.  
Création ou mise à jour de procédures.  
La gestion des stocks de boîtes et caisses d'archivage à destination des services ou à usage interne.  
Recherche de fournisseurs et analyse d'offres pour l'achat de quelques fournitures spécifiques aux archives. Achat effectué ensuite par le service Technique – Economat.  
Rédaction de notes et de courriers divers.

### **2.1.4. La nouveauté**

Pour gérer les archives, il y a un nouveau programme fait par la Cellule Informatique qui suit les structures du programme précédent en Access, qui nous fait 3 mois d'utilisation, pour améliorer, trouver les failles afin d'avoir le programme complet

## **2.2. Perspectives 2019**

Elles s'inscrivent dans la continuité de l'action 2018 :

- Mise en ordre de l'entrepôt : remplacement des boîtes, vérification de la correspondance entre l'emplacement et l'encodage, récupération d'espaces par la destruction d'archives arrivées au terme du délai légal de conservation (avec accord des services et des Archives de l'Etat)
- Aider les services à préparer les boîtes et caisses de dossiers à archiver
- Assurer la gestion et la mission du service

### 2.3. Rapport d'évolution de 2017-2018

	2017	2018	Notes/ Explications
<b>Nombre de dossiers demandés et transmis</b>	1.260	1.622	En 2018 les demandes de dossiers par les autres services sont beaucoup plus nombreuses que l'année d'avant.
<b>Volume d'archivage en mètre</b>	2.900m	2.780m	La caserne de stockage est presque remplie. Nous avons trié et détruit beaucoup de boîtes (1355 boîtes équivalence de 170m d'archives). Les boîtes à détruire l'année prochaine sont regroupées dans un coin pour avoir de l'espace et libérer les étagères pour placer de nouvelles boîtes. La conséquence de ce fait, le volume en mètre est moins que l'année passée, malgré qu'il y a beaucoup de nouveau d'encodage
<b>Déchargement des caisses, remise des caisses dans les étagères ou démontage des caisses pour remise en ordre des boîtes dans les étagères).</b>			
<b>Transfert des boîtes des autres services vers le service Archives pour encoder et classer</b>	1727	1.879	Notre service est déjà installé à la caserne, le déménagement est terminé. Je remplace la rubrique Déchargement des caisses,... par Transfert des boîtes vers notre service
<b>Destruction des dossiers à l'échéance et récupération des places pour le nouvel encodage</b>	928	1.355 boîtes	
<b>Nombre d'intervention du CISP pour les transferts de caisses, boîtes</b>	11	11	La demande d'intervention du CISP si > de 40 boîtes
<b>Nombre de boîtes livrées aux autres services</b>	2.218	2.138	Le service des Archives gère le stock des caisses et des boîtes à archiver
<b>Nombre de caisses livrées aux autres services</b>	181	182	Pour faciliter le transport de boîtes à archives, nous livrons aussi des caisses, (1 caisse contient 4 petites boîtes).

<b>Nombre de déplacements</b>	409	542	- Les déplacements de l'entrepôt de stockage d'archives vers le service demandeur pour répondre aux demandes des services ou pour le transport de caisses à archiver. - Transfert des commandes (courriers) du service Technique (CPAS) vers le garage de la ville ou l'inverse.
<b>Nombre d'encodages nouveaux</b>	41.905	36.363	Dans le programme 27503 d'encodages et dans Word – Excel 8860 d'encodages

Le service Archives n'est pas un service de la première ligne, mais indispensable au bon fonctionnement de l'institution. Nous aidons les autres services à ranger, encoder des dossiers et les informer sur la présence d'un dossier encodé. Le service des Archives est apprécié par les autres services par l'efficacité et par la rapidité.

### **3. Les Huissiers**

#### **Effectif**

- 2 agents ETP
- 1 agent ½ TP
- 1 agent Art. 60

Le service des Huissiers poursuit avec la même efficacité l'ensemble des missions qui lui sont confiées.

La mise en place de nouveaux logiciels de gestion des séances et du courrier entrant ont permis d'alléger la charge de travail physique des huissiers. Le nouveau logiciel de gestion des dossiers sociaux sera bientôt mis en production afin de remplacer celui actuellement utilisé et devenu obsolète. L'utilisation de ce programme diminuera fortement le nombre de dossiers papiers au sein du service social vu que seul le flux informatique sera utilisé afin d'assurer la liaison entre les différents services. L'arrivée de ce nouveau logiciel permettra en partie de parer au manque d'effectif au sein du service depuis le départ à la pension de deux agents qui n'ont pu être remplacés.

La conciergerie permet d'assurer une présence permanente sur le site, ce qui joue un rôle important dans la prévention de vols et dégradations et contribue à diminuer considérablement l'accumulation des heures supplémentaires pour les huissiers (contrôle des fermetures tardives, heures de gardes et rappels lors des week-ends).

#### **4. Le service IPP**

Selon la loi, le Conseiller en Prévention a une mission de conseil et non d'exécution.

Ce service doit donc être considéré comme un support aux autres services, en identifiant et proposant les mesures de prévention à l'employeur.

C'est à lui qu'il revient d'imposer à ses services (par la hiérarchie), la politique de prévention en mettant en pratique nos conseils.

Le service interne assiste l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'application de la législation concernant le bien-être au travail et l'exécution de toutes les autres mesures et activités de prévention.

Le service interne remplit des missions d'avis dans les domaines suivants:

- L'identification des dangers et l'évaluation des risques;
- Le plan global de prévention et le plan annuel d'action;
- L'étude des causes d'accidents du travail, de maladies professionnelles et des affections liées à la charge de travail;
- Divers thèmes qui concernent le Code sur le bien-être au travail, en ce compris le travail avec des tiers;
- La rédaction d'instructions, l'information, l'accueil et la formation des travailleurs;
- Mise à disposition auprès des personnes présentes dans l'entreprise pour toutes questions soulevées à propos de l'application de la législation;
- L'application des mesures à prendre en cas de situation de danger grave et immédiat ;
- L'élaboration des procédures d'urgence interne et l'organisation des premiers secours.

Ces missions se traduisent par une série de tâches concrètes, en l'espèce, des activités qui doivent être remplies afin de réaliser les missions, telles que:

- Exécuter des visites du lieu et du poste de travail, soit d'initiative, soit à la demande de l'employeur, des travailleurs ou du comité;
- Effectuer au moins une fois par an une enquête approfondie des lieux et des postes de travail;
- Procéder à une enquête lors d'accidents du travail et d'incidents et effectuer toutes les autres études qui sont pertinentes pour l'amélioration du bien-être des travailleurs;
- Procéder ou faire procéder à des analyses ou à des contrôles;
- Prendre connaissance des procédés de fabrication, des méthodes et des procédés de travail, et les examiner afin de proposer des mesures pour éviter les risques;
- Tenir à jour la documentation concernant la législation, les documents prescrits, l'inventaire de certains appareils, les préparations et les substances dangereuses, les points d'émission dans le cadre de la pollution de l'eau et de l'air;
- Etablir les rapports mensuels, les rapports trimestriels, les rapports annuels et les fiches d'accidents du travail;
- Exécuter la procédure de la «politique de prévention» classique;
- Conserver les notifications qui doivent être faites à l'autorité.

## **EN PRATIQUE :**

- Le SIPP est le principal interlocuteur du SEPP pour tout ce qui concerne la santé des travailleurs ;
- Participer à la coordination, la collaboration et l'information avec les Services Externes de Contrôle technique (BTV, AIB Vinçotte) ;
- Analyser les risques des services:
- participer à l'identification des dangers
- analyser les risques et proposer des mesures
- donner un avis et formuler des propositions à propos du plan global de prévention et du plan annuel d'action ;
- Participer à l'analyse des causes de maladies professionnelles ;
- Visite des différents locaux, soit spontanée, soit à la demande, soit avec le médecin du travail;
- Travail administratif suite aux visites, questions, manquements constatés ;
- Prise de déclarations des accidents du travail
- Participation à l'étude des facteurs et causes d'accidents et incidents ;
- Préparation des comités (CPPT) et en assurer le secrétariat ;
- Réponse aux questions émanant de l'employeur, des membres de la ligne hiérarchique et des travailleurs, relatives au bien-être ;
- Visite des lieux de travail avec le Service Incendie ;
- Remise d'avis sur tout projet, mesure ou moyen concernant le bien-être ;
- Réalisation et rédaction de procédures d'évacuation et plans d'évacuation ;
- Remise d'avis sur l'organisation des lieux et postes de travail, des équipements de travail et équipements individuels ;
- Formation du personnel : rédaction des cours, présentation,... dans le domaine de la sécurité, hygiène et bien-être au travail ;
- Veille réglementaire, information à la ligne hiérarchique, au personnel, réponses à des questions très variées concernant la loi :
- Travail administratif, classement, tenue de documentation ;
- Réalisation de cahiers des charges, demande de prix ;
- Contrôles pour se conformer à la législation (BTV, asbeste,...) ;
- Conseil financier : avis, élaboration du budget, paiement des factures,... ;
- Participation à l'élaboration des procédures d'urgence internes et à l'application des mesures à suivre en cas de danger grave et immédiat ;
- Programmation des recyclages des EPI ;
- Réalisation du plan de prévention de la grippe.

## **Perspectives 2019**

Les actions du service sont récurrentes. Un accent particulier est toujours porté sur :

- Le port de vêtements et chaussures adéquats répondants aux normes requises de sécurité pour le personnel ouvrier et d'entretien ;
- L'entretien et l'embellissement des abords des bâtiments ;
- Le maintien de locaux propres et agréables ;
- Poursuite du programme de rénovation de certains bâtiments ;
- Intégrer une politique générale de sécurité et de bien-être.

## **5. Les Marchés Publics**

Les synergies entre les services Marchés Publics de la Ville de Mons et du CPAS se sont fortement intensifiées et structurées dans leur fonctionnement.

En quelques mots, la Cellule Marchés Publics de la Ville envoie, avant tout lancement de nouveau marché, une demande par mail au service Marchés Publics du CPAS afin de savoir si le CPAS souhaite adhérer ou non à ce marché.

En fonction de la demande, un rapport est rédigé et présenté aux instances du CPAS afin que le Centre puisse se positionner : soit en adhérant au marché car nos besoins sont comparables aux services de la Ville, soit en n'adhérant pas car nos besoins sont différents. La décision prise par le CPAS est transmise pour notification à la Ville.

Par ailleurs, depuis 2011, tous les marchés en cours ou en préparation sont régulièrement analysés ; tous les marchés que ce soit en travaux et fournitures et service, pour lesquels le CPAS souhaite collaborer avec la Ville peuvent être identifiés. Cela vient d'ailleurs d'être le cas pour le marché des fournitures de bureau.

Rappelons simplement que le service Marchés Publics de la Ville de Mons comporte un effectif de plus de 25 agents alors que celui du CPAS est uniquement composé de 2 agents dont la supervision est assurée par une directrice qui a également pour mission la gestion des ressources humaines , ce qui justifie pleinement le nouveau mode de collaboration.

Notre service Marchés Publics traite +/- 120 dossiers en marchés de travaux, fournitures et services.

D'autres synergies ont été établies, d'une part, il y a la convention de centrale de marché (convention de partenariat) entre le service marchés publics du CPAS et la Province de Hainaut dont celle-ci a été approuvée par le Collège Provincial en date du 19/01/2012 et d'autre part, entre le CPAS de Mons et le GIAL en date du 09/07/2018 dans le cadre de la centrale de marchés de fournitures et de services informatiques.

De plus, le CPAS a adhéré à la Centrale de Marché du FOREM dans le cadre des marchés publics relatif à la fourniture et la maintenance d'équipements informatiques « postes clients » (tels que Pc's, écrans, Pc's portables, tablettes, imprimantes).

Ces conventions ont pour but d'adhérer à toute une série de marchés avec d'une part la province de Hainaut, le GIAL et le FOREM et de bénéficier des mêmes conditions de prix que celle-ci.

Un des marchés attribué par la Province de Hainaut est l'acquisition de vêtements de travail, dont la majeure partie des services du CPAS de MONS.

Quant à un des marchés attribué par le GIAL et le FOREM, il s'agit du marché de fourniture et