

Note de politique générale 2020
CPAS de Mons



DEPARTEMENT 1 : LE SOCIAL

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

Différents types d'aides	Nombre moyen de bénéficiaires
R.I.S (revenu d'intégration sociale)	3316 (hors art.60 moyenne pour les 6 premiers mois) Dont 484 Etudiants.
	53 sanctions chômage 132 dossiers de fin de droit ONEM (dossiers actifs au 30/06/2019)
ASE (aide équivalente au RIS en faveur de certains ressortissants étrangers)	168
Autres aides sociales (Hors RIS)	926 Aides diverses aux usagers

LES ANTENNES :

Dans un souci de proximité et d'efficacité, le service social d'aide générale est décentralisé en 3 antennes sociales « généralistes » Mons, Jemappes, Cuesmes et 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 attributions sont en cours pour 2020 et la somme demandée est de 268907€.

Note de Politique 2020

Les montants qui ont été obtenus, sont au même niveau d'année en année 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	2019 (31.09.2019)
Nombre d'interventions d'urgence de nuit ou week-end	45	71	86	114	15

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

2019	Nombre	%
Sans revenus	3	20
Revenus professionnels	1	6.66
Allocations de chômage	1	6.66
Indemnités de mutuelle	2	13.33
Allocation pour handicapé	1	6.66
Pension	3	20
RIS	3	20
Non communiqués	1	6.66
Autres	/	0

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.

Quelques chiffres

De janvier à décembre 2018 : 1074 interventions

De Janvier à septembre 2019 : 764 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.

Origine des ressources des personnes prises en charge par le dispositif « service d'urgence de jour »

2019	Nombre	%
Sans revenus	303	39.65%
Revenus professionnels	48	6.28%
Allocations de chômage	124	16.23%
Indemnités de mutuelle	150	19.63%
Allocation pour handicapé	21	2.74%
Pension	31	4.05%
RIS	74	9.68%
Non communiqués	5	0.65%
Autres	8	1.04%

LES TICKETS "S" ET LES AIDES URGENTES EN ESPECE

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		2019	
Tickets "S"*	4€	8€	4€	8€	4€	8€	4€	8€
	124	246	164	209	234	436	716	402

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	2019 (09 mois)
Aides espèces en	23.375,03€	23.064,60€	33.608,17€	24.354,90€

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 vu 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 A 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 « Toit et moi » et s'est installée seule dans une maison du quartier. Depuis 06.2018, elle a été rapatriée sur le site de « Bouzanton »

2.1. LE ROLE 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 SECRETARIAT GENERAL/ACCUEIL

L'équipe en place cumule 2 fonctions :

AGENT ADMINISTRATIF – SECRETARIAT GENERAL

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.

AGENT D'ACCUEIL

Le service d'accueil se définit comme étant le 1^{er} 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.
- Nous bénéficions de la présence des gardiens de la paix

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	01/06/18-au 31/12/18	01/12/18 au 30/06/19
18.741	21.007	19.930	19.603	18.270	10492	10340

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 chargée 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 ;

Note de Politique 2020

- 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 :

LA CENTRALISATION ET LA GESTION ADMINISTRATIVE DES PROJETS SUBSIDIES:

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.

APPELS A 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.

LA CENTRALISATION ET LA GESTION DES TABLEAUX DE BORD : BUDGETAIRE/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.

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 élaborer un document de bord informatif destiné aux autorités.

4. LA CELLULE RECUPERATION MINISTERE.

Note de Politique 2020

Cette cellule est chargée :

- 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 de dossiers spécifiques

2.2. LE REVENU D'INTEGRATION 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 CATEGORIES DE BENEFICIAIRES

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

	Personne avec charge de famille	Isolé	Cohabitant
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
01.09.2017	1.190,27	982,70	595,13
01.09.2018	1254.82	910.52	607.01
01.09.2019	1254.82	928.73	619.15

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 **70 %**. 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

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.

EVOLUTION DU NOMBRE MOYEN DE RIS (SANS LES ARTICLES 60)

Année	Nombre moyen	Evolution en %
2013	2264	/
2014	2324	+2.7
2015	2.697	+16,04% (Exclusions chômage)
2016	2.880	+6,70%
2017	3091	+ 7.3%
2018	3220	+ 4.1%
2019 (6 premiers mois)	3316	+ 3%

Le nombre de dossiers à Mons a augmenté de 15.13% de 2015 à 2019 ce qui est 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 de mieux en mieux maîtrisé

DETAIL RIS SANS LES ART. 60 AU 30.06.2019 (SITUATION ARRETEE)

Par âges :

Ages	Hommes	Femmes	Total
Moins de 18 ans	29	18	47
18/24	589	575	1164
25/45	673	655	1328
45/65	306	362	668
+65	10	22	32
Total général	1607	1632	3239

Par catégories :

Catégories	Hommes	Femmes	Total
Cohabitants	436	392	828
Isolés	1034	561	1595
Ménages	137	679	816
Total général	1607	1632	3239

Par commune :

Commune de résidence	Hommes	Femmes	Total
CIPLY	2	5	7
CUESMES	117	187	304
FLENU	3	4	7
GHLIN	80	84	164
HAVRE	37	83	120
HYON	23	26	49
JEMAPPES	285	354	639
MAISIERES	7	5	12
MESVIN	1		1
MONS	905	703	1608
NIMY (MONS)	60	72	132
OBOURG	29	33	62
SAINT-DENIS (HT.)		1	1
SAINT-SYMPHORIEN	10	6	16
SPIENNES	2		2
VILLERS-SAINT-GHISLAIN	1	3	4
CIPLY	2	5	7
CUESMES	117	187	304
Total général	1562	1566	3128
Autres	45	66	111

En outre, nous avons 103 nationalités représentées, mais les belges restent majoritaires (2554 / 3239 soit 78.86%)

EVOLUTION DU NOMBRE DE BENEFICIAIRES PAR 1.000 HABITANTS SUR MONS

Année	Pop.	Nbre bénéficiaires R.I.S. (moyenne)	Nbre de bénéficiaires RIS sur 1000 habitants	Nbre de bénéficiaires RIS < 25 ans (moyenne)	Pourcentage de bénéficiaires < 25 ans
2013	95.227	2.264	26,09	835	36,88
2014	95.349	2.324	27,39	757	32,57
2015	95.025	2.667	31,31	885	33,18
2016	94.981	2.797	32,69	864	30,90
2017	95.363	3.091	35,00	1052	34.3%
2018	95492	3220	33.72	1061	32.95%
2019	95334	3316	34.78	1237	37.3’%

L’analyse permet de conclure à une légère augmentation du ratio au cours des années 2011-2014 ; cependant, 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	2019(6 mois)
Aides sociales équivalentes (ASE) moyenne	150	221	175	132	113	104
Logement (loyers, garanties locatives, primes à l’installation)	422	755	763	799	946	412

* 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 CHOMAGE

Evolution 2016-2018

Type	JUIN 2016	JUIN 2017	JUIN 2018	Juin 2019
SCP	42	18	7	9
SCD	14	20	10	7
SPDispo	72	13	4	6
SDDispo	3	62	44	31
TOTAL	131	113	65	53

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 plan dispo, nous constatons d'année en année une montée en puissance des sanctions définitives.

Qui sont les personnes majoritairement sanctionnées* ?

Mois	Femmes	Hommes	18/24	25/44	+ 44
Juin 2016	36,00%	64,00%	3,00%	73,00%	24%
Juin 2017	44%	56%	2%	68%	30%
Juin 2018	37%	63%	1%	65%	34%
Juin 2019	37.7	62.3	2%	68%	30%

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

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) ;

Note de Politique 2020

- 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.

Dossiers actifs liés aux fins de droits :

Au 30.06.2019, 132 dossiers (au 30/06/2018, 197 dossiers) issus de transferts de l'ONEM étaient encore actifs au CPAS

Par catégories :

Situation au 01.06.2018	Fin de droit avec travail	Dossier collatéral	Fin de droit sans travail	
Catégories	FDA	FDC	FDS	Total
Cohabitant	1	/	16	17
Isole	3	/	48	51
Familles	2	/	62	64
Total	6	/	126	132

Par communes :

Situation au 01.06.2018	Fin de droit avec travail	Dossier collatéral	Fin de droit sans travail	TOTAL
CP				
7000 Mons	3	/	39	42
7011 Ghlin	/	/	9	9
7012 Jemappes	1	/	25	26
7020 Nimy	/	/	4	4
7021 Havre	/	/	11	11
7022 Hyon	/	/	4	4
7024 Cibly	/	/	/	/
7030 St Symphorien	/	/	2	2
7032 Spiennes	/	/	1	1
7033 Cuesmes	1	/	26	27
7034 Obourg St Denis	1	/	3	4
7012 Flénu	/	/	/	/
7022 Mesvin	/	/	1	1
Hors Mons (le plus souvent en maison d'accueil)	/	/	/	/
Villers St Ghislain	/	/	/	/
Total	6	/	126	132

Par sexe :

Situation au 01.06.2018	Fin de droit avec travail	Dossier collatéral	Fin de droit sans travail	Total
Hommes	1	/	42	43
Femmes	5	/	84	89
Total	6	/	126	132

Par âge :

Situation au 01.06.2018	Fin de droit avec travail	Dossier collatéral	Fin de droit sans travail	Total
-25 ans	/	/	1	1
25/45	2	/	80	82
45/65	4	/	45	49
Total	6	/	126	132

Globalement, la tranche d'âge la plus représentée est la tranche 25/45 ans soit 62% (pour 67 % en 2018 et 65 % en 2017). Mais il est à noter que pour les dossiers « indirects » que nous appelons les « collatéraux », ont complètement disparu.

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.

	Jun 2016	Jun 2017	Jun 2018	Jun 2019
Nombre	145	165	201	225

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 60 % (pour 56% en 2018 et 65.3 % en 2017) d'hommes et 40 % de femmes (pour 44% en 2018 et 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.

Année	Nbre bénéficiaires RIS (moyenne)	Nbre bénéficiaires RIS de - de 25 ans (moyenne)	% bénéficiaires RIS de - de 25 ans
2013	2.264	835	36,90
2014	2.324	757	32,57
2015	2.667	885	33,18
2016	2.797	864	30,90
2017	3.040	1.052	34,60
2018	3220	1061	32,95
2019	3316	1237	37,3

L'évolution sur les 5 dernières années montre depuis 2017, une augmentation constante du nombre de jeunes par rapport à la population générale.

2.2.7. LES ETUDIANTS

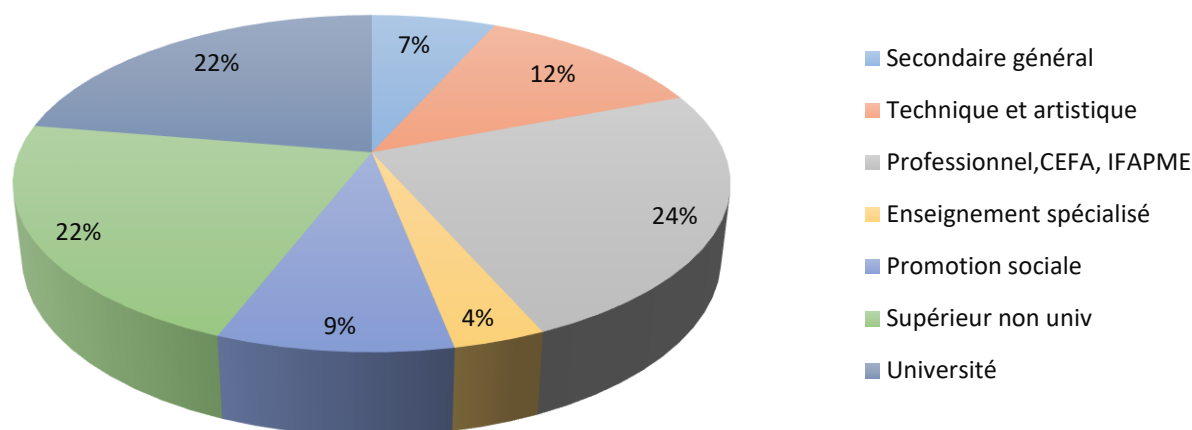
La loi sur le RIS incite les CPAS à soutenir les jeunes bénéficiaires dans leurs études, sans pour autant octroyer aux CPAS les moyens suffisants pour mener à bien cette mission.

Evolution du nombre d'étudiants aidés (moyennes)

2015	2016	2017	2018	2019 (6 mois)
370	442	444	560	484

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

TYPE D'ETUDES SUIVIES EN 2018/2019



En considérant les informations données par les assistants sociaux du service 18-24 ans, on remarque que les étudiants s'orientent plus vers le secondaire professionnel que l'enseignement général. Dans le supérieur cependant, le choix est partagé.

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 2018/2019, 27 jeunes ont bénéficié de ce type d'aide/conseils

Type de projet	Nombre
Reprise des études	6
Réorientation/redoublement	21
Total	27

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 :

- Bénéficiaire ou dont la famille est bénéficiaire du RIS ou de l'aide sociale équivalente ;
- Etre motivé et volontaire ;
- Etre élève/étudiant régulier (pas libre) durant l'année scolaire concernée ;
- Suivre des études de plein exercice ou donnant droit au bénéfice des allocations familiales ;
- Avoir obtenu l'accord du CSSS de poursuivre les études ;
- 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,) ;
- Pour les étudiants qui doivent présenter les examens de passage, le critère précédent est applicable (3 cours à raison de 12 heures par matière) ;
- 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...).
- L'aide pourra être retirée ou refusée ultérieurement si les modalités n'ont pas été respectées (rendez-vous, ponctualité avec le prof, ...) ;
- 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 :

- ASBL EDUCA TEAM pour aider les élèves de l'enseignement primaire et secondaire en période scolaire ;
- ASBL Jeunesses scientifiques de Bruxelles au travers les ateliers d' « échec à échec » organisés pendant les vacances de pâques et au mois d'août ;
- Une agence d'intérim pour les étudiants de l'enseignement supérieur. Le CPAS organise un marché public tous les quatre 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 d'assurer le suivi conformément au cahier spécial des charges du marché public. Actuellement le Centre collabore avec PePS Intérim (marché public octobre 2017 => octobre 2021).

Efficacité des actions de remédiation initiées par le CPAS

Remédiation scolaire 2018/2019	Nombre de participants	Réussites
	47	29

En tenant compte des étudiants qui ont communiqué les résultats, le pourcentage d'étudiants ayant réussi leur année d'étude après avoir suivi le processus de remédiation est de 62 % .

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 :

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.

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 ;

Note de Politique 2020

- 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.

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 2019, 3 dossiers de tutelles d'enfants mineurs sont comptabilisés (3 en 2018, 4 en 2017 et 4 en 2016).

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 :

- Vacances des enfants des familles suivies dans le cadre de l'Aide générale, du Service jeunesse, des services du CPAS ;
- St Nicolas des enfants des usagers de notre Centre ;
- Collaborations internes et externes.

2.3. LES AUTRES AIDES FINANCIERES

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 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 ...

2.3.2. LES SOINS DE SANTE

Notre Centre accorde une importance particulière 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 2014, une nouvelle procédure de prise en charge des frais médicaux a été mise en place, à savoir la délivrance d'une **carte médicale** aux personnes pour lesquelles le CSSS a accepté l'octroi d'une aide médicale. La validité de la carte est de 6 mois maximum (renouvelable le cas échéant).

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

	2016	2017	De juin à décembre 2018	De décembre 2018 à juin 2019
Carte médicale 1 €	703	534	255	262
Carte médicale 0 €	514	348	172	219
Total	1217	885	427	481

❖ Prise en charge exceptionnelle de médicaments hors critères

	2016	2017	De juin à décembre 2018	De décembre 2018 à juin 2019
Dérogation à 1 €	248	211	48	47
Dérogation à 0 €	161	142	18	17
TOTAL	409	353	66	64

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.

En ce qui concerne les prises en charge exceptionnelles de médicaments hors critères (appelées ci-dessus « dérogations », la nouvelle procédure veut que nous n'acceptons que la prise en charge de ces médicaments qu'à la condition de disposer du justificatif du médecin, de la posologie et de la durée du traitement. Procédure qui a permis d'éviter les abus et de limiter singulièrement les frais (sur fonds propres) qui en découlent.

❖ Frais de lunettes

2016	2017	De juin à décembre 2018	De décembre 2018 à juin 2019
74	81	46	72

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

2016	2017	De juin à décembre 2018	De décembre 2018 à juin 2019
31	30	16	22

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

2016	2017	De juin à décembre 2018	De décembre 2018 à juin 2019
162	146	144	124

L'aide médicale urgente

Prises en charge	2016	2017	De juin à décembre 2018	De décembre 2018 à juin 2019
AMU frais pharmac.	307	228	140	169
AMU frais ambulatoires	305	227	139	173
AMU frais hôpital.	304	222	138	170
AMU honoraires	304	231	140	169
Total	1220	908	557	681

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).

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 taxe 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	Année 2018
577 dossiers pour un total de 57.382,00€ 565 personnes à 100 % 2 personnes à 50 % 10 refus	642 dossiers pour un total de 76.253,64€ 630 personnes à 100% 2 personnes à 50% 10 refus	733 dossiers pour un total de 82.633€ 703 personnes à 100% 4 personnes à 50% 26 refus	760 dossiers pour un total de 88468€ 736 personnes à 100% 5 personnes à 50% 19 refus	753 dossiers pour un total de 88815,5€ 738 personnes à 100% 1 personnes à 50% 14 refus
Le coût en personnel s'élevait à 3.268,07 €	- Non calculé car au-delà du subsidie	Non calculé car au-delà du subsidie	Non calculé car au-delà du subsidie	Non calculé car au-delà du subsidie
Les frais de fonctionnement S'élevaient à 69.12 €	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€	Les frais de fonctionnement s'élevaient à 108.75€
Soit un total de : 60.576.19 €	Soit un total de 76338.64€	Soit un total de 82.806€	Soit un total de 88984.96€	Soit un total de 88924.25€

2.4. L'AIDE SOCIALE EQUIVALENTE

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%.
Actuellement, 168 dossiers en ASE sont encore ouverts.

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

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 revenus d'intégration à certaines catégories d'étrangers qui en étaient auparavant exclus, la situation migratoire à laquelle l'Europe doit faire face 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.

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^{er} 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^{er} 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. Cependant, 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. REPONDRE AUX BESOINS SOCIAUX SPECIFIQUES

3.1. LE LOGEMENT

3.1.1. SITUATION GENERALE 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 **354** logements (pour 325 l'année dernière : 33 nouveaux mandats – 4 mandats perdus) sur Mons et les anciennes communes (264) + Colfontaine (56) + Frameries (32) + Quévy (2).

Parmi ceux-ci :

- **39** appartements ou maisons à 4 chambres ou plus (dont 9 sur Mons) ;
- **71** à 3 chambres (dont 44 sur Mons).

La structure des locataires se présente comme suit :

- **19 %** de chômeurs ;
- **20%** de bénéficiaires du RIS ;
- **23 %** de personnes indemnisées par la Mutuelle ou ayant une allocation de personne handicapée.
☑ Soit 62 %.

Les autres locataires (soit **38 %**) travaillent ou sont pensionnés.

Au niveau sociologique

- **42 %** de familles monoparentales dont l'écrasante majorité sont des femmes seules avec Enfants (37 %) ;
- **36%** d'isolés ;
- Le solde représente des couples avec ou sans enfant et des cohabitants (22 %)

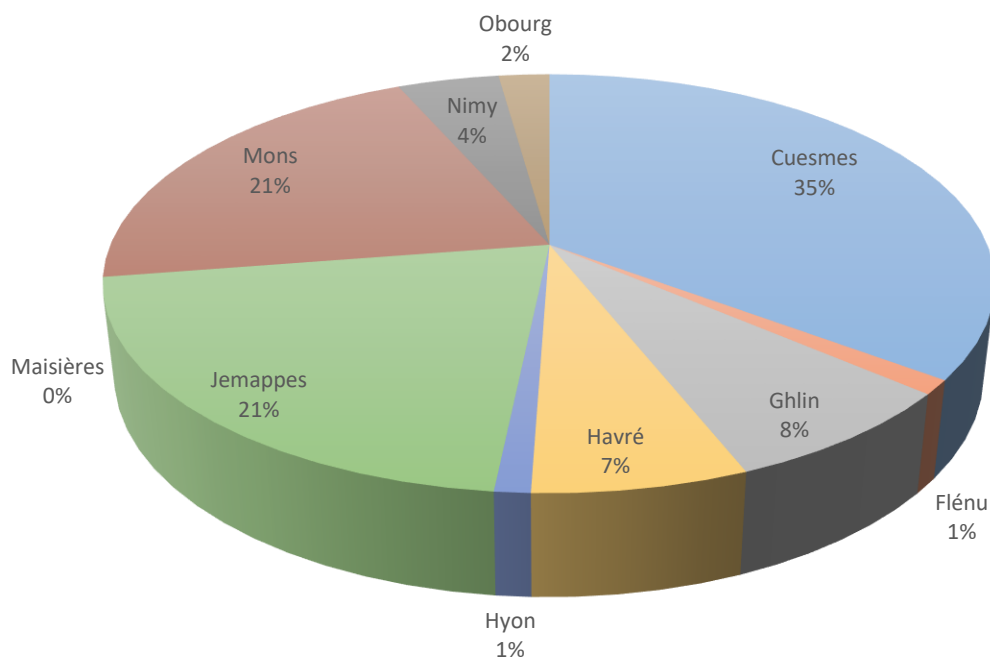
Le montant moyen des loyers réclamés aux locataires est de **238 €** pour un studio à **469€** pour un logement à 4 chambres, soit au maximum à **37 %** du revenu.

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 de personne handicapée.
- Soit **43,71 %**.

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

3.1.2. LES ACTIONS MENEES PAR LE CPAS

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 , **468** en 2018 et enfin **368** entre le 01/01/2019 et le 31/09/2019.

Les causes de l'attestation

2018	Nombre	Pourcentage
Expulsion	118	24.42
Sortie hôpital psy	28	5.98
Logement insalubre	17	8.69
Fin de bail	55	11.75
Séparation	105	22.43
Séparation violence conjugale	25	5.34
Autre	115	24.57
Calamités	5	1.06

	Nombre	Pourcentage
Expulsion	92	25
Sortie hôpital psy	30	8.15
Logement insalubre	20	5.43
Fin de bail	52	14.13
Séparation	82	22.28
Séparation violence conjugale	9	2.44
Autre	80	21.73
Calamités	3	0.81

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.

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

	Adresse de référence	RIS ex-sans abri
Au 30.06.2016	148 (+16%)	145 (+19%)
Au 30.06.2017	171(+17%)	153 (+5.5%)
Au 30.06.2018	156(-10%)	201(+31%)
Au 30.06.2019	221(+29.4%)	225 (+10%)

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 01.06.2019, 64 personnes bénéficiaient de cette mesure. (01.06.2018, 57)

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 2012-2019

	Garantie Locative Non RIS	Garantie Locative RIS	Total Garantie Locative	Prime Installation Non RIS	Prime Installation RIS	Total Prime Installation	Loyers
2013	124	190	314	2	258	260	153
2014	27	133	160	10	144	154	108
2015	128	215	343	53	158	221	191
2016	105	248	353	110	194	304	201
2017	113	266	279	99	208	307	213
2018	111	275	386	77	251	328	232
2019(au 30.06)	45	128	173	35	120	155	119

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^{er} 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.

Note de Politique 2020

L'évolution des dépenses 2013-2019

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

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 2019, nous en étions à 40 conventions signées.

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 2019 il était de pour 61.683,24 € en 2018).

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.

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 ;
- 16 logements de transit occupés ;
- 3 logements d'urgence et 5 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. Les 13 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

Du 1 juin 2018 au 31 décembre 2018, 57% des ménages hébergés sont monoparentaux. Les couples avec enfants sont représentés à hauteur de 43%.

Pour ce qui est des familles monoparentales, la majorité des entrées effectuées endéans l'année de référence présente pour chef de ménage une femme (**88 % 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 **12 %** des familles monoparentales hébergées par la pôle logement.

La totalité de ces accueils représentent **72** adultes et **96** enfants.

Au niveau des ressources financières, 67 % des ménages bénéficient d'un RIS, 12 % d'allocation de chômage, 13,4 % d'indemnité de mutuelle, 2 % sont salariés (art60) et 5,6 % bénéficient de revenus mixtes (AC + RIS ou AC + mutuelle)

Du 1 décembre 2018 au 30 juin 2019, 38% des ménages hébergés sont monoparentaux. Les couples avec enfants sont représentés à hauteur de 62%.

Pour ce qui est des familles monoparentales, la majorité des entrées effectuées endéans l'année de référence présente pour chef de ménage une femme (**100% des ménages monoparentaux ont une femme comme chef de ménage**).

La totalité de ces accueils représentent **38** adultes et **46** enfants.

Au niveau des ressources financières, 56 % des ménages bénéficient d'un RIS, 8 % d'allocation de chômage, 32 % d'indemnité de mutuelle et 4% bénéficient de revenus mixtes (AC + RIS ou AC + mutuelle)

Les logements de transit

Du 01/06/2018 au 31/12/2018, le service logement a attribué **15 logements** de transit. Pour la même période, nous avons eu 16 départs. Du 31/12/18 au 30/06/2019, nous avons effectué 8 entrées et 6 sorties.

Dans les départs enregistrés pour la période du 1/06 au 31/12 2018, 6 familles se sont vues attribuer des logements sociaux. 8 familles ont trouvé un logement dans le parc locatif privé, 1 transfert s'est fait vers les logements d'insertion.

Pour la période du 31/12/2018 au 30/06/2019, 6 familles ont quitté les logements de transit. Une famille nous a quitté sans laisser d'adresse et 5 familles se sont vues attribuer des logements sociaux

Note de Politique 2020

Les logements d'insertion

Entre le 01/06/2018 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 3 départs. Deux familles ont bénéficié d'une attribution chez Toit et Moi. La troisième famille est partie dans le secteur privé.

Pour la période reprise entre le 01/12/18 et le 30/06/2019, nous avons effectués 6 entrées en insertion et un départ vers le logement privé.

Les logements d'urgence

Pour la période du 01/06/18 au 31/12/2018, nous avons effectués **7 entrées**.

Nous avons enregistré 7 départs qui se sont conclus par 6 relogements (2 vers un logement privé et 3 vers logements sociaux, un transfert vers les logements d'insertion). Nous avons aussi eu 1 expulsion.

Entre le 01/12/2018 et le 30/06/2019, nous avons hébergés 11 familles et procédés à 3 sorties. Un relogement en logement social, un en logement privé et un transfert en insertion.

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 plusieurs logements qui sont normalement destinés à faire du transit.

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.

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.

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.

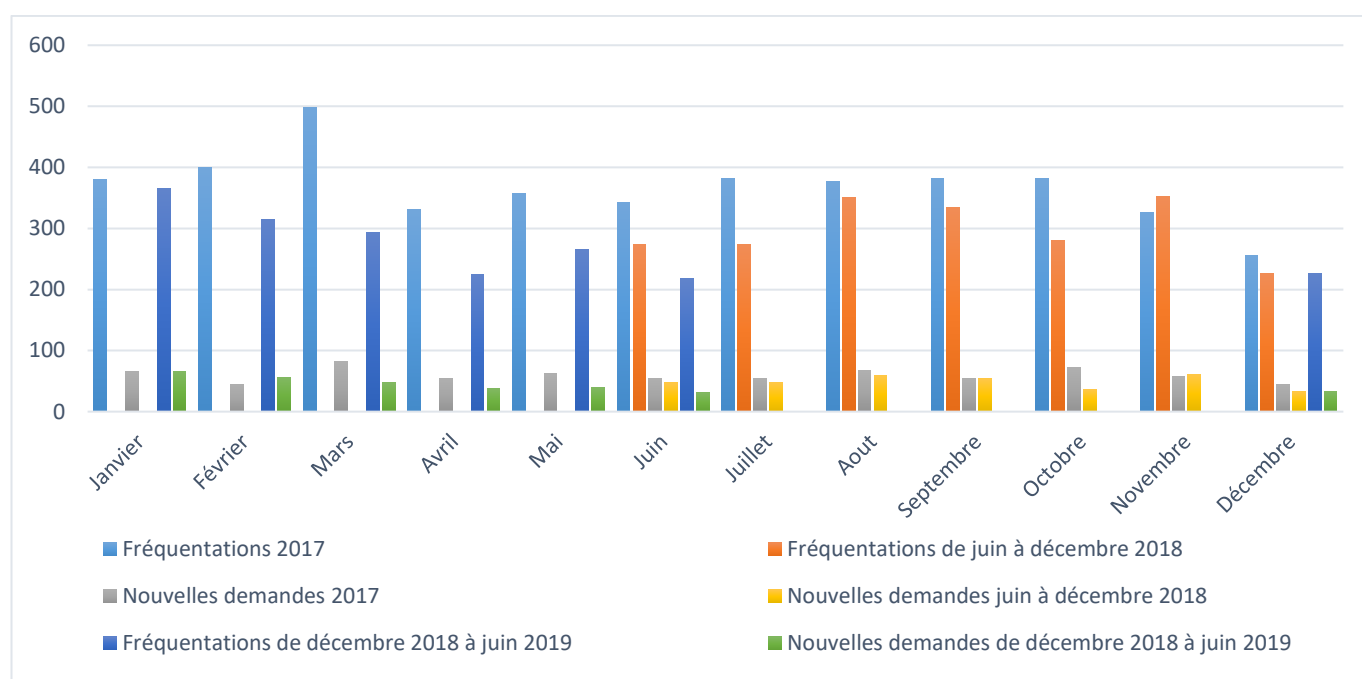
Note de Politique 2020

Sur la période de juin 2018 à décembre 2018, 2091 **passages** à l'atelier ont été enregistrés, dont 339 **nouvelles demandes**. Si nous prenons en considération que nous avons eu 2091 passages à raison de 147 jours ouvrables, cela donne une **fréquentation quotidienne moyenne de 14,2 personnes**.

Pour la période de décembre 2018 à juin 2019, 1908 passages à l'ARL ont été enregistrés. Pour cette même période, il y a eu 311 nouvelles demandes. Si nous prenons en considération que nous avons eu 1908 passages à raison de 145 jours ouvrables, cela donne une fréquentation quotidienne de 13,15 personnes

Sur une période d'un an, cela donne un total de 3772 passages dont 617 nouvelles demandes. Par rapport à l'année dernière, nous constatons une augmentation de 2,95% du taux de fréquentation du service. Nous avons eu de 6% des nouvelles demandes.

Si nous prenons en considération que nous avons eu 3772 passages à raison de 273 jours ouvrables, cela donne une fréquentation quotidienne moyenne de 13,81 personnes.



Nous constatons régulièrement que des personnes socialement plus fragiles sont aux prises avec des marchands de sommeil ou avec des propriétaires indécents 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 juin à décembre 2018, **231 demandes de visites ont été faites**, 210 ont été traitées et 21 annulées.

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

certaines 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 émergeant au CPAS.

Sur les 210 visites traitées, 190 visites ont été approuvées, 11 ont été soumises à conditions et 9 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 8 visites de vérification de la mise en conformité des logements.

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

	Hommes	Femmes	Total
Jun 2018	206 (10c)	48	254 (10c)
Juillet 2018	216 (7c)	66 + 3 efts	282 (7c) + 3 efts
Aout 2018	223	71 +1 efts	294 + 1eft
Septembre 2018	213	31	244
Octobre 2018	233	57	290
Novembre 2018	356 (16 c)	96 (3c)	452 (19c)
Décembre 2018	648 (36c)	174	822 (36c)
	2095 (69c)	543 (3 c) + 4 efts	2638 + 4 efts (72c)

Pour la même période (juin 2017-décembre 2017) nous avons eu 1927 nuitées hommes et 519 nuitées femmes = 2446 nuitées au total.

Nous constatons donc une augmentation totale de 8%

- du 31/12/2018 au 30/06/2019

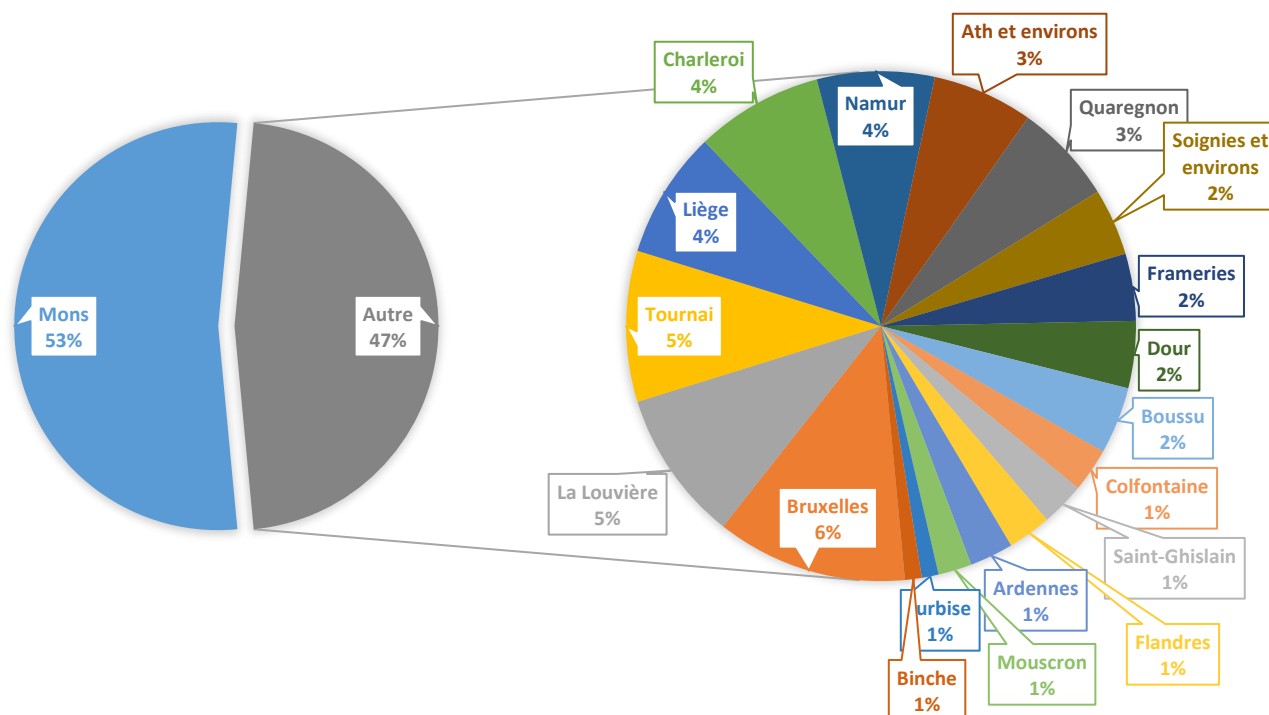
	Hommes	Femmes	Total
Décembre 2018	648 (36c)	174	822 (36c)
Janvier 2019	781 (56 c)	189	970 (56c)
Février 2019	744 (30c)	233 (3c)	977 (33c)
Mars 2019	391 (19c)	139 (12c)	530 (31c)
Avril 2019	259 (35c)	65	324 (35c)
Mai 2019	207 (22c)	75 + 4efts	282 (22c) + 4 efts
Juin 2019	193 (20c)	32	225 (20c)
TOTAL	3223 (218c)	907 (15c) + 4efts	4130 (233 c) + 4 efts

Pour la même période (décembre 2017-juin 2018) nous avons eu 2584 (21c) et 641 nuitées femmes et 3 enfants. = 3228 nuitées au total.

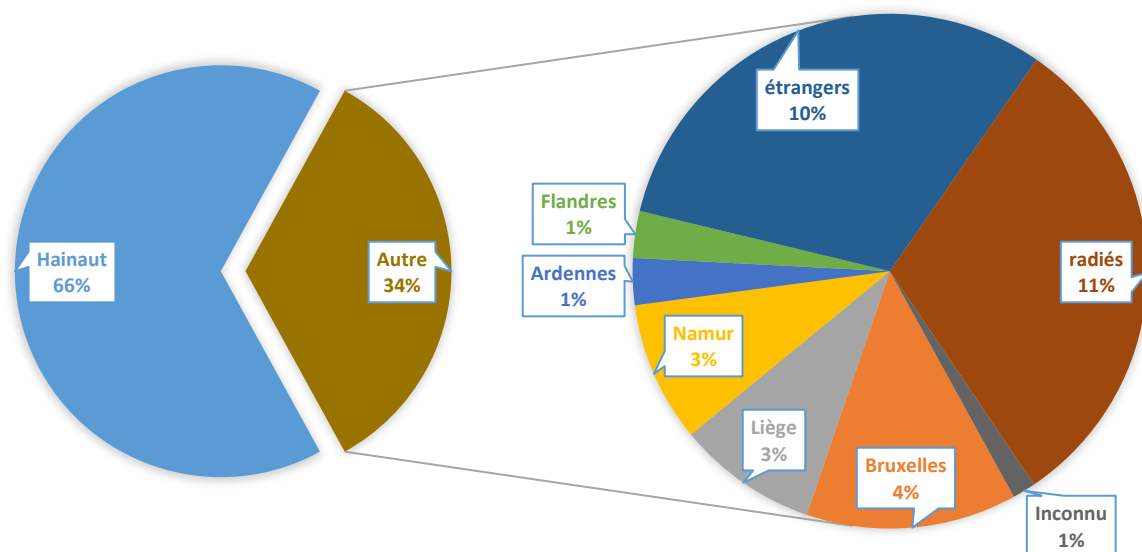
Nous constatons donc une augmentation totale de 28%

Origine géographique des personnes hébergées

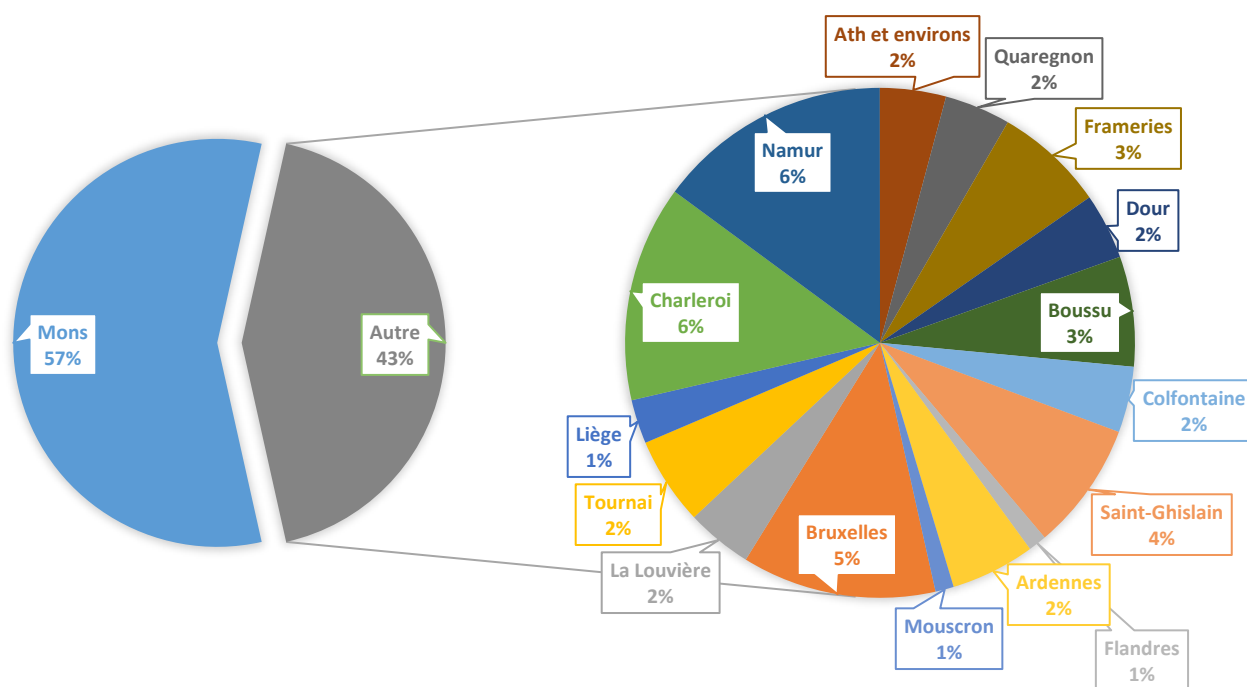
De juin 2018 à décembre 2018



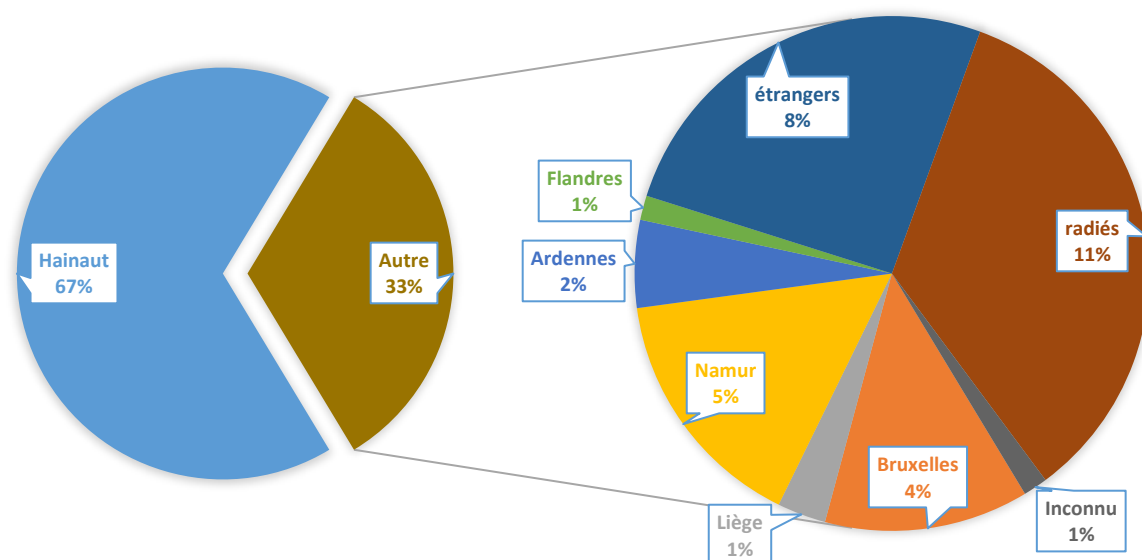
Mons	Borinage	Autres communes
53 %	11.6%	35.4%



De décembre 2018 à juin 2019



Mons	Borinage	Autres communes
57 %	14.9%	28.1%



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

Destinations Juin 2018 – décembre 2018

Logement autonome	22
Maison d'accueil	25
Institution	13
Famille/Relation	38
Dépannage	28
Autre AN	3
Total « sorties positives »	= 129 = 36.1%
Hôpitaux généraux et psych.	23
Ecartement	34
Fin de séjour, pas d'endroit fixe	38
Pas revenu	124
Rue	5
Parti dans la nuit (police, ambulance)	2
Encore là	2
Total « autres sorties »	= 228 = 63.9%

Destination Décembre 2018 – juin 2019

Logement autonome	26
Maison d'accueil	32
Institution	10
Famille/Relation	29
Dépannage	30
Autre AN	3
Total « sorties positives »	= 130 = 37.8%
Hôpitaux généraux et psych.	22
Ecartement	22
Fin de séjour, pas d'endroit fixe	33
Pas revenu	123

Rue	3
Prison	1
Parti dans la nuit (police, ambulance)	3
Encore là	7
Total « autres sorties »	= 214 = 62.2 %

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 lors, 2 cabanons nous permettent de renforcer l'accueil des personnes accompagnées de chien. Nous accueillons donc jusqu'à 4 chiens.

De juin 2018 à décembre 2018, nous avons accueillis 10 chiens différents qui cumulent 235 nuitées dont 77 qui ont été faites dans les cabanons.

De décembre 2018 à juin 2019, 21 chiens sont venus à l'abri de nuits. Ils ont effectués 389 nuitées dont 230 dans les cabanons

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. De juin 2018 à décembre 2018, nous avons accueilli 2 femmes avec enfants et 2 hommes seuls. De décembre à juin 2019, nous avons hébergé une femme avec 4 enfants et 3 hommes seuls.

Les hommes seuls ont été hébergé au local d'urgence car ils ont été déposé au milieu de la nuit et ce, afin de ne pas déranger les autres personnes hébergées.

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.

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'immisce 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.

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 »

Période	Nombre de passages	Nombre de jours d'ouverture	Moyenne journalière
2013	4.205	279	15
2014	7.334	207	25
2015	8.122	286	28
2016	8.744	276	32
2017	8.704	280	31
2018	7.771	284	27
01/06/18 31/12/2018	au 4.188	159	26
01/12/2018 30/06/19	au 4.524	175	26

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 **303 demandes** entre le 1^{er} juin 2018 et le 31 décembre 2018 et 251 **demandes** du 31 décembre 2018 au 30 juin 2019.

Les **303** demandes sont réparties de la façon suivante :

- Hébergement : **270**
- Ambulatoire : **11**
- Infos : 22

Les **251** demandes sont réparties de la façon suivante :

- Hébergement : **230**
- Ambulatoire : **4**
- Infos : 17

3.2.1. LE POLE AMBULATOIRE

Le fonctionnement du service permet :

- Des entretiens psychologiques et sociaux sur rendez-vous ;

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.

Du 1/06/18 au 31/12/18, 105 femmes ont été hébergées :

- 53 femmes seules
- 52 femmes accompagnées d'enfant(s).

Du 31/12/18 au 30/06/19, 70 femmes ont été hébergées :

- 37 femmes seules
- 33 femmes accompagnées d'enfant(s)

96 enfants ont également été hébergés au sein de notre structure du 1/06 au 31/12 :

- **83** de moins de 12 ans ;
- **13** de plus de 12 ans.

Pour la période du 31/12 au 30/06/19, 66 enfants ont été hébergés :

- 57 avaient moins de 12 ans
- 9 étaient âgés 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.

Des 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.

Entre juin et décembre 2018, notre structure a hébergé **201** personnes au total (femmes et enfants confondus) pour un nombre de nuitées s'élevant à 1823. La **durée moyenne des séjours** est de 9 nuits. Entre décembre 2018 et juin 2019, 136 personnes ont été hébergées au VIF pour un total de 1518 nuitées. La durée moyenne des hébergements est de 11,16 nuitées.

Orientation des personnes à la sortie :

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

	Du 1/06 au 31/12/18	Du 31/12/18 au 30/06/19
Retour au domicile	16	13
Hébergement dans la famille ou chez des amis	26	14
Logement	3	2
Maison d'accueil	40	37
Autre	5	3
Inconnu	15	1

Demandes n'ayant pas abouti :

	Du 1/06/18 au 31/12/18	Du 31/12/18 au 30/06/19
La maison d'accueil était complète au moment de la demande	22	44
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, ...)	17	16
La composition familiale était problématique (demande pour une famille de plus de 5 personnes ou aucun appartement disponible pour la composition familiale)	48	47
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	7	3

les comportements violents au sein de la structure)		
La personne n'était pas légale sur le territoire	7	3
Total	101	113

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,...).

3.2.3. LE TRAVAIL EN RESEAU

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.

3.2.5. LE TAUX D'OCCUPATION

Depuis l'ouverture de la structure hébergement en 2011, le taux d'occupation ne cesse d'augmenter. Et même si l'augmentation est moins significative que les années précédentes. Nous supposons 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

Note de Politique 2020

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. ARRIVEE MASSIVE DE MIGRANTS DES 2015

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

Le Conseil des Ministres a avait 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 « Toît 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	toît et moi	2001
Maison 5	3	I	3	toît 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.

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	De juin 2018 à décembre 2018	De décembre 2018 à juin 2019
Entrées : 63 personnes	Entrées : 54 personnes	Entrées : 39 personnes	Entrées : 38 personnes
Sorties : 44 personnes	Sorties : 49 personnes	Sorties : 37 personnes	Sorties : 53 personnes

Le taux d'occupation des logements ILA

2017	2018	De juin 2018 à décembre 2018	De décembre 2018 à juin 2019
76 %	59 %	56 %	79 %

Fermeture puis réouverture 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 de Fedasil en devant procéder à la fermeture de 37 places d'accueil, laquelle devait être effective au 1^{er} janvier 2019. Devaient donc rester ouvertes 34 places dès 2019.

Toutefois, vu l'augmentation des demandes de protection internationale dans les mois suivants, Fedasil a relancé un appel aux ILA en vue d'une réouverture de places...

Note de Politique 2020

C'est ainsi que 20 places ont été rouvertes en janvier et février 2019.

Notre ILA compte donc actuellement 54 places avec la configuration suivante :

- 29 isolés
- 1 famille de deux personnes
- 1 famille de trois personnes
- 5 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. Au sein de notre ILA, nous n'avons en définitive fermé que 17 places sur le 37 initialement prévues.

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 6 mois 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. Ce qui implique une augmentation significative des entrées et sorties dans notre ILA et par conséquent une charge de travail supplémentaire pour une équipe réduite après l'annonce de fermeture de juin 2018.

3.4. LA PREVENTION ET LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT

3.4.1 LA MEDIATION 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 2019 s'élève à **79.304,69**, il est établi en fonction des critères de population et du nombre de dossiers.

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

Année	2014	2015	2016	2017	Du 01/06/2018 au 31/12/2018	Du 01/12/2018 au 30/06/2019
Médiation classique	237	274	343	352	387	389

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 inconsidérés.

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.

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	2014	2015	2016	2017	Du 01/06/2018 au 31/12/2018	Du 01/12/2018 au 30/06/2019
Médiation Judiciaire CPAS = Médiateur de dettes	81	57	50	55	62	63
Rédaction de requête en règlement collectif de dettes	24	33	43	63	36	62

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 remplacements, 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 PREMIERE LIGNE ET LA GUIDANCE ENERGETIQUE

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 « rééquilibrage 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 01/06/2018 au 31/12/2018

Type d'intervention/ Secteur	Mons /petites communes	Jemappes/Flénu/Cuesmes
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	122 / 47	124
Total	293 demandes	

Du 01/12/2019 au 30/06/2019

Type d'intervention/ Secteur	Mons /petites communes	Jemappes/Flénu/Cuesmes
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	89 / 51	133
Total	273 demandes	

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 :

- Compteurs à budget
- Commission Locale d'Énergie (CLE)
- Fonds des Énergies
- Fonds Social de l'Eau
- Dossiers MEBAR
- Le Fonds Mazout (Allocation Chauffage)
- La guidance sociale énergétique (PAPE)

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

Années	2015	2016	2017	Du 01/06/2018 au 31/12/2018	Du 01/12/2018 au 30/06/2019
Médiation classique	274	343	352	387	389
Médiation judiciaire	57	50	55	62	63
Guidance Energétiques (1^{ère} ligne)	1.116	533	463	293	273
Dossiers MEBAR	28	28	20	22	14
Eau	343	378	331	219	159
Fonds des Energies	383	431	322	196	164
Commission Locale D'Énergie	11 CLE pour 103 dossiers traités	12 CLE 154 pour dossiers traités	12 290 dossiers traités	7 CLE 236 dossiers traités	9 CLE 213 dossiers traités
Fonds Mazout	659	564	546	205	435

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'utilisateurs 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.

Rappel : 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. 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. La politique d'insertion via l'article 60§7 coûte donc aux CPAS et Communes et ce, malgré l'ensemble des subsides obtenus (FSE, Région Wallonne et Fédéral).

Le dispositif d'insertion professionnelle

De juin à décembre 2018, **512 feuilles de liaison** ont été orientées vers notre service au départ du service d'aide sociale générale.

Sur base de ces feuilles de liaison et aussi grâce à la réactivation des dossiers « en attente », pour un premier entretien de bilan **444 candidats de juin à décembre 2018 ont été reçus**.

215 candidats reçus se trouvent dans la tranche d'âge de **25 à 44 ans**.

En 2018, 896 **feuilles de liaison** avaient été orientées vers notre service au départ du service d'aide sociale générale. De décembre 2018 à juin 2019, nous sommes à **470 feuilles de liaison**.

Sur base de ces feuilles de liaison et aussi grâce à la réactivation des dossiers « en attente », **743 candidats** avaient été reçus en 2018 pour un premier entretien de bilan et **418 de décembre 2018 à juin 2019**.

203 candidats reçus se trouvent dans la tranche d'âge de **25 à 44 ans**.

4.1. L'ACCES A L'EMPLOI

La moyenne des mises à l'emploi art 60 est constante avec un petit essoufflement pour le volet 61. 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.

Partenaires	Art. 60	Art. 61	Art. 61 et Activa	Activation (Activa, SINE, PTP)	Total
	2018	2018	2018	2018	2018
CPAS	91	/	/	/	91
Ville + public	102	/	/	/	102
ASBL et économie sociale	85	/	/	/	85
Non-Marchand (Payant)	40	/	/	/	40
Secteur Privé	2	56	0	Dont 13	58
Total	320	56	0	13	376

Partenaires	Art. 60		Art. 61		Art. 61 et Activa		Activation (Activa, SINE, PTP)		Total	
	Juin à déc 2018	Dec 2018 à juin 2019	Juin à déc 2018	Dec 2018 à juin 2019	Juin à déc 2018	Dec 2018 à juin 2019	Juin à déc 2018	Dec 2018 à juin 2019	Juin à déc 2018	Dec 2018 à juin 2019
CPAS	95	95	/	/	/	/	/	/	95	95
Ville + public	108	110	/	/	/	/	/	/	108	110
ASBL et économie sociale	86	86	/	/	/	/	/	/	86	86
Non-Marchand (Payant)	44	42	/	/	/	/	/	/	44	42
Secteur Privé	0	0	41	33	0	0	12	9	53	42
Total	333	333	41	33	0	0	12	9	386	375

Le maintien des chiffres d'accès à l'emploi (via le contrat Art. 60 ou 61) sont donc à prendre en considération avec une petite oscillation pour le volet 61. Cette variation pourrait peut-être s'expliquer par le changement du montant de la prime octroyée aux partenaires privés.

Le dispositif de mise à l'emploi reste donc un élément particulièrement positif pour nos usagers.

4.2. LES ACTIONS MENEES EN AMONT DE L'EMPLOI

4.2.1 SUIVI SOCIO - PROFESSIONNEL

Organisation une fois par semaine d'une séance collective avec les personnes orientées par l'aide générale :

- 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 (avenant) axé sur l'emploi et/ ou la formation (si non, équité);
- Accompagnement personnalisé durant le déroulement du PIIS;
- Orientation vers les actions SIP et les opérateurs extérieurs de formation ou d'insertion;
- Mise en formation et suivi individualisé ;
- 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;

Entretiens 1er Bilan 2017 (chiffre arrêté/fin sept))						
18/24 ans	25/44 ans	45/54 ans	55 ans et plus	TOTAL	H	F
233	434	83	15	765	401	364
Entretiens 1 ^{er} Bilan de juin à décembre 2018						
184	215	34	11	444	243	201
Entretiens 1 ^{er} Bilan de décembre 2018 à juin 2019						
166	203	43	6	418	349	169

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, de juin à décembre 2018, **86** dossiers ont été archivés (sortie RIS) et **38** dossiers 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.

En outre, de décembre 2018 à juin 2019, **118** dossiers ont été archivés (sortie RIS) et **64** dossiers 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^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017, 255 mises en formation ont été réalisées.

Sexe		Age			Niveau D'ETUDE		Opérateur	
Homm	Femme	18/24 ans	24/44 ans	45/54 ans	CESS	35	CISP (EFT)	81
es	s				3 CESI	120	EPS	78
129	126	43	163	47	CEB	47	ALPHA	1
					PRIMAIRE NON ACHEVE	3	FOREM	8
					PROFESSIONNEL	6	AUTRES	87
					SPECIAL	11		
					SUPERIEUR	7		
					INCONNU	26		

Du 1^{er} juin au 31 décembre 2018, 242 mises en formation a été réalisées.

Sexe		Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur	
Homme	Femme	18/24	24/44	45/54	> 55	CESS	50	CISP (EFT)	69
114	128	56	157	28	1	CESI	47	EPS	109
						CEB	98	ALPHA	1
						PRIMAIRE NON ACHEVE	1	FOREM	7
						PROFESSIONNEL	6	IFAPME	8
						SPECIAL	9	AUTRES	48
						SUPERIEUR	6		
						INCONNU	25		

Du 1^{er} décembre 2018 au 30 juin 2019, 196 mises en formation a été réalisées.

Sexe		Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur	
Homme	Femme	18/24	24/44	45/54	5>55	CESS	33	CISP (EFT)	55
92	104	52	117	25	2	CESI	37	EPS	91
						CEB	58	CEFOP	5
						PRIMAIRE NON ACHEVE	25	FOREM	10
						PROFESSIONNEL	7	IFAPME	5
						SPECIAL	10	AUTRES	30
						SUPERIEUR	7		
						INCONNU	19		

4.2.2 COMPETENCES 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;

Explication des ateliers dispensés au SIP :

Le service d'insertion professionnelle propose à ses bénéficiaires deux séances de testing professionnel :

Test d'orientation

Quand une personne a du mal à exprimer un projet professionnel clair, un entretien individuel d'1h30 permet d'explorer les différentes possibilités professionnelles de la personne en revenant sur son bilan socioprofessionnel. Deux tests sont proposés pour venir étayer la discussion :

- **IPC** : ce test permet d'établir l'équilibre du processus de décision de la personne entre les facteurs interne, les autres et la chance.
- **Hexa 3D** : ce test permet d'établir un profil professionnel sur base de la prédominance de 3 facettes sur une palette de 6 possibilités.

Ce profil est alors mis en perspective avec le dictionnaire des métiers qui propose un classement des métiers sur base de la typologie de profils de l'Hexa 3D.

Test de compétences administratives

Cette session propose en trois heures différents tests de compétences à un groupe de 6 personnes :

- **IPC** : ce test permet d'établir l'équilibre du processus de décision de la personne entre les facteurs interne, les autres et la chance.
- **Test « orthographe »** : trente exercices proposant chacun 4 mots dont l'un est mal orthographié. L'épreuve est à réussir en huit minutes.
- **Test « grammaire »** : Trente phrases découpées en 4 segments sont proposées. L'un de ses segments contient potentiellement une faute d'accord ou de conjugaison. Le test est à réussir en douze minutes.
- **GAT B verbal** : trente-six énigmes verbales demandant de compléter une relation verbale entre 4 termes. Le but est d'évaluer le niveau de langage de la personne. Le test est à réussir en 15 minutes.
- **D2-R** : Ce test propose de cocher certains items dans un méli-mélo de signes dans un laps de temps court. Cet exercice permet d'analyser les capacités de rapidité et de précision ainsi que d'attention des personnes.
- **Tâches administratives** : Ce test met la personne devant différentes tâches administratives : deux jeux de rôles de conversation téléphoniques, rédaction d'un courriel sur un PC, résumé de texte et une prise de note d'une allocution.

La synthèse de l'ensemble de ces tests fait émerger une photographie des compétences de la personne. Il lui est alors proposé d'embrancher vers un emploi si les compétences sont suffisamment solides ou de se mettre à niveau si elle exprime des difficultés.

- 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.

Le projet FSE « Action Jeunes » – nouvelle programmation 2019-2020 accepté par le Gouvernement Wallon

Prolongation du projet NEETS avec le même objectif d'insertion :

Rappel : 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.

Objectif : 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 dans le cadre de ce projet :

- L'Université de Mons (service des sciences de la famille)
- La Haute Ecole en Hainaut (HEH – sections éducateurs/éducatrices)

Actions menées :

- 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.

Quelques indicateurs :

	2017	Du 1/06 31/12/18	au Du 1/12/18 30/06/19
Nombre de BSP	181	129	131
Nombre de contrats art. 60/61	43	58	58
Nombre de jeunes en formation	29	41	36
Nombre de jeunes ayant participé aux visites d'entreprises et centre de formation	31	20	31
Ateliers de bilan de compétences et recherche active d'emploi	65	28	13

Le nombre de mises à l'emploi est constant 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.

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 avec le projet « NEETS » reconduit en 2019-2020.

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 ont évolué ces dernières années.

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 et des réseaux professionnels féminins porteurs d'expériences et de bons conseils.

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.

4.2.3. LE POLE FORMATION « LE PLEIN AIR »

Le pôle formation « Le Plein Air », officiellement 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. Dans les faits, une partie de nos équipes se sont déjà installés dans les anciens ateliers (garage) communaux se situant à la rue du travail, 52 -7033 Cuesmes.

4.2.3.1. 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

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation
2014	85	36.568,30
2015	83	37.029
2016	71	45.461
2017	81	49.274
2018	70	35.426
2019 (=> 31/08/19)	55	21.425

Comme chaque année, l'indicateur du nombre d'heures attendu est de 27.606, nous devrions donc l'atteindre sans trop de problème puisque nous en sommes déjà à 21.425 en 8 mois, sachant que les

Note de Politique 2020

filières du « bois » et du « transport » ont cessé de fonctionner durant plusieurs mois suite aux absences de leur formateur respectif.

Cela étant dit, les formateurs constatent que le manque de stagiaires qui s'accroît chaque année, engendre des difficultés pour concilier le volet pédagogique de la formation et le volet économique des prestations (chiffre d'affaires / services rendus).

En effet, la part de chômeurs et de stagiaires issus d'autres CPAS que celui de Mons n'a jamais été aussi importante que lors de ces deux – trois dernières années afin de compenser et de nous préserver de quelles que conséquences que ce soit liées aux obligations/indicateurs fixés dans notre agrément.

Détail des heures par formation

	Aux. coll.	Electro	Bois	Transport	Bio	Total
2014	13.074	4.179	5.203	5.852	8.258	36.568
2015	14.651	4.262	4.966	5.973	7.177	37.029
2016	17.012	8.612	6.434	7.123	6.280	45.461
2017	21.028	5.105	3.939	5.855	13.347	49.274
2018	11.854	4.576	2.019	4.833	12.143	35.426
2019 (31/08)	7.041	3.853	648	1.534	8.348	21.425

Depuis 2017, le nombre d'heures fixé par la Région Wallonne dans le cadre du nouvel agrément a été diminué, passant de 31.472 heures à 27.606, pour lesquelles nous disposons d'un financement d'environ 420.000 €.

En parallèle, nous avons, donc, modifié le régime-horaire des stagiaires, le passant 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 », dorénavant la rue du Travail, 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,...

Etant donné la charge de travail qu'engendre l'atelier repassage, celui-ci a été suspendu après avoir tenté, dans un premier temps, de limiter sa quantité à 15 mannes / semaine. En attendant l'éventualité de pouvoir reprendre, si nous obtenons de nouveaux moyens (local adapté, humain, ...), nous avons, comme énoncé dans la Note Politique de l'année dernière, simplement poursuivi l'aspect formatif du repassage, voire d'initiation aux techniques « professionnelles » de repassage afin de répondre au volet pédagogique/formation prévu dans le référentiel de cette filière.

En ce qui concerne les activités de cuisine, il n'y a pas eu de grands changements. Nous avons quelque peu amélioré les synergies avec la filière bio-maraichage par rapport à sa production de légumes pour la confection de repas, le compostage des déchets organiques, mais aimerions l'améliorer davantage en 2020, notamment avec les cuisines des maisons de repos également.

Nous avons analysé les perspectives et faisabilités quant aux normes AFSCA de la cuisine du CCH mais nous nous sommes vite rendus compte qu'il n'est pas possible de répondre aux exigences imposées dans ce bâtiment. La perspective idéale serait donc de prévoir une cuisine répondant à ces normes dans le cadre des travaux d'aménagement de la rue du Travail (dans la zone actuellement libre connexe au réfectoire des stagiaires). Cela aurait également l'avantage de rassembler l'ensemble de la filière (et même des filières en général) sur le même site.

➤ 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 continué sa progression dans ses chiffres de valorisation des DEEE (recyclage des électroménagers). Depuis 2018, nous avons obtenu le **LABEL« Electorev »** 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.

Suite à cette évolution, nous sommes désormais soumis aux diverses obligations administratives en lien avec cet agrément de « transporteur de déchets dangereux » du SPW - Environnement en devant, notamment, rentrer un rapport trimestriel détaillé.

Nous aimerions également que la filière vienne 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 d'ici un mois environ (fin 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 de longues durées de notre formateur pour raison de santé. Nous avons dû prévoir et organiser son remplacement avant de pouvoir relancer la filière qui peine toujours à trouver suffisamment de stagiaires motivés, en vue de reconstituer un groupe durable. Nos attentes de

production et d'encadrement pédagogique n'ont donc logiquement 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. Cela étant dit, ce n'est plus qu'une question de temps pour que la courbe s'inverse et les choses devraient définitivement rentrer dans l'ordre, au plus tard, dans le courant du premier trimestre 2020.

➤ 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 a mis en place une nouvelle activité depuis 2018 sous la tutelle du service technique, celle du Car-Wash pour le nettoyage des véhicules de service de l'ensemble du CPAS mais excepté quelques cas isolés, cela ne rencontre pas de franc succès... 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 est aussi régulièrement sollicitée pour la récupération des denrées alimentaires pour le service social.

Notons qu'à l'instar de la filière « bois », le formateur « transport » s'est blessé durant un trimestre complet, les conséquences sont donc tout aussi visibles et les résultats (indicateur d'heures de formation, recettes prestations payantes, services rendus, etc.) sont également plus faibles à tous les niveaux que lors des années passées.

➤ Filière Bio-maraichage et entretien d'espaces verts

Suite à l'obtention du 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.

Un second formateur / maraîcher à mi-temps est déjà arrivé pour renforcer la filière dans cette optique, vu le potentiel du site

La volonté à long terme était de développer une micro-ferme pédagogique reconnue comme fleuron local en développement durable autour de la filière bio-maraichage. 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 » dont les actions menées auront des répercussions positives pour notre environnement local.

Nous avons notamment signé une convention avec l'école d'apiculture des hauts pays pour l'implantation d'un rucher en 2018. Six ruches ont dès lors été installées en mai de cette année et des actions de sensibilisation et de formation commune ont été mises en place.

Cependant, les aspirations citées ci-dessus dans le cadre du développement d'une micro-ferme pédagogique ont dû être revues à la baisse afin de laisser place au projet de régie agricole autonome pour laquelle, une équipe d'agents spécifique de production devra également être mise en place à l'avenir.

Sur le long terme et en fonction des résultats obtenus, nous songeons toujours à lancer les démarches pour la reconnaissance de notre production par le Label BIO et par l'AFSCA afin de pouvoir, un jour, vendre nos produits.

Le bilan de l'année en cours est assez similaire à celui de l'année passée, la filière a largement 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 a également transféré les serres de Jemappes et donc l'ensemble de son activité vers le site de Ghlin et continue, durant cette période, de se charger de l'entretien du « bois de Baudour ».

La plus grande problématique rencontrée dans cette filière est le manque de sécurité sur ce site de Ghlin. En effet, de nombreux vols et dégâts ont été constatés, avant tout investissement, il serait donc primordial d'envisager l'installation de mesures de sécurité adéquates.

➤ Encadrement Psychosocial

Cela faisait quelques années que nous souhaitions mettre en place de véritables cours de remédiation aux connaissances de base (en mathématique et français) pour les stagiaires qui en éprouvent le besoin. Notre CISP avait donc déjà signé une convention de partenariat avec le CISP « Lire et écrire » mais le lancement n'était prévu pour 2019. C'est donc chose faite et les premières observations sont positives, nous n'avons pas encore suffisamment de recul pour observer l'apport et l'évolution de nos stagiaires mais la collaboration et le fonctionnement mis en place sont en tout cas une réussite.

Notre collaboration avec la maison de quartier de Quaregnon pour des cours (gratuits) sur le permis de conduire théorique existent toujours mais peu de stagiaires en ont fait la demande cette année.

En ce qui concerne notre souhait de proposer des ateliers relatifs à la recherche d'emploi, nous n'y sommes pas encore parvenus. Le projet post-formation, tel qu'exigé dans notre agrément doit donc encore être amélioré par notre équipe d'encadrement social.

Notons que notre salle informatique n'est toujours pas opérationnelle mais qu'à défaut, nous disposons d'un accès aux locaux et matériel du CISP Cefop dans le cadre d'une convention de partenariat. Bien que ce ne soit pas l'idéal en termes d'organisation et de déplacement.

Nous avons engagé, dans le cadre d'un contrat art 60, un psychologue afin de reprendre ces cours d'éducation permanente mais cela s'est avéré assez compliqué. Nous pensons, dès lors, relâcher cet aspect de la formation, ne faisant pas partie des exigences et indicateurs imposés par la Région Wallonne, et poursuivre cet aspect dans le cadre de partenariats. Notre assistante sociale continuera, donc, de rechercher et d'établir de nouveaux partenariats afin de développer les animations relatives aux thématiques d'éducation permanente et de citoyenneté tels que cela avait été prévu et initié en 2017.

4.2.3.2. LA « RECYCLERIE »

Avant projet

Depuis le 23 juin 2014, notre CPAS a signé une convention de partenariat avec HYGEA 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), Hygéa 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.

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 200m² 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 €

Note de Politique 2020

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.

Reconnaissance projet FSE

En juillet 2015, le FSE a marqué son accord sur le projet introduit ; la subsideation 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.

Quelques données chiffrées du projet « Recyclerie »

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
TOTAL	44,4	16,2	10,6

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
2019 (31/08/19)	70,70	65,86	18,20	9,66
TOTAL	374,47	275,81	59,16	90,24

Stagiaires en formation :

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation	de	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
2019 (30/09/19)	42	24.881*		35.700

*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.

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 ont décidé d'investir dans le bâtiment de la rue du Travail à Cuesmes. Ces travaux viennent seulement de débuter en septembre 2019 et prendront fin en mars 2020. Pour le reste du site, nous sommes en train de nous installer progressivement.

La Ressourcerie – Fin du projet Pilote « Recytroc » (récolte 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 était 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 visait 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 a été 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 a donc naturellement été 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.

Le projet pilote « Recytroc » s'est terminé le 31/12/2018, à cette issue, nous avons analysé les forces et faiblesses de cette expérience et, en collaboration avec Hygea et la Ville de Mons, nous réfléchissons à la faisabilité de création d'une Ressourcerie active sur le Grand-Mons en se basant sur le modèle des ressourceries existantes (exemple celle du Val de Sambre, au celle du pays de Liège).

Projet IDESS

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
- Le service « Brico-dépannage – Jardinage »
- 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.

Depuis 2017, notre chauffeur est détaché à ACASA afin de travailler dans le même cadre et de profiter de l'organisation et des installations du service de « course et accompagnement » d'ACASA. Il nous paraîtrait d'ailleurs plus judicieux de supprimer le service Taxi Social et d'intégrer à part entière l'agent (Eric

Taverne) et son véhicule au service précité. D'autant plus que la situation actuelle ne semble donner aucun avantage mais, au contraire, génère de nombreuses complications en termes de gestion administratives (contraintes liées au cadre des IDESS, différentes de celles existantes à ACASA) et financières (mode de paiement (titre-service) et tarifs différents).

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. Ce service était anciennement géré à ACASA car son objectif est identique à celui d'ACASA, à savoir le maintien à domicile des personnes précarisées. Cependant, suite à des problèmes d'incompatibilité d'humeur, ce service est arrivé chez nous depuis le 1/01/2017 (sans le staff administratif affecté aux nombreuses tâches qui en découlent (= ½ ETP administratif + call-center)). Après deux ans d'expérience et diverses tentatives, nous constatons qu'aucune collaboration n'est vraiment possible et qu'aucun sens ni intérêt mutuel à gérer ce service depuis « le Plein Air » n'est à relever.

Objectivement, nous pensons que sa place est effectivement à ACASA. De plus, bien qu'il soit utile pour le public précarisé, la question de son maintien mérite d'être posée étant donné son coût élevé de fonctionnement (nous venons d'ailleurs de passer un dossier en vue d'augmenter de 25 % sa tarification afin de tenter de le pérenniser) et le temps de gestion qu'il représente.

L'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 nos magasins.

Evolution du chiffre d'affaire des magasins :

	Jemappes	Mons	Dour	TOTAL
2015	66.593 €	-	-	€ 66.593
2016	89.287 €	-	-	€ 89.287
2017	96.947 €	6.696 €	451 €	€ 104.093
2018	97.265 €	18.773 €	3.668 €	€ 119.706
2019 (31/08/19)	78.739 €	21.576 €	2.207 €	€ 102.521
TOTAL	428.831 €	47.045 €	6.326 €	€ 482.200

Le 13/10/2017, nous avons inauguré notre second magasin, baptisé « Re-Trouvailles », situé à la rue Lamir à Mons centre. Ce magasin fonctionne globalement de la même manière que « Le Grenier aux Trouvailles », à la différence près qu'il est 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 n'avons pas demandé de reconnaissance IDESS afin d'éviter les obligations et critères inhérents à cette subsidiation.

De plus, l'ouverture de ce magasin colle 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 2020

- 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 2020, l'accent sera donc de nouveau mis sur le développement et l'amélioration de nos cours théoriques, ainsi que sur le développement d'un projet post-formation comme exigé dans notre agrément.
- A ce jour, « Le Plein Air » est devenu l'un des acteurs principaux d'insertion socioprofessionnelle de la région montoise. Toutefois, il est urgent et nécessaire d'améliorer la collaboration avec le SIP afin d'augmenter le nombre d'orientations de stagiaires vers notre centre de formation (que ce soit CISP ou Recyclerie).
- Dans le cadre du plan stratégique transversal, nous analysons la faisabilité de créer une 6^e filière au sein de notre CISP en « Brico et aménagement de l'habitat » avec un accent sur le développement durable (= éco-construction).
- 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.
- Les prochaines réflexions et nouveautés porteront sur la « régie agricole autonome » et la création d'une ressourcerie, ainsi que sur la finalisation de notre déménagement vers la rue du Travail et de ses différents chantiers et travaux en cours.
- Etant donné les constats posés sur les différents services IDESS, la question de renoncer purement et simplement à ce subside (qui ne représente « que » 3000 € / an et un certain nombre de points APE pour les agents en place) pourrait être envisagée. Le Taxi Social actuel serait intégré au service similaire existant d'ACASA. Le « Brico-dépannage – Jardinage », étant donné son coût et sa contrainte de gestion serait abandonné. Une réflexion sur le reclassement de ces trois ouvriers, par exemple, dans nos projets : à la régie agricole, la ressourcerie, une nouvelle filière CISP ou au sein d'autres services internes tels que le service technique, dans les maisons de repos, etc., devrait avoir lieu. Quant au magasin social, étant donné l'importance de ses recettes, il pourrait continuer d'exister en dehors de ce cadre. La question de la TVA pourrait alors refaire surface (ce qui nous donnerait une série d'avantages).
- Enfin, Fadi Sfeir, formateur à la Recyclerie, et Christophe Miot, responsable du CISP et de la Recyclerie, viennent d'être reconnus, respectivement, évaluateur et observateur par le consortium de « validation des compétences » pour le métier d'ouvrier valoriste. Nous travaillons à ce que notre centre de formation soit désigné, par le FOREM, pour l'ensemble de la Région Wallonne comme centre d'évaluation dans ce domaine, afin de devenir le pendant du seul existant actuellement en fédération Wallonie-Bruxelles, situé dans la capitale.

4.2.4 LE SERVICE D'INSERTION SOCIALE

Notre Service d'Insertion Sociale agréé depuis 2005 par la Région Wallonne et mène depuis 2015 une politique d'activation sociale.

Les missions du SIS sont de rompre l'isolement social, permettre une participation à la vie sociale, promouvoir la reconnaissance sociale, améliorer le bien-être et la qualité de la vie et favoriser l'autonomie.

Les objectifs sont de retrouver un rythme de vie, de créer des liens sociaux, reprendre confiance en soi, de mieux appréhender son environnement et d'améliorer son quotidien.

Pour y parvenir, le service organise des activités collectives d'insertion sociale au sein du service ou en partenariat.

Ces activités répondent aux besoins formulés par les bénéficiaires dans le cadre du suivi individuel.

Les ateliers

Internes

Cuisine : tous les jeudis, un groupe occupe la cuisine de la Bonne Maison de Bouzanton pour y élaborer des menus simples, faciles, équilibrés et peu coûteux.

L'objectif est de permettre aux participants de reproduire cette recette dans leur foyer et ainsi viser en partie à l'hygiène alimentaire et à la bonne santé.

Pour la période juin à décembre 18 : 22 ateliers
Pour la période décembre 18 à juin 19 : 20 ateliers.

Communication par le jeu : L'objectif de l'atelier est d'une part de rompre l'isolement social et de créer du lien.

Cet atelier permet aussi au travailleur social de retirer des enseignements sur les comportements.

Pour la période juin à décembre 18 : 17 ateliers
Pour la période décembre 18 à juin 19 : 10 ateliers.

Atelier créatif : Mené depuis la création par les bénéficiaires, cet atelier vise à l'autonomie.

Chaque séance est animée par un bénéficiaire différent. Outre la créativité, la cohésion du groupe est essentielle pour mener des projets mobilisateurs.

Pour la période juin à décembre 18 : 22 ateliers
Pour la période décembre 18 à juin 19 : 24 ateliers.

En plus de ces ateliers permanents, les visites culturelles, le cinéma et différentes visites institutionnelles sont régulièrement organisées.

Les nouveaux projets pour lesquels une évaluation n'est pas encore possible sont :

La marche, avec comme objectif la mobilité, l'effort et le dépassement de soi.
La réalisation de produits d'entretien maison, économie et écologie vont ici de pair.

Externes en partenariat.

Jardins des fées ASBL

Atelier tir à l'arc :

Concentration, précision mais aussi plaisir sont les maîtres-mots de cet atelier.

Il permet la participation régulière et active de bénéficiaires par sa fréquence.

Pour la période juin à décembre 18 : 13 ateliers

Pour la période décembre 18 à juin 19 : 13 ateliers.

Atelier artistique :

L'atelier artistique permet aux bénéficiaires un encadrement technique mais aussi un échange avec un autre public puisque les activités ont lieu au sein même d'une institution pour personnes handicapées.

Pour la période juin à décembre 18 : 33 ateliers

Pour la période décembre 18 à juin 19 : 36 ateliers.

Pourquoi pas toi ASBL

Coaching bien-être :

Un mercredi sur deux, un groupe établi et fixe participe à l'activité bien-être proposé par Pourquoi pas toi.

Cet atelier vise à la valorisation de l'image de soi, de l'estime de soi et la place dans la société.

Pour la période juin à décembre 18 : 11 ateliers

Pour la période décembre 18 à juin 19 : 12 ateliers.

CPCP ASBL.

Ateliers environnement :

L'objectif de cet atelier est réellement la prise de conscience de notre environnement.

Sensibilisés à la gestion des déchets les participants sont par la suite des ambassadeurs dans leur entourage.

Pour la période juin à décembre 18 : 6 ateliers

Pour la période décembre 18 à juin 19 : 13 ateliers.

Compagnie Barbiana ASBL

Atelier théâtre :

L'objectif de départ était la confiance en soi, l'expression dans la perspective de l'insertion professionnelle.

Au fil du temps, un groupe régulier s'est constitué et s'est fixé comme objectif la réalisation d'une pièce de théâtre.

Cet objectif a été atteint et l'aventure continue au-delà du cadre de notre service d'insertion sociale.

Cet activité a débuté le 15 octobre 2018 .

Pour la période octobre à décembre 18 : 8 ateliers

Pour la période décembre 18 à juin 19 : 20 ateliers.

Une fois par mois, la réunion collective permet aux participants de s'inscrire aux ateliers suivant le programme établi en équipe.

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.

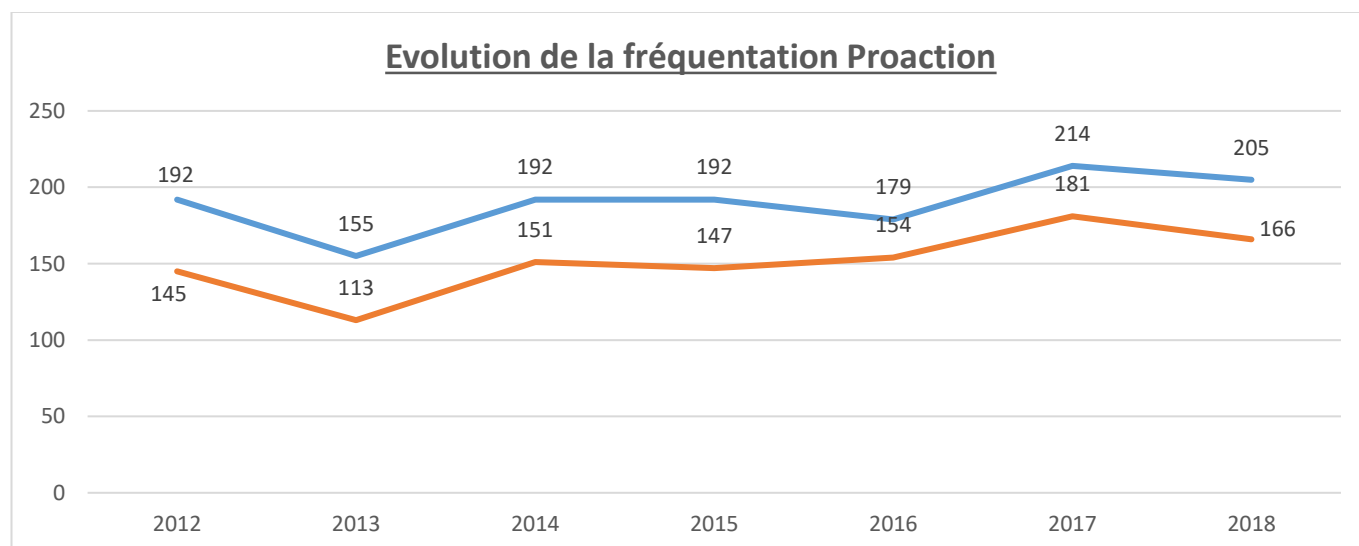
Depuis 2006, ce service est également accessible aux bénéficiaires des CPAS de Frameries, Colfontaine, Saint-Ghislain, Quaregnon, Quiévrain, Boussu, Dour, Honnelles et Hensies.


En 2015, 192 nouvelles personnes ont été repérées par les services et reçues lors d'un 1^{er} 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 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

- De juin 2018 à décembre 2018 :

98 nouvelles demandes ont été repérées et informées de l'offre de service et 79 d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 80,6 %.

- Résultats décembre 2018 à juin 2019.

101 nouvelles demandes ont été repérées et informées de l'offre de service et 75 d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 74.3 %.

5. S'INSCRIRE DANS LE RESEAU 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

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.

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,...).

Un plan spécifique est actuellement à l'étude pour l'année 2020.

Note de Politique 2020

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.

Note de Politique 2020

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 portait sur la mise à disposition du matériel et des locaux ainsi que sur une convention de collaboration qui a été signée en novembre 18.

La reprise s'est faite en deux phases : au 01.01.2019 la structure a été gérée et pilotée par les restaurants du cœur de Quiévrain et en septembre une ASBL resto montois « l'épicerie du cœur » a vu le jour et s'est détachée totalement des restos de Quiévrain.

Le CPAS et la Ville resteront acteurs dans la nouvelle structure selon des modalités encore à définir.

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.

Note de Politique 2020

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.

DEPARTEMENT 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.

Les différents services qui composent le département sont :

Pour l'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 ;

Pour l'aide à la jeunesse :

La Cité de l'enfance – SRG – SASE – AMO – MADO – PEP La Calypso – SASPE La Nacelle.

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, CIS, 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.

En 2020, le nouveau Décret de l'ONE fixant le cadre d'accueil de la petite enfance en Fédération Wallonie Bruxelles prendra ses premiers effets. Cela concernera dans un premier temps, la disparition de l'agrément MCAE et donc la transformation de nos MCAE en crèches « classiques ».

Seront directement concernées nos deux structures de Jemappes : Cité P'tit (qui devrait évoluer vers un agrément de crèche de 21 places) et MCAE de Jemappes dont les 12 places devraient s'intégrer dans la structure de crèche existante à Jemappes (maintien des 42 places).

Et puis, évidemment, courant 2020, la nouvelle crèche issue de Bébé lune devrait voir le jour à Mons pour accueillir ses premiers enfants dans un cadre moderne et accueillant (49 places).

Les autres nouveautés du décret impacteront plus globalement le secteur de la petite enfance dans les prochaines années en fonction d'un phasage progressif piloté par l'ONE. La réflexion sur l'évolution du SAEC et plus particulièrement des co-accueils est d'ores et déjà en cours.

Structures	Effectif (ETP)	Nbre de places	Nbre enfants accueillis (au 30/06/2019)	Taux d'occupation
Crèche de Mons	17.5 ETP (+ 4 art60)	56	85	83.61 %
Crèche de JMP + MCAE	15.2 ETP (+ 2 art60)	42	87	98.10 %
Nid Douillet	13.8 ETP (+ 1 art60)	36	64	116.4 %
Cité P'tit	8.75 ETP (+ 3 art60)	24	31	88.95 %
Bébé Lune	4.25 ETP (+ 2 art60)	12	28	89.88 %
SAEC	1.5 ETP encadrement	120		89.18 %
	14 ETP co-accueillantes		144	
	11 ETP accueillantes (5 places de disponibles)		76	
Total	85.5 ETP (+ 12 art60)	290	515	94.35 %

Au 30/06/2019, le taux moyen d'occupation des structures d'accueil de la petite enfance a donc **augmenté de 2.48 %** par rapport à 2018.

Cette augmentation peut s'expliquer en partie par l'augmentation du taux d'occupation de la crèche + MCAE DE Jemappes pour qui la coordinatrice ONE avait demandé de diminuer le taux durant la période de travaux de construction des dortoirs.

1.1. LES CRECHES

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 2,56 € et 36,20 €/jour).

Les normes actuelles 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.

1.1.1. LA CRECHE 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.

	Nombre d'enfants inscrits	Taux d'occupation
En 2017	90	86 .02 %
En 2018 (au 31/12/18)	94	87.56 %

Collaborations, activités organisées :

- Bibliothèque 'Lis-moi une histoire', 1 X/mois durant l'année ;
- Dépistages visuels ;
- Eveil musical par les jeunesses musicales ;
- Animation sur l'alimentation saine (Viasano - Service Egalité des Chances et Citoyenneté) ;
- Rencontre conviviale avec les parents en fin d'année ;
- Exercice Incendie et formation EPI ;
- Formation SODEXO - AFSCA ;
- Formation save my life (simulation accident en milieu d'accueil) ;
- Formation ONE

Formations :

- Cemea : « Education active des enfants de moins de 3 ans »

Note de Politique 2020

- Formation bureautique : Excel et Outlook de base, Outlook agenda ;
- Investir les espaces extérieurs, modules promus par l'ONE.
- Formation sur la réanimation cardio-pulmonaire et désobstruction pédiatrique (SAVE MY LIFE)
- Formation simulation d'accident en milieu d'accueil d'enfants (SAVE MY LIFE)
- Formation sur l'hygiène générale dans les milieux d'accueil

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 CRECHE 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) bénéficie de la construction de nouveaux dortoirs pour pouvoir accueillir 32 enfants. Toute la section est ainsi relookée, l'espace de vie est modernisé afin d'optimiser le confort et le bonheur des enfants. Ces travaux permettent également de diminuer la charge de travail du personnel.

Effectif : 15,2 ETP (total pour la crèche + MCAE) (+ 2 art60)

	Nombre d'enfants inscrits	Taux d'occupation (Crèche + MCAE)
2018	61	98.10 %
2019 (30/06/19)	61	103.5 %

Collaborations, activités

- 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 ;
- Rencontre conviviale avec les parents;

Formations

- 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 ;

1.1.3. LA CRECHE DE MONS-HYON « LE NID DOUILLET »

Elle dispose d'une capacité de 36 places. La plage horaire est de 6h30 à 19h00.

Effectif : 13.8 ETP (+ 1 art60)

- 1 infirmière sociale;
- 10,5 puéricultrices ;
- 2 auxiliaires professionnelles + 1 Art.60;
- 0,3 agent administratif.

	Nombre d'enfants inscrits	Taux d'occupation
2018	62	104 %
2019 (30/06/19)	64	116.4 %

Il s'agit de la deuxième crèche la plus demandée par les futurs parents.

Formations

- Formation sur l'hygiène en cuisine (Sodexo) pour les art60
- journée pédagogique ONE pour toutes les puéricultrices de la crèche et réflexion sur le travail fait en crèche.
- La responsable a participé aux ateliers Viasano et Inter générationnel en vue d'en faire participer les enfants de la crèche (activité d'éveil à la danse, massage bébé, jeunesses musicales,...)
 - participation de la responsable à la matinée de l'ONE sur la banque de donnée médico-sociale de l'ONE
 - participation de la responsable à la matinée organisée par l'ONE sur le nouveau décret sur les crèches

Organisation de Saint Nicolas

Le 5 décembre, la crèche a accueilli Saint Nicolas, la rencontre s'est faite tout en douceur, sans la présence des parents qui avaient cependant été informés.

Un goûter spécial avait été préparé par les puéricultrices qui avaient également fait tout un travail en amont afin de préparer les enfants à la visite du grand saint (bricolage, chansons, histoires)

Organisation d'une rencontre parents - enfants- puéricultrices

Le 5 juillet 2019, une rencontre inter-parentale a été organisée. Nous avons tous été réunis autour de mignardises 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^{ème} trimestre 2018 ont également été invités à participer ainsi que les parents avec des petits en attente d'entrée.

A cette occasion des jeux géants avaient été loués à la bibliothèque de Jemappes et le thème de l'après-midi était "jouons ensemble", tout le monde y a participé, parents, enfants, frères et soeurs, grands-parents, l'ambiance était très chouette.

Il y a vraiment eu un bel échange entre tous.

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 des 3 sections ont organisé un bal masqué le 5 mars 2019. Les grands étaient costumés et dansaient au rythme de la musique dans les sections du bas alors que les plus petits étaient rassemblés dans la section du haut afin de préserver leur calme.

1.2. LES MCAE

Le CPAS compte actuellement 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.

Comme signalé plus haut, ces 3 structures évolueront dès 2020 vers un statut de crèches (Cité p'tit 21 places, Jemappes 42 places et Bébé lune 49 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

	Nombre inscrits	d'enfants	Moyenne PFP	Taux d'occupation
2018	26		9.11	93 %
2019 (30/06/19)	21		8.71	89 %

1.2.2. LA MCAE CITE 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 (2019-2022) de la MCAE Cité P'tit sont les suivants :

- Organisation d'un espace de vie extérieur
- Meilleure transmission des informations du projet pédagogique à l'aide de petites fiches
- Adapter l'environnement en fonction de l'activité du groupe/ de l'énergie du groupe

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).

	Nombre d'enfants inscrits	Moyenne PFP	Taux d'occupation
2018	40	11.75 €/jour complet 7.44 €/demi-jour	88.95 %
2019 (au 30/06/19)	38	11.97 €/jour complet 8.10€/ demi-jour	95.43 %

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 ;
- Mise en place d'activités culinaires avec les enfants (pâtisserie, pâte à sel, ...)

Note de Politique 2020

- 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) ;
- Formation sur les normes HACCP ;
- Formation sur le carnet de vie.

1.2.3. LA MCAE BEBE 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)

	Nombre d'enfants inscrits	Moyenne PFP	Taux d'occupation
2018	27	16.57 €/jour complet 10.11 €/demi-jour	91.15 %
2019 (au 30/06/19)	24	15.65 €/jour complet 9.55 e/ demi-jour	96.8 %

Le taux d'occupation est en augmentation pour 2019 cela s'explique par une augmentation du nombre d'enfants inscrits (beaucoup de demandes de parents en situation sociale plus difficile et avec des horaires très variables).

Le plan qualité 2018-2021 reprend les objectifs suivants :

- Soutenir un processus de formation continue : assurer une continuité dans la formation pour tout le personnel
 - Favoriser des relations avec des associations locales : continuer la mise en place de la collaboration avec les associations locales
 - Aménager des conditions assurant une qualité de vie professionnelle : veiller à maintenir la cohésion au sein de l'équipe
- Collaboration et activités organisées :
- Goûter festif enfant et parent lors de la St-Nicolas
 - Sensibilisation à une alimentation saine (projet viasano et collaboration service égalité des chances)
 - Animation intergénérationnelle avec les parents sous forme d'ateliers (éveil musical, massage bébé, baby-yoga, ateliers Djembé.....)
 - Organisation de journées pédagogiques à thèmes

Note de Politique 2020

Formations :

- Sécurité (Ateliers EPI et recyclage)
- Formation Sodexo (obligations AFSCA règle HACCP)
- Diverses formations ONE
- Supervision d'équipe

Projets :

- Répéter les animations intergénérationnelles
- Poursuite de la collaboration VIASANO
- Répéter la collaboration avec les jeunes musicales (ateliers éveil musical) et les animations intergénérationnelles (surtout Djembé)
- Répéter la mise en place d'ateliers culinaires (réalisations de pâtisseries avec le groupe des grands au sein de la MCAE)
- Poursuite des formations continuées (thème de la verticalité en priorité)
- Toute l'équipe 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 et ses envies.
- Voir l'ouverture de la nouvelle crèche et un nouveau projet en verticalité avec cette augmentation de capacité.

1.3. LES ACCUEILLANTES CONVENTIONNEES

Comme signalé plus haut, le nouveau décret de l'ONE va modifier en profondeur le secteur des accueillantes à domicile (possibilité de passage en statut salarié, disparition à une échéance de quelques années de la notion de co-accueil, etc...). Une réflexion est donc déjà en cours afin de fixer les stratégies les plus adéquates dans l'intérêt des familles, du personnel et de l'institution CPAS.

Les accueillantes conventionnées ont actuellement 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 2.56 € et 36.20 €/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.

Note de Politique 2020

Actuellement, **11 accueillantes** travaillent à domicile et **14 co-accueillantes** travaillent dans les co-accueils (ex –prégardiennats). **220 enfants** ont été accueillis pour la période du 01.07.2018 au 30.06.2019.

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 co-accueils 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 30/06/19)	Familles (au monoparentales	Familles dont au - 1 des parents est sans emploi	Taux d'occupation
Canoniers	20	10	19	83 %
Flénu	23	8	16	88 %
Cuesmes	22	5	12	87 %
Obourg	19	3	10	71 %
Rossignol	21	9	13	95 %
St-Denis	20	0	9	87 %
Villers	19	3	7	70 %

Le nombre d'enfants présents au moins 1 jour dans les co-accueils au 30.06.2019 est de **144**

1.3.2. LES ACCUEILLANTES A DOMICILE

En ce qui concerne les **11 accueillantes**, elles ont accueilli **76 enfants** à leur domicile (au 30/06/19).

- 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 dégagé 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.

1.4. PERSPECTIVES 2020 POUR LE SECTEUR DE L'ACCUEIL DE PETITE ENFANCE

- Finalisation et ouverture de la nouvelle crèche à Mons sur le site de Bouzanton (fin mars 2020)
- Transformation des places de MCAE en places de crèches.
- Poursuite de la réflexion sur l'évolution du SAEC.

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. LES SERVICES NON RESIDENTIELS :

2.1.1. 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.

2.1.1.1. 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 :

- Le nombre total de dossiers au 30.06.2019 est de 56.

2.1.1.2 Les activités communautaires

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.

L'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. Elles ont un objectif éducatif de découvertes, de confiance en soi, de renforcement des stratégies parentales...

- Activités artistiques
- Sorties et activités éducatives collectives dans un contexte de visites, de loisirs et de séjours.

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 : par exemple, « Les Enfants du Livre » de la bibliothèque de Jemappes, « Lire dans les parcs » du Réseau montois de lecture publique (été 2018) et différentes sorties culturelles organisées par la cellule Article 27.

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 :

Le but est essentiellement 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

Note de Politique 2020

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 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 crée 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.

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 théâtre 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.

Note de Politique 2020

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 revoit actuellement 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 collaborons avec 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 sommes donc le relais privilégié lors de soucis scolaires et d'absentéismes.

Des supervisions sont en place pour aborder les modifications du Code et les adaptations qui en découleront...

2.1.2. LE TRAVAIL MANDATE EN MILIEU DE VIE : S.A.S.E. « POINT D'APPUI »

➔ 1 agrément SASE : Pont d'Appui

Le SASE « 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.

Note de Politique 2020

- 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...

Synthèse de l'évolution :

Le SASE 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.

2.1.3. MADO L'EQUIPAJ

Le service L'EquipAJ a ouvert en décembre 2017. Il a été agréé courant 2019 en qualité de Maison de l'Adolescent (MADO).

- La Maison de l'adolescent (MADO) :

Le concept de « Maison de l'adolescent » tel que développé à Charleroi depuis plusieurs années est incontestablement très novateur et présente de nombreuses possibilités d'évolutions. Il fait depuis 2019 l'objet d'un arrêté spécifique qui fixe ses modalités d'action et de financement par l'administration de l'aide à la jeunesse.

Note de Politique 2020

Effectif :

Normes de subsidiation pour la catégorie 1 :

- 1 coordinateur ;
- 2 intervenants socio-éducatifs ;
- 0,5 psychologue ;
- 0,5 administratif ;

La MADO L'EquipAJ 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.

L'EquipAJ 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 peuvent y assurer 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 constitue aussi progressivement un centre de ressources documentaires sur
Note de Politique 2020

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 actuellement à développer sa plateforme multi-partenaire. Perspectives

Un passage du service en catégorie 2 est envisagé en 2020 tel que prévu par le nouvel arrêté des Maisons de l'adolescent. Cela permettrait le passage du poste de psychologue à 1 ETP ainsi que la subsidiation de 0,5 ETP auxiliaire professionnelle.

2.2. LES SERVICES RESIDENTIELS :

2.2.1. SRG « LE ROPIEUR »

La Cité de l'Enfance dispose d'un agrément pour 3 unités de vie en qualité de **Service Résidentiel Général (SRG)** :

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

SRG : Accueil interne					
Mois		Journées DAAJ*		Journées DAAJ*	
	Maximum	2018-2019	Taux d'occupation	2019 (30/06/19)	Taux d'occupation
Juillet	1581	1591	100.63 %		
Août	1581	1658	104.87 %		
Septembre	1530	1581	103.33 %		
Octobre	1581	1609	101.77 %		
Novembre	1530	1443	94.31 %		
Décembre	1581	1503	95.07 %		
Janvier	1581	1468		1446	91.46%
février	1428	1316		1145	80.18%
Mars	1581	1438		1173	74.19%
Avril	1530	1354		1235	80.72%
Mai	1581	1427		1366	86.40%
Juin	1530	1426		1358	88.76%
Taux mensuel moyen	2018	95.48		2019	85.21%

* Direction administration et aide à la jeunesse

2.2.2. PEP LA CALYPSO

La Cité de l'enfance dispose depuis 2019 d'un agrément en qualité de Projet Educatif Particulier (PEP) qui peut accueillir 8 jeunes filles de 12 à 18 ans.

➤ 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 une 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 peut 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^{er} janvier 2019 et se termine le 31 décembre 2019.

➤ Locaux

La Calypso occupe un pavillon indépendant à 4 façades de la Cité de l'enfance, 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.

2.2.3. SASPE LA NACELLE

La réalisation du projet a permis 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 ONE à activer + 8 nouvelles). Il nécessite des travaux d'extension du pavillon actuel par la construction sur le site d'un pavillon spécifique. La structure a en effet ouvert ses portes début 2019 dans des locaux temporaires.

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. Jusqu'à la finalisation du bâtiment définitif, des renforts en personnel art.60 veilleurs de nuit et gardienne d'enfants sont prévus afin de garantir la qualité de l'accueil et la sécurité des enfants hébergés. Les dispositifs de renfort sont évalués régulièrement et sont donc susceptibles d'évoluer en fonction des besoins.

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.

C'est dans un concept de bienveillance qu'a été élaboré le projet pédagogique.

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 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) 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.

Note de Politique 2020

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.

DEPARTEMENT 3 : LES AINES

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.

1. 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 familial. 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	Du 01/01/19 au 31/08/19 79 AF (65 sur le terrain + 14 inactives= 62,21 ETP (49,71 ETP sur le terrain + 12,50 ETP inactives)	Personnes aidées : - 2018 = 341 - 2019 = 351 Heures prestées : - 2018 = 66.361,30 - 2019 = 45.670,06 (jusqu'au 31/08/2019)
Repas à domicile	livreurs AF = 3,2 ETP ↔ livreurs art.60 = 1 ETP (de janvier à mars 2 ETP, avril 1	Personnes aidées : - 2018 = 235 (moyenne nbre factures mensuelles)

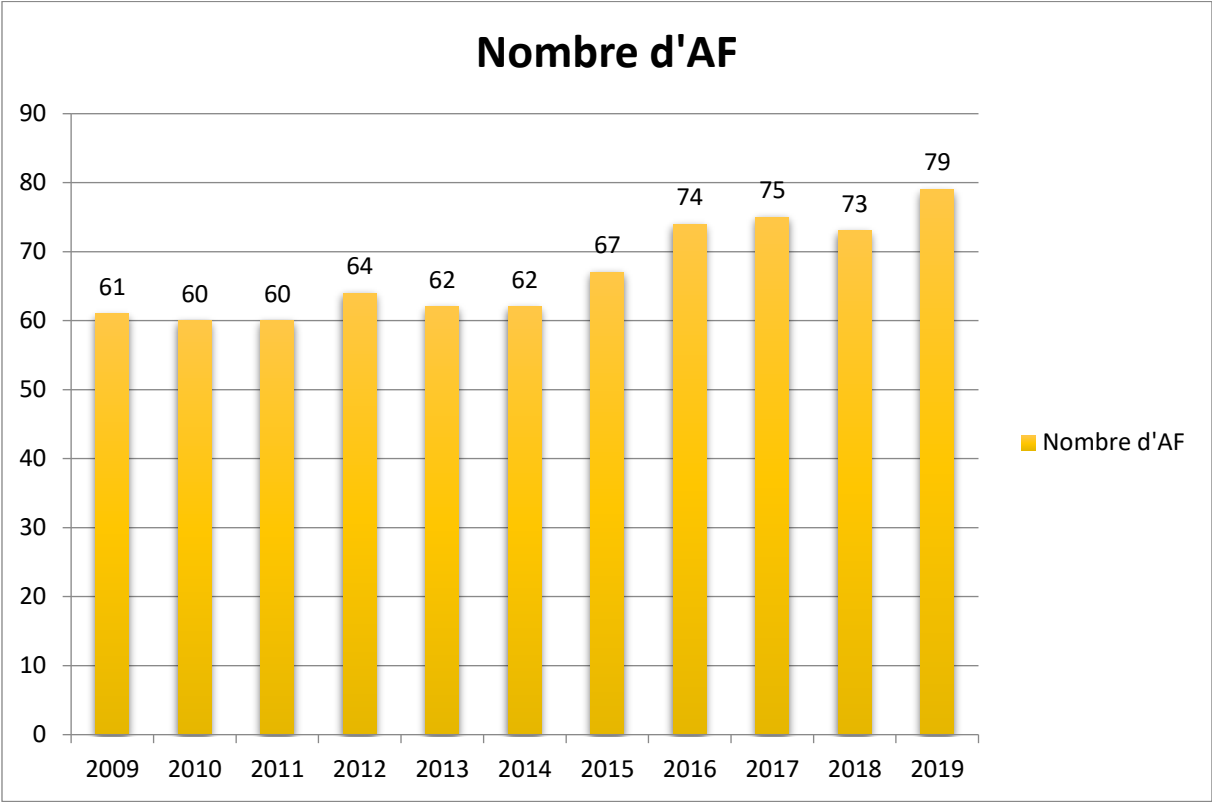
	ETP, mai 2 ETP et à partir de juin 1 ETP) 3 tournées	- 2019 = 222 (moyenne nombre factures mensuelles 2019 du 01/01/19 au 30/06/19) Augmentation car beaucoup de nouveaux bénéficiaires + les résidents de la Résidence Services
Aides ménagères	24 aides ménagères (23 sur le terrain + 1 maladie) = 15,58 ETP (dont 15,08 ETP sur le terrain)	Nombre d'heures : - 2018 = 20.070 heures - 2019 = 14.342 heures (du 01/01/19 au 31/08/19) Nombre de personnes aidées : - 2018 = +/- 205 - 2019 = +/- 220

1.1. LE SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES

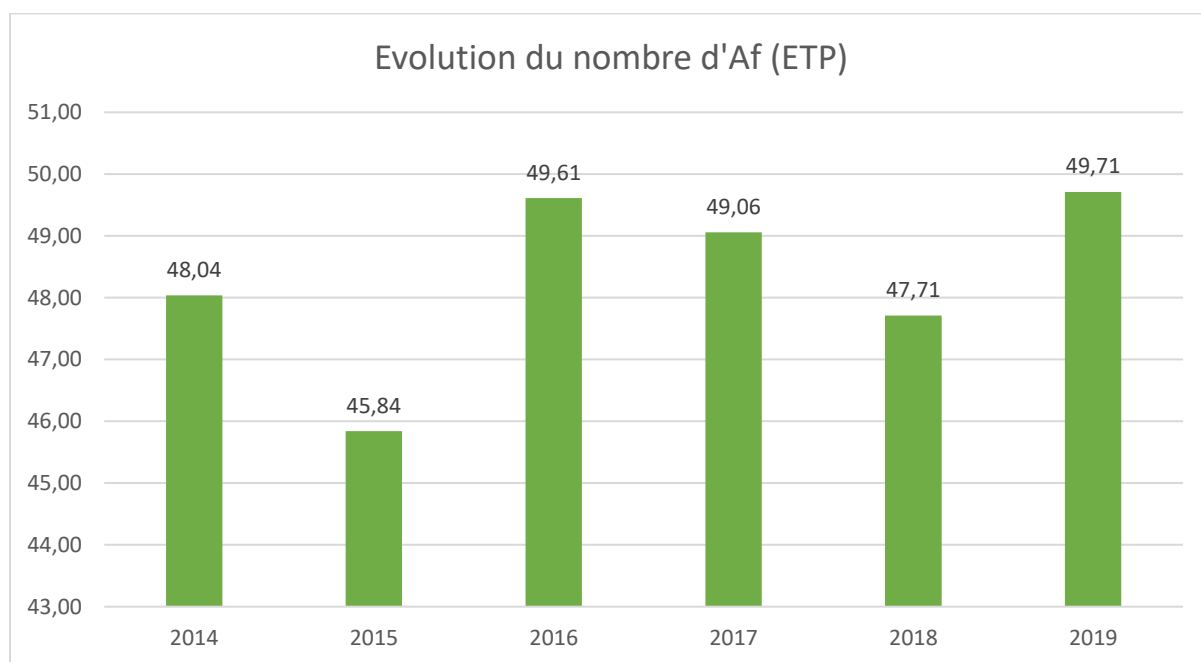
Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées est agréé et subventionné par la Région wallonne. (AVIQ)

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

	2015	2016	2017	2018 (31/12/18)	2019 (31/08/2019)
Contingent	71.108 h	72.600 h	74.593	71.661	73.055
Heures totales	72.739,75 h	72.175,75 h	69.546,38	75.076,06	50.659,12
Prestations	64.070,35 h	63.711 h	61.488,48 h	66.361,30	45.670,06
Subsides RW €	1.916.392,80	1.917.162,02 €	1.897.716,52	1.992.658,73	1.675.056,28 reçu à titre d'avance (85%)
Utilisation du contingent	102,29 %	101,49 %	93,23 %	104,77 %	103,72 %

En 2019, le service a presté **sur l'année 2019, 50.659,12 heures** soit **103,72 %** d'utilisation du contingent qui se répartissent comme suit :

- **50.659,12 heures** prestées chez les bénéficiaires;
- **2.919,00 heures** de distribution des repas subventionnés;

- **1.887,76** heures de réunion d'équipe;
- **182,30** 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 : 0,3573 € (du 01/01/19 au 30/06/19) et 0,3653 € (dès le 01/07/19) ;
- 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
Forfait charges salariales des aides	22,8845
Majoration 8 à 14 ans d'ancienneté	2,6784
Majoration + 14 ans	4,6303 (de 14 à 20 ans) 5,2490 (+20 ans)
Frais administratifs	2,6254
Frais salariaux AS	1,1408
Pour info car pas appliqué chez Acasa, forfait samedis, dimanches ou entre 20h et 6h	6h-8h ou 18h-20h: 4,6427 20h – 21h30: 8,1248 Samedi = 6,0356 Dimanche+ Jf= 12,9996

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

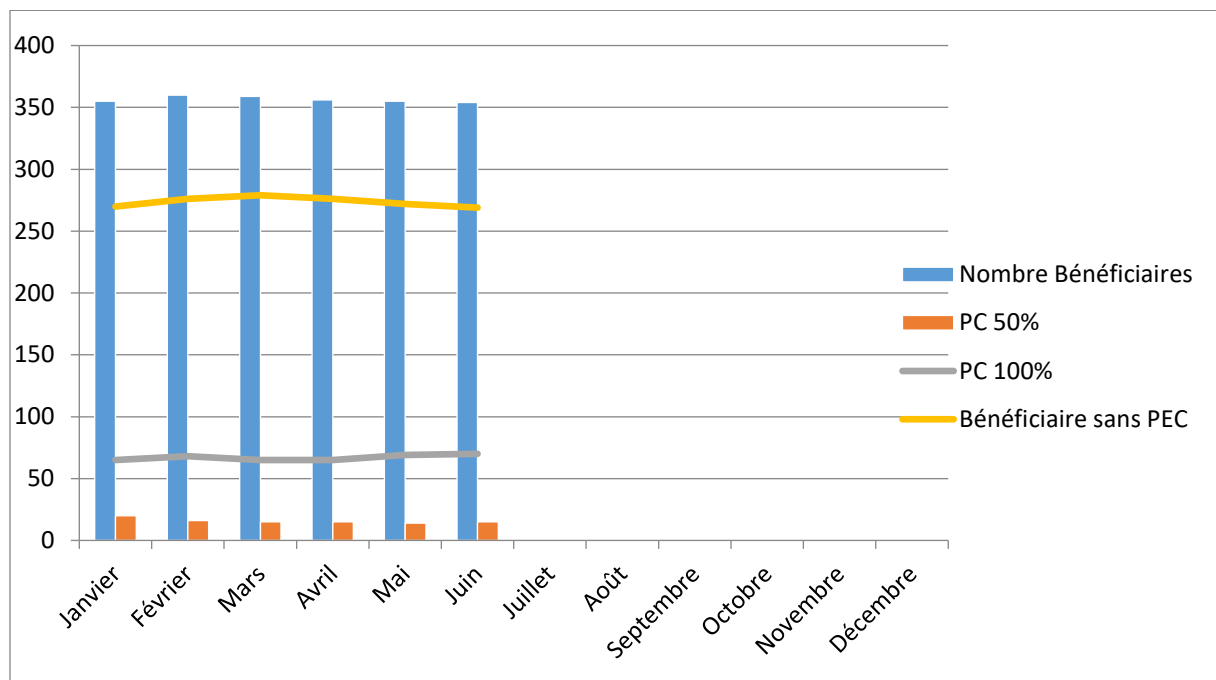
Pour le budget 2019, le subside alloué par la Région Wallonne va un peu augmenter, les taux horaires ont été modifiés et ce à partir du 1^{er} octobre 2018.

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 2019



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.

Note de Politique 2020

1.2. LES REPAS A DOMICILE

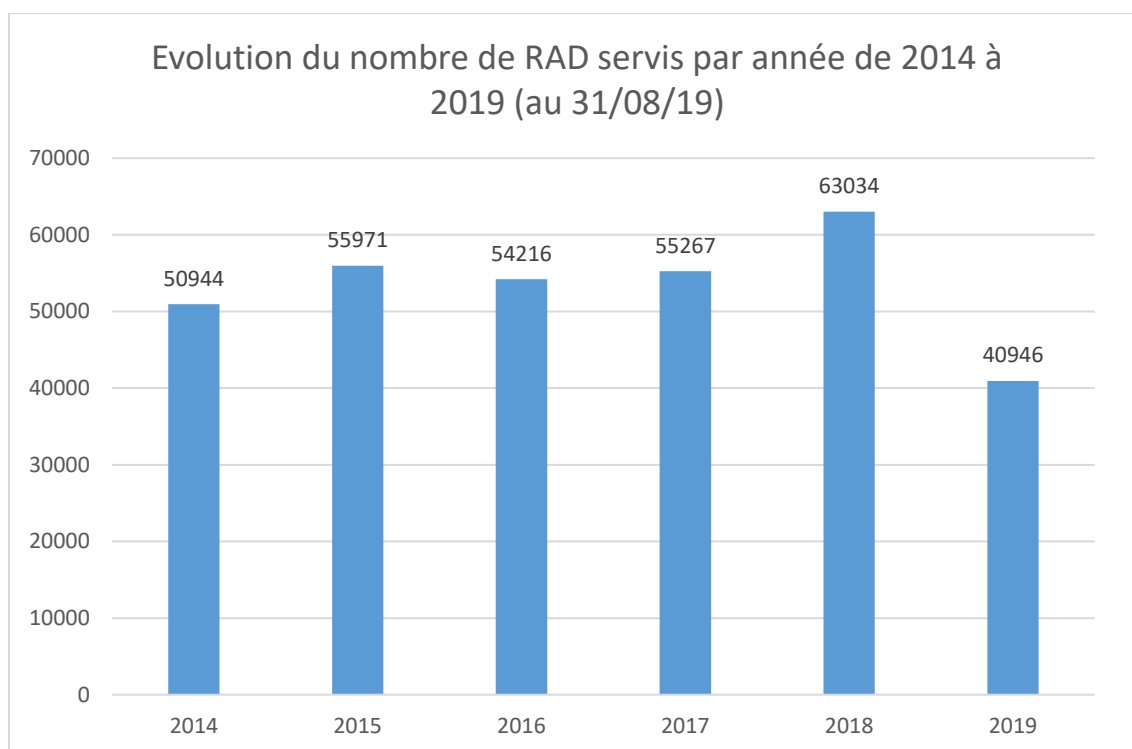
Nombre d'agents et de repas servis

Service	Nombre agents	2018	2019	Projection 2020
Repas domicile à	3.2 ETP AF + 1 ETP art.60 (qui fait également les courses et accompagnements) 3 tournées	Nbre de factures (moyenne 2018)= 235/mois	Nbre de factures 222/mois de janvier à juin 2019	228 factures
		Nombre de repas servis = 63.034	Nombre de repas servis = 40.946 (du 01/01/19 au 31/08/19)	5.185 repas/mois
		Moyenne du nombre de repas servis/mois = 5.253	Moyenne nombre de repas servis/mois = 5.118	

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 2019 (du 01/01 au 30/06/19), la recette moyenne d'un repas est de +/- 7,22 € (tot fact jusqu'au 30/06/19 218.675,81 / nbre de repas servis jusqu'au 30/06/19 30.267) alors que le prix maximum d'un repas est de 7,75 € en semaine (du lundi au samedi) et 8,25€ le dimanche et les Jours fériés.

Le service RAD pratique une évaluation continue de la qualité des repas fournis et un signalement instantané des problèmes constatés.

Au 1^{er} 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.

1.3. LIVRE - ACCES

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

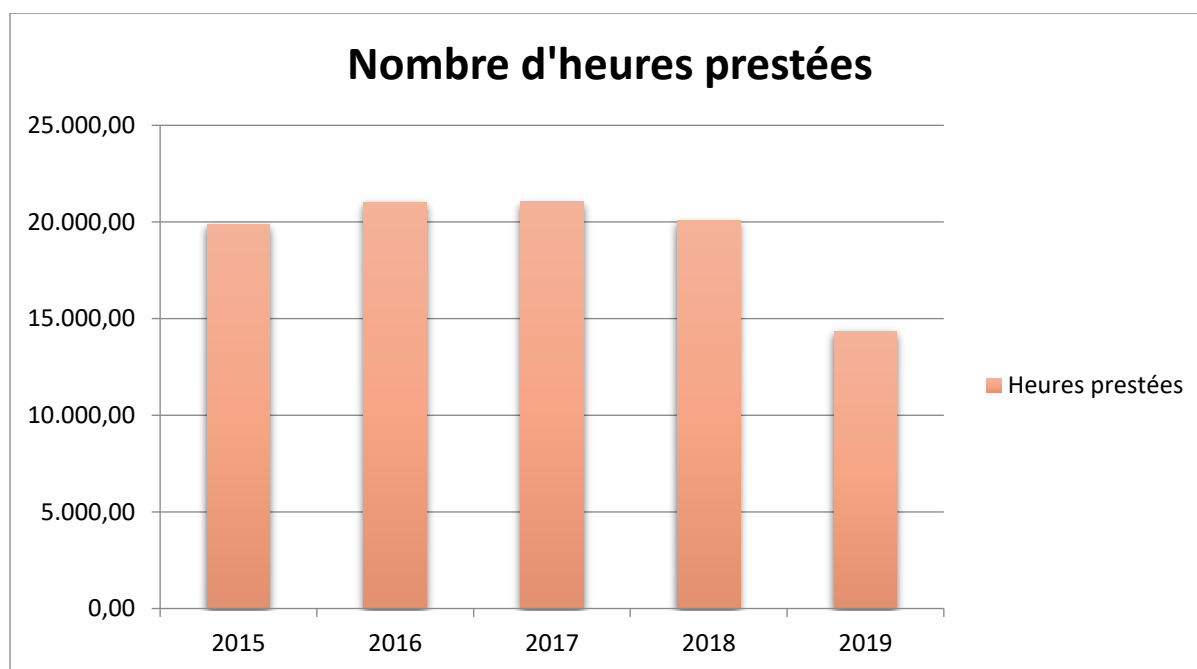
- Le staff administratif d'ACASA réceptionne les appels et transfère les coordonnées de l'appelant au préposé à ce projet ;
- Celui-ci convient alors un rendez-vous avec le bénéficiaire au domicile afin de remplir un questionnaire ;
- Le bénéficiaire paiera 2€ (taxe obligatoire REPROBEL pour 1 an) ;
- 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).

1.4. LES TITRES SERVICES

Le CPAS est agréé pour l'utilisation des titres services depuis 2003. L'effectif est de 24 aides ménagères (23 sur le terrain, 1 en maladie longue durée) soit 15,58 ETP dont 15,08 ETP sur le terrain.

Nombre d'heures prestées en 2019



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

Note de Politique 2020

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 2019-2020

14 CPAS wallons gèrent actuellement des structures « Aides ménagères titres service ». La Fédération des CPAS s'implique actuellement dans leur devenir auprès des Ministres concernés. En 2020, notre service d'aides ménagères « titres service » basculera en tant que service d'aides ménagères sociales.

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 Janvier 2020. Au-delà du fait que le montant de la facture passera de 9€/h à 6,50€/h pour les bénéficiaires dont les revenus sont inférieurs à 1.400€ nets/mois et à 8,10€/h pour les revenus supérieurs à 1.400€ nets/mois, le montage financier relatif au subside sera plus avantageux que celui relatif au titre service.

En matière de transport social, 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...

Note de Politique 2020

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 titre-service pour un aller-retour

1.5. CENTRE COORDONNE DE SOINS A 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 signé 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.

Perspective 2020

- 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.

1.6. LES PERSPECTIVES DES SERVICES DE MAINTIEN A 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 spécifique auprès de certaines pathologies chroniques ou services tels que l'orthopédie.

Les services à domicile et les autres formes d'habitat :

Aux côtés 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.

Les 3 axes soutenus par la Région Wallonne 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 en un service d'aides ménagères sociales. De quoi diminuer la facture de l'entretien du foyer à 6,5€/heure pour certains bénéficiaires 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. Celui-ci permettrait d'étendre les horaires de prestations des aides familiales au-delà de 16h ainsi qu'en matinée les week-ends. Il représentera une possibilité de reconversion pour notre personnel AF et AM qui présenterait des difficultés de par la charge physique de leur métier.

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.

Note de Politique 2020

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

2. ACCUEILLIR ET HEBERGER LES PERSONNES AGEES

2.1. 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 8 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					TOTAL
	MR/S	Court Séjour	CAJ	SEP	chambre	
Résidence du bois d'Havré	221	0	0	5	0	221
Bonne Maison de Bouzanton	62	8	10	0	0	80
Résidence-services					25	25
Habitat regroupé					6	6
TOTAL	283	8	10	5	31	332

MRS : Maison de repos /et soins

CAJ : Centre d'accueil de jour

SEP : Convention Sclérose En Plaques

2.2. 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 et à son entourage le soutien nécessaire à la réalisation du maintien à domicile.

Le Centre de jour de la « Bonne Maison de Bouzanton » comporte 2 lits en centre d'accueil de jour (taux d'occupation du 01/06/18 au 31/12/18 : 71,09 % et du 01/01/19 au 30/06/19 : 68,67) et 8 lits en centre de soins de jour (Taux d'occupation : du 01/06/18 au 31/12/18 : 78,34 % et du 01/01/19 au 30/06/19 : 33,95 % - catégories lourdes).

Note de Politique 2020

Le nombre de famille ayant recours au Centre est de 17 en moyenne.

De par les travaux en cours, nous sommes fort impactés et nous sommes effectivement moins attractifs et attrayants d'autant qu'une maison de repos avoisinante a également ouvert un centre de jour. Ceci est une explication à notre diminution du taux d'occupation.

Le prix pour le résident est de :

- 10,55 € pour une demi - journée du 01/06/18 au 28/02/19 et 10,77 € à partir du 01/03/19;
- 18,09 € pour une journée entière du 01/06/18 au 28/02/19 et 18,46 € à partir du 01/03/19;

2.3. LE SERVICE DE COURT SEJOUR

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 ;
- Dédramatiser 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.

2.4. 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.

Un projet de reporter l'âge d'entrée à 70 ans est en cours. L'arrêté d'exécution devrait être publié dans un avenir proche.

Aussi, il est projeté de devoir inclure l'offre de télévision et de téléphonie dans le prix d'hébergement. Ceci devrait entraîner une charge (dépense) estimée à +/-

0,60€/jour/résident. Il conviendra de définir si cette dépense supplémentaire sera partiellement ou totalement reportée sur les coûts à charge du résident ou de sa famille.

2.4.1 LE PROFIL DE NOS RESIDENTS PAR TRANCHE D'AGE

Résidence du bois d'Havré (RbH)

	Au 31/12/2018			Au 30/06/2019		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
< 65 ans	11	12	23	11	12	23
65 - 74 ans	16	22	38	13	21	34
75 - 84 ans	22	52	74	21	48	69
85 - 94 ans	22	61	83	24	67	91
> 95 ans	2	1	3	2	2	4
TOTAL	73	148	221	71	150	221

Bonne Maison de Bouzanton (BMB)

	Au 31/12/2018			Au 30/06/2019		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
< 65 ans	2	5	7	2	3	5
≤ 70 ans	4	4	8	4	4	8
≤ 75 ans	2	7	9	0	5	5
≤ 80 ans	1	9	10	0	8	8
≤ 85 ans	2	6	8	2	6	8
≤ 90 ans	6	12	18	5	13	18
> 90 ans	0	5	5	1	17	18
TOTAL	17	48	65	14	56	70

2.4.2 L'EVOLUTION DES RESIDENTS PAR CATEGORIE DE DEPENDANCE

Le financement des soins se base sur une évaluation de la dépendance. Les résidents sont classés en 5 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.
- La catégorie D : diagnostic de démence par un médecin spécialiste en Neurologie, Gériatrie, Psychiatrie

Au 31/12/18						
	Catégorie O	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie CD	D
BMB	6,06 %	19,70 %	25,76 %	22,73 %	25,76 %	0 %
RbH	4,12 %	14,93 %	14,03 %	13,57 %	49,74 %	3,61 %

Au 30/06/19						
	Catégorie O	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie CD	D
BMB	8,78 %	15,79 %	24,56 %	19,30 %	31,58 %	0 %
RbH	4,52 %	14,03 %	15,39 %	13,11 %	47,96 %	4,98 %

On constate une augmentation des catégories lourdes et par conséquent une augmentation de la charge de travail à la BMB.

Nous constatons une augmentation des cas Ad et D à la RBH liée au développement des unités adaptées pour personnes désorientées.

En Wallonie, selon l’étude de la fédération des CPAS (Radioscopie 2017):

En MR, la part des résidents O est de 31 %.

Avec la catégorie A (12 %) ; ils représentent ensemble 1/2 de la population hébergée.

En MRS, 37 % des résidents sont repris dans la catégorie B. Les catégories C et CD constituent plus de la moitié des résidents (63 %).

2.4.4 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	82.000

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.

	Du 01/06/19 au 31/12/19		Du 01/01/19 au 30/06/1	
	Payant	Indigent	Payant	Indigent
BMB	96,25%	3,75%		
Résidence du Bois d'Havré	88%	12%	85,53%	14,47%

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.

2.5. LA RESIDENCE-SERVICES :

La Résidence Service du bois d'Havré est à présent pleinement opérationnelle.

L'habitat en Résidence-Services répond à une demande pour d'hébergement des seniors plus valides et indépendants. Il s'agit d'une alternative aux autres types d'hébergement proposés. Les 25 logements de +/- 50 m² comprennent une chambre à coucher, un séjour, une kitchenette, une salle de bain. 5 de ces logements sont spécialement adaptés pour les personnes à mobilité réduite (PMR). La résidence service se complète par un espace communautaire permettant, par exemple, des réunions familiales. Les espaces communs sont équipés d'une cuisine et d'une buanderie mettant machines à laver et séchoirs à disposition. Les résidents ont accès à tous les services proposés par la Maison de Repos. Une aide familiale assure une permanence les jours ouvrables et coordonne l'ensemble des aides et soins à domicile.

Le prix de la location est de 1.350,00€/mois.



Au 1^{er} septembre 2019, la Résidence Service était occupée à 100%.

Elle comptait 37 résidents :

- 12 couples ;
- 22 dames (dont 11 dames seules, soit 50%) ;
- 15 messieurs (dont 3 messieurs seuls, soit 20%).

L'âge moyen des dames était de 77,4 ans et celui des messieurs de 80,5 ans.

Depuis la mise en activité de la Résidence-Services, il y a eu 1 départ (rupture de convention pour plaintes de voisinage et mise en danger d'autrui par négligence), 3 transferts en MRS (dégradation de l'état de santé) et 2 décès.

Lorsque le transfert en MRS concerne un résident en couple, le montant du loyer est adapté. Il passe à 900,00€ pour une durée limitée à 6 mois. Ceci permet au couple d'affronter l'augmentation des frais liés à l'entrée en MRS.

La liste d'attente compte actuellement 9 demandes dont 3 pour couples et 1 pour logement adapté PMR.

2.6. LES 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 un demande de lits complémentaires afin d'atteindre idéalement 118 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 portée à 118 lits (48 lits en liste d'attente)
- 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.

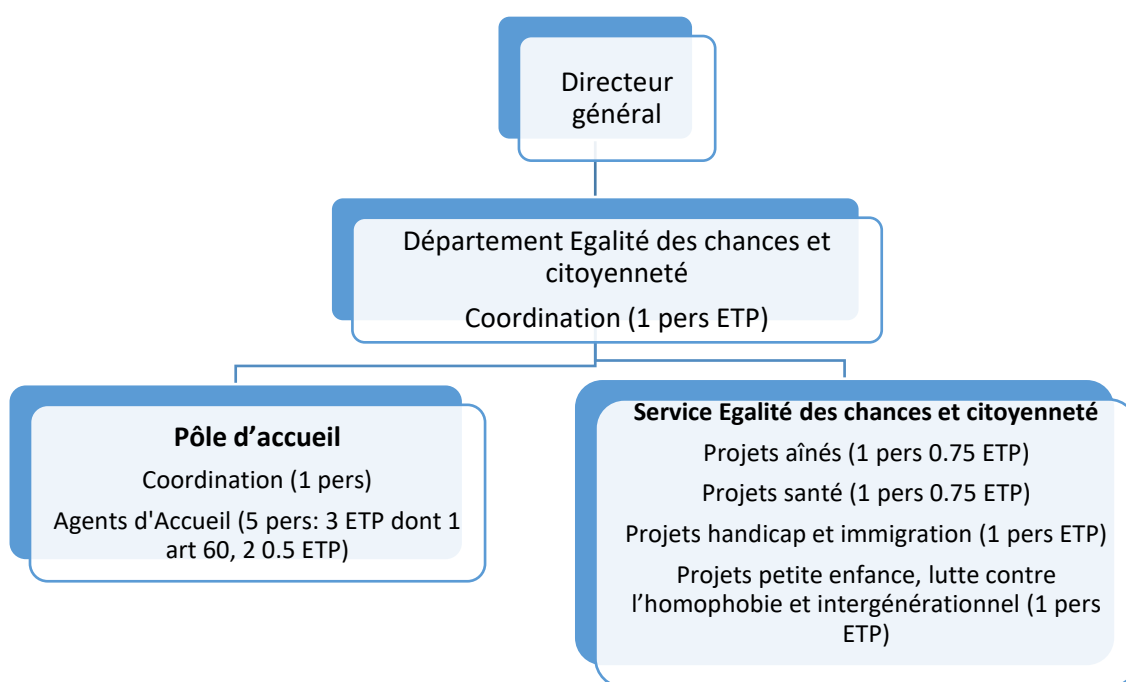


DEPARTEMENT 4 : EGALITE DES CHANCES ET CITOYENNETE

Le département « Egalité des chances et citoyenneté » du CPAS de Mons, comprend deux services distincts : le Pôle d'Accueil et le service Egalité des chances. Il 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, mettant en lien le citoyen, le réseau et l'administration.

Sa volonté: faire vivre la participation citoyenne et proposer des actions qui répondent aux besoins de terrains. 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, égalité entre les femmes et les hommes...). Ce département est en constante évolution pour répondre au mieux aux besoins de la société hétérogène et complexe.

Organigramme



1. LE POLE D'ACCUEIL ET L'ACCUEIL DU CITOYEN

Pour le citoyen, **le premier contact avec l'administration est primordial**. C'est lui qui va conditionner la poursuite de la relation avec l'administration. C'est la raison pour laquelle le Pôle d'Accueil mixte Ville-CPAS a été créé au sein des bâtiments de l'ancienne chapelle Saint-Quentin. Il s'agit d'une porte d'entrée unique en matière d'informations citoyennes.

Les **missions** du Pôle d'Accueil sont multiples :

- Répondre aux demandes 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*** 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 :

- SPF handicap (1x/mois),
- Ital Uil – syndicat italien (1x/sem),
- Fedris (1x/sem),
- Centre de Volontariat – unique dans la Province de Hainaut (2x/mois + rendez-vous ponctuels),
- Coopérative de finance alternative Crédal (1x toutes les 2 sem),
- Fonds Mazout (2x/sem)

Deux nouvelles permanences sont venues s'ajouter récemment à l'offre du Pôle d'accueil :

- **Soutien aux indépendants** (1x/mois depuis le mois de novembre 2018)
- **Service social collectif** à destination des agents Ville et CPAS (depuis le 27 juin 2019 - 1x/mois) ;

- Gérer la centrale téléphonique du CPAS de Mons ;

- **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 des deux 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** (afin de proposer une programmation éclectique mettant en exergue le talent des artistes locaux et sensibiliser le public à la culture) ;

➤ des **événements internes** (tels que midis santé, opérations de type chococlef/ 11 11, des visites historiques...) ou **externes** (balades biodiversité dans la cité, gratifieria, animations...);

* 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, le Camp-Puces Social de la HEH et les p'tits fours

➤ **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 ;

- **Mettre en place des opérations solidaires** : suivi de la boîte à livres sur le site de Bouzanton, gratifieria (3), Saint-Nicolas du Cœur, activité lors de la foire d'automne avec les forains pour les enfants fragilisés ;

- **Présenter le service auprès des acteurs locaux et forces vives** afin de promouvoir les activités du Pôle et densifier le réseau (rencontres avec le milieu associatif, réalisation de supports de communication, rédaction d'articles dans le Mons Magazine...).

- **Favoriser les croisements entre associations** (dans le cadre de la création de projets et la recherche de moyens financiers).

Bilan quantitatif

Types de demandes	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Au 30/09/19
Allocations handicap	568	459	461	269
Fonds mazout	268	206	21 RIS + 438 = 459	12 RIS + 348 = 360
Accueil petite enfance	541	568	591	434
Espace d'exposition	12	12	9	6
Réservations de salles	185	189	163	109
Requêtes citoyennes diverses	3750	3750	4245	3184
tél	1129	1740	1482	1111
mail	1250	947	995	746
prés	1371	1063	1768	1326

Est constatée en 2018 (par rapport à 2017) une augmentation des demandes d'accueil petite enfance et des requêtes citoyennes.

Au sujet des demandes de **fonds mazout, une nouvelle procédure a vu le jour en octobre 2017 sollicitée par l'Inspection**. Une assistante sociale de la médiation est chargée de réaliser le premier filtre avec le soutien de l'équipe du Pôle d'Accueil (gestion des files d'attente et travail préparatoire). En 2018, 21 RIS avaient été introduits par le staff. Cependant, il est utile de comptabiliser les demandes liées à l'accueil même, soit 459.

Pour cette année 2019, plusieurs tendances sont observées :

- Au niveau des **expositions**, 7 sont organisées jusque décembre.
- En ce qui concerne les **demandes d'accueil pour la petite enfance, celles-ci continuent de s'envoler** avec une offre à peu près saturée dans toutes les structures. La nouvelle crèche est attendue avec impatience.

1.1. FOCUS SUR L'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE

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 et le Nid Douillet.** Certaines crèches sont remplies jusque fin d'année 2020. 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 d'autres associations ou structures privées est également appliquée.

Nouveauté : les parents ont maintenant la possibilité d'introduire en ligne une demande auprès du Pôle via un formulaire électronique élaboré par la Ville se trouvant sur le site internet Ville – CPAS, leur permettant de préciser au mieux leurs attentes afin de faciliter les échanges

(60 formulaires ont été introduits depuis le 26.08.19). Ce formulaire garantit également la discrétion et offre une possibilité supplémentaire de contacter notre service pour les personnes qui travaillent en journée.

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 01/09/2017	au	01/01 01/09/2018	au	01/01 01/09/2019	au	Evolution 2017/2019
33.380		36.815		39.098		+17 %

Nous constatons une évolution de plus de 5718 appels supplémentaires sur deux années (+17%). La situation est très préoccupante du fait que le nombre d'appels ne cessent de croître par année. En 2017, pour 9 mois, 33.380 appels étaient recensés. En 2018, pour la même période, 36.815 étaient enregistrés. Pour l'année 2019 (jusqu'au 1^{er} septembre), 39.098 appels sont comptabilisés.

Quotidiennement, en moyenne, les standardistes réceptionnent plus de 250 appels. Pendant la période des paiements, cela peut atteindre 300 appels par jour. Les statistiques sont effectuées par la Cellule informatique qui les centralise.

1.2. FOCUS - UNE MEILLEURE ACCESSIBILITE TELEPHONIQUE

Actuellement, la téléphonie générale n'est assumée que **par un seul agent à la fois et à un poste fixe.** Un planning permet une rotation des agents pour soulager cette tâche qui reste difficile. Avec l'augmentation du nombre d'appels, il est indispensable de revoir son fonctionnement.

Le service tend vers une **évolution du système Centrex avec plus de flexibilité** : gestion démultipliée de la téléphonie soit à plusieurs agents (call center), à des endroits différents avec un dispositif moderne et optimisé (intégration de données pratiques telles les absences des travailleurs sociaux, remplacements etc...). Un **guide de la téléphonie** a également été réalisé par l'équipe et est sans cesse mis à jour. Il permet notamment l'écolage des nouveaux collègues.

En parallèle, du 01/01 au 01/09/19, 446 appels émanent du 065/412 312, le numéro général du Pôle d'Accueil.

Nouveauté relatif au Centrex : des fiches par thèmes (objet de l'appel) sont complétées depuis le 29/04/19, ce qui permet de déterminer les priorités des citoyens qui contactent le Centre. Parmi les 13.396 appels recensés, les demandes les plus importantes concernent :

- la demande de contact avec le travailleur social référent
- la prise de rendez-vous avec un travailleur social
- les demandes relatives aux paiements
- les demandes liées à l'ouverture d'un droit au RIS

1.3. FOCUS - EXPOSITIONS

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 locales 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 régionaux qui ne trouvent pas leur place dans les programmations culturelles traditionnelles.

6 expositions ont été accueillies durant l'année 2019 (jusque sept.) au sein de l'ancienne Chapelle. Pour rappel, les modalités pratiques sont les suivantes :

- gratuité de la salle ;
- couverture assurance à charge de l'exposant (sauf dans le cadre d'activité du service) ;
- 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.

Nous insistons sur le retour des exposants afin d'améliorer le fonctionnement.

Pour information, le Pôle d'accueil a accueilli en 2019 les expositions suivantes :

- Du 18/01 au 08/02 : "Gravure, vitrail et fusion" de Pietro Quacquarelli
- Du 29/03 au 26/04 : « Evidences » d'Ariane Séléne (peintures)
- Du 03 au 31/05 : exposition de Rose Buffalino (peintures)

Note de Politique 2020

- Du 06/06 au 31/07 : exposition de Nicole De Pessemier (photographies)
- Août : période prévue pour la réparation des panneaux d'exposition
- Du 02 au 20/09 : « Sur les traces de la colonisation » de l'asbl Ecran d'Eveil (photographies et textes + application)
- Du 11 au 25/10 « Marin d'eau douce » de Marine Peralta (illustrations) – dans le cadre du collectif « A Mons, on respecte mon orientation sexuelle et mon identité de genre »
- Du 08 au 28/11 : « La trisomie 21. Au-delà des clichés » de l'asbl T21 (photographies)
- Du 13/12 au 24/01 : exposition de Marco Bertucelli (peintures)

Calendrier 2020 :

- Janvier : exposition de Marco Bertucelli (peintures)
- Février : libre
- Mars : exposition grandeur nature Plat Net Market de l'OSH « Acheter mieux...pour manger mieux ! ».
- Avril : 10^e anniversaire du Pôle avec une exposition rétrospective (composée d'œuvres de différents artistes qui ont réalisé un vernissage au sein de l'ancienne chapelle) + retour sur les travaux effectués.
- Territoire de la mémoire - Exposition d'affiches sur le thème de *la liberté d'expression versus la censure* en collaboration avec Picardie Laïque - *People Advisory Explicit Music*
- Mai : exposition collective Mons des Arts composée de nombreux artistes locaux (coordination : Eric Migom)
- Juin : exposition de Mme Scouflaire (peinture acrylique)
- Septembre : exposition des Cours des Métiers d'Art du Hainaut (peintures)
- Décembre : exposition de Mme Barbara Dits (photo)

N.B. : un partenariat avec l'école Art2 est également à l'étude pour proposer, à l'année, plusieurs projets artistiques d'étudiants au Pôle d'Accueil.

1.4. FOCUS – SYNERGIE AVEC LA CELLULE COMMUNICATION

Le Pôle va solliciter la **création d'invitations** par la cellule communication de la Ville pour une harmonisation de celles-ci car les associations ne maîtrisent pas toujours les notions liées au graphisme et à la communication, et ce malgré l'existence d'une charte graphique. Ces tâches sont chronophages pour l'équipe qui bien souvent doit pallier aux manquements des artistes.

Actions périphériques du Pôle d'accueil en 2019

- Gratifieria (ou « foire aux dons »)

En collaboration avec Picardie Laïque, 3 foires aux dons ont été organisées pour la première fois au sein du Pôle d'Accueil les 13/03, 12/06 et 04/09/19. Le principe : chacun peut déposer les biens dont il n'a plus l'utilité afin de leur offrir une seconde vie et d'en faire profiter un nouveau propriétaire. Ce type d'activité est très sollicité par les citoyens de la région. Cela rencontre l'objectif écologique de ne pas surconsommer (vu qu'il s'agit de récupération) et nous permet de toucher un public très large : personnes fragilisées, familles monoparentales,...

- Semaine de la consommation durable

Le Pôle d'accueil a participé à la semaine consom'action en portant plusieurs activités créées pour l'occasion : midi santé, conférence, atelier,... Celles-ci sont développées plus loin par le service Egalité des chances.

- World Cleanup Day

Une opération de ramassage de déchets sur le site de Bouzanton a été proposée aux agents internes ainsi qu'aux écoles communales de l'entité dans le cadre du World Cleanup Day le 20/09. L'objectif : partout dans le monde, des personnes s'associent pour nettoyer pendant quelques heures la planète. L'école des Cannoniers et Achille Legrand se sont mobilisées afin d'y participer. Le matériel a, en outre, été prêté par le service de Prévention de la Ville. Cette expérience très positive et intergénérationnelle sera réitérée.

- Journées du Patrimoine

Dans le cadre des Journées du Patrimoine en Wallonie ayant pour thème « Le Patrimoine sur son 31 », le Centre public d'Action sociale de Mons a organisé deux visites guidées culturelles intitulées « Séjour à Mons des personnages illustres du siècle des Lumières » le dimanche 08/09. Ces visites ont permis de mettre en exergue le passé de la cité ainsi que l'ancienne Chapelle Saint-Quentin (combinaison adroite entre conservation respectueuse et réhabilitation contemporaine). L'Office du Tourisme a pris en charge financièrement le coût de la prestation du guide.

Note de Politique 2020

En 2018, 21 personnes avaient été comptabilisées pour la visite (groupe de max. 15 personnes, initialement). En 2019, 43 personnes se sont inscrites aux deux visites proposées. Par ailleurs, une action spéciale pour les membres du personnel CPAS a été organisée le mardi 3 septembre avec un accès à la Maison Losseau.

➤ Balades au fil de l'eau

En juillet et en août, les Espaces Wallonie ont proposé aux citoyens diverses promenades « au fil de l'eau » à la découverte de lieux pittoresques et de la biodiversité de notre région. Une activité singulière avec pour thème « La rivière de la Trouille » a été, dans ce cadre, agencée le 17/08 en deux visites avec la participation des Contrats de Rivière et des Maisons du Tourisme. Le parcours englobait l'ancienne Chapelle Saint-Quentin et l'enceinte de Bouzanton, ce qui a permis aux participants de bénéficier d'anecdotes historiques sur le site du CPAS, la Trouille, son tracé et le patrimoine lié à l'eau.

➤ Action bouchons permanente pour les Amis des Aveugles

Du matériel de collecte des bouchons a été implanté au sein du Pôle pour permettre aux différents services de l'administration d'y participer de manière régulière et ce, en collaboration avec les Amis des Aveugles asbl.

Complémentairement, des renseignements sont fournis aux personnes intéressées par l'action. Celle-ci a pour objectif l'acquisition et la formation d'un futur chien guide dont le coût est estimé à 25.000 euros.

➤ Action vélo

Le pôle d'accueil a participé au projet de location des vélos avec PROVELO, notamment en organisant la séance de formation à destination du personnel et en gérant la logistique des prêts du vélo. Suite à la fin du contrat de location, le CPAS a décidé d'acheter 5 vélos de la flotte afin de les proposer au personnel pour ses déplacements. En collaboration avec Provelo, des sensibilisations seront relancées au sein du CPAS.

➤ Saint-Nicolas du Cœur

Les 16 et 23/11 prochains aura lieu la Saint-Nicolas du Cœur. Il s'agit d'une récolte de jouets pour les enfants fragilisés de l'entité, organisée par la Gestion Centre-Ville. La tradition de Saint-Nicolas y est revue : ce sont les enfants qui donnent au personnage emblématique des cadeaux qu'ils n'utilisent plus. Un bus a été transformé, à cet effet, en paquet géant pour sillonner la Ville et les quartiers commerçants. Le CPAS de Mons s'y associe en distribuant avant le 06 décembre les dons aux institutions de l'enfance concernées et aux familles dans le besoin.

- Opération solidaire avec les forains

Le Pôle d'Accueil coordonne l'action de solidarité mise en place le 27/11 avec les forains pour les enfants placés en institution ou fragilisés par leur milieu familial (invitation aux différentes attractions qui ont lieu sur le site des Grands Prés).

- Participation citoyenne

Des entretiens sont programmés avec l'UCLouvain dans le cadre d'une recherche doctorale sur la participation citoyenne (notamment sur le Département et ses Conseils consultatifs, les interactions que le CPAS développe avec le réseau de partenaires et l'expérience antérieure du budget participatif mise en place par la Ville).

Cette analyse s'intéresse également aux déséquilibres que les processus participatifs ont parfois tendance à créer entre « experts » et « oubliés » de la participation.

1.5. PERSPECTIVES 2020 DU POLE D'ACCUEIL

- Créer un **guide du CPAS de Mons** reprenant l'ensemble des services dédiés au public ;
- Aller à la **rencontre du grand public** (marchés, événements,...) pour faire connaître davantage le Pôle d'accueil;
- Gérer les demandes de manière perfectionnée et transversale à l'aide de **logiciels et outils adaptés** ;
- Enrichir les **bases de données existantes** (grâce à des rencontres interservices Ville/CPAS) ;
- Mettre en place des **synergies avec le service de gestion des associations** afin de créer des outils communs (inventaire associatif, plateforme,...)
- Poursuivre la **communication auprès des partenaires associatifs** afin de les informer des ressources du Pôle et des services offerts ainsi que vers la population montoise ;
- Mobiliser les citoyens autour d'actions favorisant la **consommation durable et l'écocitoyenneté** ;
- Développer le **volet culturel et musical**: organiser des sessions musicales, jams avec une adaptation du volet expositions en collaboration avec le Pôle muséal et les écoles d'art ;

- Valoriser le **volontariat** et favoriser l'implication des habitants de l'entité (les aînés notamment)
- Organiser le **10^e anniversaire du Pôle d'Accueil** (expérience pilote en Région wallonne, dupliquée dans d'autres communes belges).
- **Accompagner la reprise du plan de cohésion sociale par le CPAS** : propositions de services et d'accompagnement au sein des maisons de quartiers.

2. LE SERVICE EGALITE DES CHANCES ET LES PARTENARIATS

Le service Egalité des chances organise les actions liées :

- Au Conseil Consultatif de la **Santé** et aux actions **VIASANO** ;
- Au Conseil Consultatif pour l'Egalité entre les femmes et les hommes ;
- Au Conseil Consultatif des Personnes à Besoins spécifiques et aux demandes d'allocations pour personnes handicapées ;
- Au Conseil Consultatif des **Aînés** ;
- Au Conseil Consultatif des **Personnes Immigrées** ;
- A la lutte contre l'**homophobie** (Collectif « A Mons, on respecte mon orientation sexuelle ») ;
- A la lutte contre le **racisme et la xénophobie** avec les territoires de la mémoire ;
- Aux défis intergénérationnels avec le collectif « **mix'âges** » ;
- A la consommation responsable.

Par la nature de ses actions, le service travaille essentiellement en partenariat avec des associations et structures.

2.1. LE CONSEIL CONSULTATIF DE LA SANTE

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. Le Conseil Consultatif de la Santé a été renouvelé par le Conseil de l'Action Sociale du CPAS le 18 avril 2019 et par le Conseil Communal de la Ville de Mons le 28 mai 2019.

Les membres du conseil sont :

- ASBL Cancer 7000
- Centre Local de Promotion de la Santé des Arrondissement de Mons et Soignies
- ACASA
- ASBL Reliance
- Centre de Planning et de consultation familiale et conjugale - La Famille Heureuse
- Relais Santé de Mons
- Planning familial FPS & IVG Denise Durant
- Les Amis des Aveugles
- FPS
- Collectif santé Mons Borinage

Note de Politique 2020

- Tels Quels
- Planning Familial "Les Arbas"
- Mutualité Neutre
- Centre de Promotion et Santé à l'école
- Focus Fibromyalgie
- Groupe Ecolo
- Ville - PCS Service de Prévention
- CHU Ambroise Paré
- Lagardère, unité médico-sociale ASBL
- Carpentier Vanille, diététicienne (personne ressource)
- Richez Dominique, infirmière domicile et MRS (personne ressource)
- ASBL Brise le Silence
- Stent Care
- Foyers St Joseph

Plusieurs partenaires « invités » nous rejoignent également sur certains projets : UNIA (Consultant), L'Observatoire de la santé (Prévention tabac), l'asbl SEPT (Prévention tabac) et le Docteur Jean-François Simon CHU Ambroise Paré (santé sexuelle).

4 groupes de travail ont été mis en place : Onco – sexo, Prévention, Santé sexuelle, Accès aux soins.

2.1.1. DE TRAVAIL « ONCO-SEXO »

Ce groupe de travail « onco-sexo-psycho » a vu le jour durant l'année 2018. L'objectif est de connaître les besoins spécifiques des personnes malades du cancer ou leurs conjoints (en matière de sexualité).

Le groupe a réalisé un **questionnaire sur l'intimité et la sexualité des personnes atteintes d'un cancer, qu'elles soient célibataires ou en couple**. Le questionnaire sera mis à disposition des personnes intéressées via le site de l'ASBL Cancer 7000 qui est à l'origine du projet. L'objectif de cette étude, est de récolter les réponses, de les analyser et d'en retirer des axes bien particuliers afin de développer des actions qui pourront répondre à leurs besoins de manière bien spécifique. Le projet sera officiellement lancé en 2020 suite à quelques détails techniques à finaliser.

2.1.2. GROUPE DE TRAVAIL « PREVENTION »

L'objectif est de mener des actions de sensibilisation et d'information en matière de santé par des séances ouvertes aux citoyens. Celles-ci sont organisées lors de journées mondiales ou internationales afin de faire écho à l'actualité et aux campagnes organisées au niveau national. Quelques exemples :

- « Le dépistage du cancer du sein » (février 2019)

Le cancer du sein est le cancer le plus fréquent chez la femme. Il constitue également la principale cause de mortalité par cancer chez les femmes. Plusieurs actions peuvent être mises

en place afin de favoriser une détection précoce de ce cancer. L'intérêt est de pouvoir soigner ce cancer plus facilement et de limiter les séquelles liées à certains traitements. Pour tenter d'y remédier, nous avons organisé cette matinée à la salle des Mariages de la Ville de Mons le lundi 4 février de 9h à 12h. De nombreux intervenants étaient présents, tels qu'un responsable des dépistages médicaux, un gynécologue du CHR, une infirmière coordinatrice de la clinique du CHR et la présidente de l'ASBL Cancer 7000 qui nous a parlé des actions menées par l'ASBL ainsi que d'un témoignage. Nous avons également évoqué les droits auxquels pouvaient bénéficier les personnes concernées.

- « Les chutes chez la personne âgée » (juin 2019)

Le Conseil Consultatif des Aînés et le Conseil Consultatif de la Santé de la Ville de Mons en collaboration avec Hainaut Seniors Mons et le CHU Ambroise Paré ont organisé cette conférence gratuite le mercredi 5 juin 2019 de 9h à 13h à l'Hôtel Van Der Valk Mons. Différents aspects y ont été abordés : la prévention des chutes et ses conclusions, L'aménagement du domicile afin de prévenir les chutes, la revalidation, les services de maintien à domicile,...

- « Les troubles du sommeil chez la personnes âgée » (septembre 2019)

En collaboration avec Hainaut Séniors Mons, le Conseil consultatif des Aînés et l'équipe du Docteur Lorimier, pneumologue, la conférence a abordé les troubles, l'évolution du sommeil avec l'âge, les pathologies, l'approche pratique du diagnostic et le traitement des apnées du sommeil.

- « Vieillir, une chance à cultiver... » (octobre 2019)

Conférence – débat avec le sociologue Michel Billé, à l'initiative de Picardie Laïque et en partenariat avec le service Egalité des chances (Conseil des Aînés et de la santé).

- Bien vivre sa ménopause (octobre 2019)

La ménopause est un sujet tabou qui concerne toutes les femmes. Suite aux discussions menées au sein du Conseil de la santé, le service Egalité des chances a proposé un moment d'échange « bien vivre sa ménopause » dans le cadre de la journée mondiale de la ménopause. Pour l'occasion, deux gynécologues du CHU Ambroise Paré ont mené des tables rondes autour de l'ostéoporose, du risque cardiovasculaire, des différents traitements,...

- A venir « L'impact du diabète et le test glycémique » (novembre 2019)

Le diabète est une maladie largement répandue et encore peu connue qui inquiète la société. Pour tenter d'y remédier, une matinée d'informations sera organisée mi-novembre 2019 au CPAS de Mons. Cette année, des tests glycémiques seront proposés. L'intervention d'une infirmière du CHU Ambroise Paré (service endocrinologie) sera demandée afin d'animer la séance et de réaliser les tests. Nous solliciterons également la présence des Amis des Aveugles qui insisteront sur l'importance de l'impact du diabète sur la vue.

Note de Politique 2020

FOCUS – Promotion d'un environnement sans tabac à Mons

Le groupe de travail « prévention » se lance dans la promotion d'un environnement sans tabac à Mons et ce en partenariat avec **l'Observatoire de la Santé du Hainaut et l'asbl SEPT**. Les démarches seront les suivantes : Mise en place d'un réseau local d'acteurs ; Réalisation d'un diagnostic ; Sélection et validation des pistes d'action qui seront mises en œuvre localement ; Implémentation et évaluation des actions.

Les partenaires du Conseil ont proposé que le projet « environnement sans tabac » soit porté par le Conseil consultatif de la santé et analysé de façon transversale : administrations, écoles, événements, citoyens,... Ce que le Collège communal a accepté.

2.1.3. GROUPE DE TRAVAIL « SANTE SEXUELLE »

Les partenaires du groupe de travail souhaitent créer une **campagne de sensibilisation à la santé sexuelle spécifique à Mons** durant l'année 2019 – 2020, et ce à 4 moments « clés » de l'année : 1er décembre (journée mondiale contre le SIDA), 14 février (Saint-Valentin) ; Doudou et pré vacances scolaires ; septembre (journée mondiale de la contraception).

Cette campagne veut positionner les acteurs montois et signaler à tous qu'à Mons, **on propose des moyens de contraceptions gratuits dans les plannings familiaux et au sein du collectif santé**. Nous travaillerons également en commun avec le service gynécologie du **CHU Ambroise paré** et les médecins généralistes, pharmaciens,... pour relayer cette campagne.

2.1.4. GROUPE DE TRAVAIL « ACCES AUX SOINS »

La question de l'accès aux soins de santé est vaste et complexe. A la demande des partenaires, il faudrait cartographier les associations et acteurs qui existent à Mons en terme de santé et les communiquer aux médecins traitants, infirmières à domicile, aux pharmaciens, aux médecins de garde, dans le guide des aînés,... Cela permettrait également au réseau de mieux se connaître et d'identifier des personnes ressources.

Pour ce faire, des fiches identitaires des différentes structures sont en cours de réalisation. Nous étudions également les difficultés d'accès aux soins que rencontrent les bénéficiaires de nos partenaires.

FOCUS sur la proximité et les maisons de quartier

En janvier 2020, le PCS (Plan de Cohésion Sociale) sera dans les attributions du CPAS et notamment les maisons de quartiers. La question est donc de voir comment amener cette réflexion de l'accès aux soins au sein des quartiers de façon à proposer une offre de proximité aux citoyens.

Enfin, en 2020, le service Egalité des chances envisage de présenter aux partenaires le « **Profil santé de la Ville de Mons** » élaboré par l'Observatoire de la Santé du Hainaut. Cette fiche présente de manière synthétique les principaux indicateurs en lien avec la santé au niveau de Mons. L'objectif est de rendre l'information sanitaire accessible à tous.

Note de Politique 2020

Soutien aux cafés Cancer

Chaque dernier mardi du mois, un groupe de soutien se réunit 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.

Cafés Alzheimer

Porté depuis 2008 par le service Egalité des chances, il se tient le dernier mercredi du mois à l'Hôtel de Ville. Une vingtaine de participants nous rejoignent chaque mois. En 2020, il y aura lieu de revoir la forme du café Alzheimer puisque l'animatrice actuelle prendra une retraite bien méritée. Des pistes sont en cours de réflexion avec la Résidence du Bois d'Havré et son service d'ergothérapie. La révision du guide pratique de 2013 sera également à l'étude.

Bien manger et bien bouger avec VIASANO

Depuis 2011, la Ville est partenaire du programme Viasano dont l'objectif est de promouvoir de bonnes habitudes alimentaires et l'activité physique. La coordination VIASANO met à disposition des villes partenaires des outils de communication et assure la formation gratuite des chefs de projets (brochures, affiches, dossiers pédagogiques,...). Les messages ont été validés par le 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),...

Le service Egalité des Chances entreprend des actions « VIASANO » afin de promouvoir l'alimentation saine et l'activité physique dès le plus jeune âge. Quelques exemples d'actions VIASANO organisées par notre service :

- Bar à soupes pour le personnel CPAS mais également pour les aides familiales d'ACASA qui reproduisent les recettes à domicile ;
- Ateliers culinaires à destination des aides familiales, des seniors, des mères et futures mères de la maison maternelle l'Espoir avec Solidarité ;
- Poursuite des take away proposés au personnel et dont le point de retrait est proposé au Pôle d'accueil;
- Distribution de dossiers sur la boîte à tartines pour les enfants qui quittent nos crèches ;
- Participation à des événements « périphériques » :
 - **Feux de la Saint Jean** : au sein du village des enfants, apéro dinatoire autour des fruits et légumes de saison. Distribution de brochures à l'attention des parents.
 - **Homeless Cup** : dégustation de fruits et d'eaux aromatisées aux bénéficiaires démunis de diverses communes wallonnes. Distribution des brochures « L'eau » et « 2 fruits par jours ».

Note de Politique 2020

- **Bougeons pour vivre** : dégustation de fruits, d'eaux aromatisées et distribution des brochures « 2 fruits par jour » et « L'eau ».
- **Relais pour la vie** : distribution d'oranges, de bananes et d'eaux aromatisées pour les sportifs.
- **Plaines de jeux** : animations et dégustations des fruits et légumes de saison, des eaux aromatisées et sensibilisation à l'environnement et à la prévention solaire, animation sur le sommeil. Distribution de diverses brochures VIASANO aux enfants.
- **Festival Western** (Cancer 7000 asbl) : animation et dégustations de fruits et légumes de saisons pour le grand public. Distribution des brochures « La boîte à tartines » et « 2 fruits par jour ».
- **Pause santé au sein la maison de quartier de Jemappes** : distribution de soupes réalisées par l'équipe du CISP Le Plein Air, dégustation de fruits et animation sur le sommeil.
- **A venir : Salon de la jeunesse** : animation en lien avec la nouvelle campagne VIASANO sur les produits céréaliers.

Focus sur la nouvelle campagne VIASANO – L'épi alimentaire et les produits céréaliers

L'Épi alimentaire est un nouvel outil qui illustre les 5 mesures alimentaires prioritaires qui ont le plus d'impact sur la santé pour la population adulte en Belgique. Il identifie les 5 leviers alimentaires les plus importants à actionner pour avoir une alimentation associée au plus grand nombre d'années de vie en bonne santé. La priorité absolue relevée dans cet outil est l'importance de la consommation des céréales complètes. À titre d'exemple, pour la Belgique en 2019, les risques alimentaires liés à la consommation insuffisante de céréales complètes sont associés à une perte d'années de vie en bonne santé 16 fois supérieure à celle engendrée par la consommation excessive de viande rouge (!) (source : www.foodinaction.be). La nouvelle campagne VIASANO met donc les produits céréaliers à l'honneur tout en proposant de nouveaux outils : recettes, animations, brochures d'infos,...

VIASANO dans les crèches

Un partenariat a été établi avec l'asbl **Accesport** qui, via son subside, collabore aux actions VIASANO depuis 2017 en mettant à disposition une animatrice pour 2 séances de **psychomotricité** par mois. Des évaluations sont réalisées en fin d'année, le succès rencontré est toujours au rendez-vous et les responsables de crèche sont demandeuses de collaborer à nouveau. En 2019, il a été convenu de fixer 8 animations à la MCAE Cité Ptit de Jemappes et 8 animations à la MCAE Les P'tits Fours de Mons.

Au niveau des partenariats, nous poursuivons l'extension de nos activités avec le **Petit jardin des fées et les p'tits fours**, tous deux enthousiastes par les actions VIASANO proposées.

Cette année, le service Egalité des chances a également accueilli pour la première fois deux **stagiaires en diététique**. L'un d'eux a pu tester l'organisation d'un atelier culinaire avec les parents de la crèche Cité Ptit autour de la campagne VIASANO « bien manger, c'est pour la vie », campagne qui concerne les plus de 18 mois.

FOCUS – Des ateliers culinaires et de sensibilisation pour les parents des enfants qui fréquentent nos crèches

2020 sera un moment phare pour VIASANO. L'objectif est en effet de pouvoir proposer une **offre d'ateliers et de sensibilisation aux parents des enfants qui fréquentent nos crèches**. En effet, le passage entre la crèche et l'école est crucial en terme d'alimentation et les mauvaises habitudes trop nombreuses : saler les plats, proposer des collations trop sucrées, abandonner le lait de croissance,... L'objectif est également de pouvoir proposer ces ateliers à la Maison Maternelle L'Espoir avec qui nous collaborons depuis peu. Pour ce faire, un partenariat est en cours de réflexion avec la responsable de l'école de diététique de CONDORCET, motivée par ce projet.

Les midis santé

Depuis 2013, le service Egalité des Chances propose des midi santé pour le personnel. Le principe est simple : un thème est abordé durant une heure avec un intervenant externe. Cette année, nous avons proposé :

- « Bien gérer son frigo », dans la cadre de la semaine consom'action
- « Les idées reçues sur l'alimentation » par une stagiaire diététicienne de la Haute Ecole de Condorcet
- « Les super Food » par une stagiaire diététicienne de la Haute Ecole de Condorcet.
- « La confiance en soi » par Lydia Spedale Vegetabile
- « L'Atelier ZEN » par Isabelle Defaut, Psychologue communautaire au Service de Prévention de la Ville de Mons

Les collectes 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.

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**.

En 2019, en plus des 2 journées de collecte prévues chaque année, **une collecte supplémentaire a été programmée à la caserne de Cabuy de Ghlin** (environ 600 agents). Les collectes seront donc organisées les 6 et 7 novembre à l'Hôtel de Ville pour favoriser les agents Ville et CPAS et le 12 novembre à la caserne de Cabuy.

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.

Note de Politique 2020

2.2. LE CONSEIL CONSULTATIF POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Dans le souhait d'une ville toujours plus inclusive, un nouveau conseil consultatif a été proposé en ce début de mandature : **le Conseil Consultatif pour l'Égalité entre les Femmes et les Hommes (CCFHH)**.

Son objectif est d'émettre des avis concernant des questions au sujet du genre comme la discrimination, la violence entre partenaires, la prostitution, le sexisme dans l'espace public,... De plus, ce conseil pourra aussi conseiller la Ville quant à la sensibilisation de la population montoise à l'aide d'actions concrètes.

Le CCFHH a pour mission de débattre des enjeux communaux afin de fournir aux autorités communales des recommandations pour développer des politiques qui tiennent compte des questions d'identités. Le CCFHH émet des avis, autant d'initiatives, qu'à la demande de l'autorité communale, et est tenu informé du suivi des projets qu'il a initiés.

Les membres du Conseil sont :

- Brise le silence ASBL
- Carrefour du Monde
- Collard Sophie, personne ressource
- Collectif Santé Mons-Borinage ASBL
- CSC Mons/La Louvière
- Depaepe Alberte, personne ressource
- Espace P
- Rovelli Merryll, personne ressource
- Service d'Insertion Sociale du CPAS
- Service d'Insertion Socio Professionnel du CPAS
- Service des Violences Intra Familiales du CPAS
- Faites-le Autrement ASBL
- Femmes Prévoyantes Socialistes
- Infor Jeunes Mons ASBL
- Maison Arc-en-Ciel de Mons
- Planning Familial « Les Arbas »
- Picardie Laïque
- Roland Marie-Emma, personne ressource
- Vie Féminine
- Nassel Myriam, personne ressource
- Maison d'accueil "Espoir"
- Planning Familiale « La Famille Heureuse » Mons

- Soroptimist
- Tulipe rouge ASBL
- Violences et Mariages forcés ASBL

Le conseil s'organise en 3 groupes de travail sur proposition des partenaires: « prostitution » ; « espace public » et « amélioration de l'accueil et de la prise en charge des victimes de violences sexuelles ». Certaines associations/structures/personne ressource se sont jointes à la réflexion dans le ou les groupe(s) de travail leur correspondant sans pour autant s'impliquer en tant que membre effectif du conseil (CHU Ambroise Paré, ISEP - Marie-Claire Dieu, Police de Mons-Quévy,...)

Perspectives 2020 :

- Une collaboration avec **l'ASBL Garance** : convention en cours afin de proposer la formation d'une femme membre du réseau afin qu'elle puisse donner elle-même des formations sur le territoire montois au nom de l'ASBL Garance + organisation de **2 séances de self défense par an à destination des bénéficiaires.**
- Une **exposition sur le harcèlement** réalisée par les bénéficiaires de l'ASBL Faites-Le Autrement sera exposée en février 2020 au Pôle d'accueil.
- Organisation d'une demi-journée de présentation de cette expo ainsi que **le guide contre le sexisme dans l'espace public**, le tout à destination du public professionnel et du grand public.
- Création d'un réseau marguerite autour de la place de la femme dans l'espace public.
- Poursuite du travail mené par un réseau marguerite autour de la **visibilité du matrimoine montois** : illustration des plaques des rues portant le nom de femmes. Au travers d'ateliers créatifs, le portrait et le parcours de ces femmes sera réalisé afin de les peindre en grandeur nature sur les façades d'édifices privés ou publics dans les rues concernées. Les fresques réalisées formeront un parcours touristique que les bénéficiaires ayant participé aux ateliers pourront animer en tant que guide.
- Niveau prostitution : recensement d'un **état des lieux** en interrogeant la Police Fédérale afin de comparer leurs chiffres à ceux d'Espace P.
- Travail en cours avec le Dr Simon, Chef de service de gynécologie d'Ambroise Paré, afin d'élaborer ensemble un **plan d'actions pour l'accueil en hôpital des victimes de violences sexuelles.**

Note de Politique 2020

2.3. LE CONSEIL CONSULTATIF DES PERSONNES A BESOINS SPECIFIQUES

A l'occasion du renouvellement des conseils consultatifs, le Conseil Consultatif des Personnes Handicapées a changé d'appellation pour y inclure un maximum de personnes porteuses de besoins spécifiques et ainsi pouvoir répondre aux changements sociétaux.

Le Conseil Consultatif des Personnes à Besoins Spécifiques 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 conseil sont :

- Les Cèdres
- FPS Mons-Borinage
- FPS Cuesmes
- UMons - Faculté d'Architecture et d'Urbanisme
- UMons - service d'orthopédagogie clinique
- T21 Binche – Hainaut
- SAJA Les Liserons
- Inclusion
- Unia
- Société Royale Silencieuse Borraine
- ACASA
- Les Amis des Aveugles
- Madame Laurence Pourbaix, personne ressource
- Lagardère, unité medico-sociale
- Monsieur Samuel Lippolis, personne ressource
- Madame Alessia Saldarelli, personne ressource
- Madame Depaepe Alberte, personne ressource
- Madame Dupont Nadia, personne ressource
- Ecolo
- Le SAPHA

- Altéo
- Stent.care : permet une mise en réseau des personnes malades chroniques ou handicapées. Cette association apporte un nouvel aspect inclusif au CCPBS.

Le Conseil consultatif s'organise en groupes de travail. Les groupes de travail sont : **accessibilité, éducation, communication, emploi**. Les groupes de travail ne sont pas figés. Ils peuvent évoluer au fur et à mesure. D'autres groupes peuvent se créer ou s'éteindre afin de répondre à de nouvelles attentes. A l'occasion de cette nouvelle mandature, beaucoup de questions se posent : comment se positionner avec nos nouvelles ressources face aux réalités de la Ville ? Comment évoluer ensemble dans les divers projets que nous partageons ? Comment répondre aux attentes de chacun.

2.3.1. LE GROUPE ACCESSIBILITE

Le passé nous a montré qu'il était intéressant de remettre un agenda de travail annuel à la Ville. En effet, à la suite de Mons 2015, un 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 composait 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**.

Les nouveaux membres ont souhaité rencontrer Madame Marneffe, échevine des Marchés publics et Madame De Jaer, échevine de la Mobilité. Des échanges constructifs ont eu lieu afin de définir une méthodologie de travail et de consultation communes. Des pistes de travail ont été émises, notamment en matière d'événements et de commerces.

FOCUS – Traversées et trottoirs

Dans le cadre d'un nouveau marché qui vise à adoucir les bordures de trottoirs, le conseil consultatif des personnes à besoins spécifiques réalise un **inventaire des trottoirs à adoucir** à relayer auprès de la Ville. On pense par exemple à l'accès à une maison de repos, à des immeubles à appartements, à une résidence services, aux administrations, aux abords d'écoles et de commerces,... Un travail a d'ailleurs déjà été initié pour le quartier de Bouzanton.

2.3.2. LE GROUPE EDUCATION

Le projet actuel vise à travailler sur **l'inclusion des enfants à besoins spécifiques**. Au sein de l'enseignement fondamental, le décret inclusif intègre les enfants à besoins spécifiques, au moyen **d'aménagements raisonnables**. Les membres de ce groupe de travail souhaitent d'abord **sensibiliser les directions et les instituteurs à ce décret**.

A l'occasion de la plaine de jeux adaptée, une activité yoga a été proposée aux enfants en situation de handicap ainsi que dans les autres plaines de jeux.

Le CCPBS 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 (présentation à la presse et formation), la participation au Festival du Film de Mons. Cependant, le cinéma Plaza Art étant en cours de rénovation, il a été proposé de postposer les **séances de cinéma adaptées**.

2.3.3. LE GROUPE COMMUNICATION

Il s'agit d'un nouveau groupe de travail. Le projet de ce groupe de travail est de former le réseau (les conseils consultatifs, les membres du CPAS, les associations partenaires, les Maisons de Quartier...) et des personnes ressources à la **méthode facile-à-lire et à comprendre**.

2.3.4. LE GROUPE EMPLOI

Stent.care est un nouveau membre du Conseil. Cette association a créé un réseau social gratuit pour les personnes confrontées aux difficultés de la vie quotidienne en raison d'un handicap ou d'une maladie (chronique). Sa mission : rompre l'isolement et faciliter l'entraide dans une même zone géographique en offrant à ses membres la possibilité de rester totalement anonyme, sans risque d'atteintes au secret médical et à la vie privée.

Une séance d'information sera organisée prochainement. Les associations présentes dans les conseils consultatifs et le tout public y sont conviés.

Elections

Dans le cadre des élections, 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. Lors des élections 2018, la brochure a été distribuée aux présidents des bureaux de vote et aux assesseurs.

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.

Handycity

En 2013, la Ville de Mons a **réitéré son engagement** à prendre des dispositions nécessaires pour concrétiser les prescriptions énoncées dans la Charte Handycity selon des priorités aménagées en fonction des réalités de terrain.

Note de Politique 2020

La Ville de Mons a obtenu le label en 2018, notamment pour le travail que nous avons mené au niveau de l'inclusion dans les crèches.

En 2019, la Ville de Mons est sollicitée par l'Association Socialiste de la Personne Handicapée pour signer la nouvelle charte pour l'inclusion des personnes en situation de handicap.

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 en février 2018. Des formations pour utiliser l'application sont mises en place depuis janvier 2019.

Ce groupe de travail continue à se réunir afin de développer davantage le site internet. Après avoir rencontré des personnes sourdes et malentendantes, il s'avère que l'application pourrait être utilisée différemment pour répondre encore davantage aux besoins du public.

Les allocations pour personnes handicapées

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 :

	2018	2019 (1-1-19 au 30-09-19)
ARR-AI	1.061	742
APA	485	399
Attestations	429	157
Cartes de parking	791	627
TOT	2.766	1.925

Rappelons que ces demandes sont introduites au Pôle d'Accueil et traitées par le service Egalité des chances. Certaines demandes sont introduites par les citoyens eux même à domicile ou via leurs mutuelles.

2.4. LE CONSEIL CONSULTATIF DES AINES

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 ;
- 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 ;

- Favoriser une véritable dynamique de participation citoyenne afin de proposer des politiques innovantes pour les aînés montois.

L'objectif principal est de créer du lien entre les acteurs de terrain et les autorités communales sur toutes les questions qui touchent les aînés.

Les membres du Conseil sont :

- Vie Féminine
- Les Femmes prévoyantes socialistes de Mons et de Cuesmes
- 6 maisons de repos : Résidence du Bois d'Havré, Bonne Maison de Bouzanton, Les charriers, la Résidence Léopold, les Foyers Saint-Joseph et la Résidence Comtesse d'Oultremont
- ENEO et ENEO sport
- ASBL Plaza Art
- CSC Seniors
- CIEP Hainaut Centre
- ASBL Mons Divertissement
- Les Amis des aveugles
- CSC Mons La Louvière
- Les Porteuses de Projets de Jemappes
- MOC Hainaut Centre
- Pôle Muséal de la Ville de Mons
- UNIA
- Police de Mons-Quévy
- UMONS
- Nature en marche
- Habitat communautaire et la résidence Services du CPAS de Mons
- Espace seniors
- ACASA

- ASBL Lagardère unité médico-sociale
- Deux personnes ressources
- Le groupe Ecolo
- Hainaut Seniors
- Les Jardins du Criquelion
- CHR Mons-Hainaut
- FGTB Mons

Avec le renouvellement du Conseil dans le cadre de la nouvelle mandature 2018 – 2024 nous accueillons :

- Une nouvelle maison de repos et de soins « Les Foyers Saint-Joseph », et notons une participation très active de la Bonne Maison de Bouzanton et de la Résidence du Bois d’Havré
- Une université : l’UMONS
- Une association en lien avec la sensibilisation à la biodiversité « Nature en Marche »
- Deux nouveaux services du CPAS : l’Habitat Communautaire et la Résidence Services
- Un hôpital : le CHR Mons – Hainaut
- Deux personnes ressources, l’une ayant été longtemps impliquée dans une association de seniors et la seconde anciennement infirmière en maison de repos et à domicile
- L’antenne « Hainaut Seniors Mons »
- Une future Séniorie « Les Jardins du Criquelion »
- Un syndicat supplémentaire, la « FGTB Mons » (la CSC étant déjà présente lors de la dernière mandature)

Dans ce cadre, 4 axes de travail ont été définis :

- 1) Communication et information** : révision du guide des aînés, réalisation et mise en page du journal des aînés 3 fois par an, partage d’informations et d’événements via un mailing seniors ;

Participation à l’inauguration de l’Habitat Communautaire ;

Note de Politique 2020

Participation au colloque « Bien vieillir en Wallonie » organisé le 1^{er} octobre par l'OSH ;

Elargissement du réseau et des partenariats externe et interne (ex : Maisons de quartiers de la Ville et service Communication de la Ville) ;

Organisation de conférences en collaboration avec Hainaut Seniors Mons et le Conseil Consultatif de la Santé au Vander Valk Hôtel.

2) Inclusion, participation sociale et communautaire : mise en place de séances d'info seniors (Police, informatique,...), activités en Maisons de repos (ex : spectacle Canton l'Alion), création d'un inventaire des repas dansants et autres initiatives contre l'isolement : ciné seniors , le bal des aînés, collaboration avec Mons Divertissement : spectacles et opérettes, balade découverte de la biodiversité, balade en centre-ville découverte des féeries de Noël (La Collégiale Sainte-Waudru, l'Eglise Saint-Nicolas et le Marché de Noël), collaboration avec le Pôle Muséal de la Ville de Mons et le Mundaneum : visites d'expositions « Niki de Saint Phalle » (3X) et « Chine. Carnet de voyage » (2X), « Giorgio de Chirico » et de musées, collaboration avec MARS : participation aux midis d'art2 (1 X par mois), relance des homes cinéma, projet intergénérationnel en collaboration avec Hainaut Seniors, les Charriers et les Foyers Saint-Joseph (conférence sur l'apiculture, conférence sur la biodiversité + balade au Waux Hall avec un guide nature), etc.

3) Soutien et services de santé : articulation entre les aides à domicile et l'hospitalisation, création de nouveaux partenariats avec les hôpitaux, sensibilisation du personnel à la préparation de l'entrée et de la sortie des patients (feuille de liaison), promotion du protocole de disparition à domicile, favoriser le maintien à domicile (ex : aidants-proches, recensement des services existants et diffusion de ceux-ci,...)

4) Espace public, accessibilité, mobilité et transport : création d'un inventaire des services de transports existants à Mons, interpellations diverses sur des zones à aménager, trottoirs, marches exploratoires, organisation de visites de la Résidence Services du Bois d'Havré et de l'Habitat communautaire,...

Les collaborations ainsi que les activités principales portées par le Conseil Consultatif des Aînés :

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 résidents.

Le service Egalité des Chances assure la coordination de l'évènement : contacts avec les Maisons de Repos de la région, décoration, groupe de musique, agencement de la salle, manutention, 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 2019, le Bal a eu lieu le 3 octobre à la salle Calva de Ghlin. **340 participants** étaient présents dont **8 maisons de repos**, le service d'ACASA avec **36 aides familiales et bénéficiaires**, l'habitat communautaire, la résidence services du Bois d'Havré et la maison de quartier de Nimy.

Lors de cet événement, une partie des membres du Conseil Consultatif des Aînés sont présents afin de renforcer l'équipe en place afin d'accueillir et d'orienter les participants mais aussi lors du goûter (afin de faciliter le service, le café et les tartes sont amener aux tables des maisons de repos participantes).

Les séances d'infos seniors : nouvelles technologies

Pour rappel, l'un des constats du travail « Ville Amie des Aînés » était qu'il fallait encourager la lutte contre la fracture numérique et l'isolement. Dans cette optique, nous continuons le partenariat avec la Police de Mons, le service de Prévention de la Ville de Mons, l'Espace Public Numérique de la Ville de Mons et l'asbl Droit et Devoir.

La coordination générale de ces séances est gérée par le service Egalité des Chances. Cela permet de confronter les besoins des seniors et de proposer un module adapté aux besoins.

Nouveauté pour les séances informatiques : une séance d'information de « premier contact » est organisée avec chaque formateur dans les locaux des différentes structures partenaires du projet, et ce afin de déterminer les besoins précis des seniors.

Asbl Droit et Devoir

De Mars à juin :

2 groupes de 10 personnes. Participation à 8 séances autour de la tablette et du smartphone (le 1^{er} mardi et 3^{eme} mardi du mois)

D'octobre à décembre :

2 groupes de 10 personnes max. Participation à 8 séances autour de la tablette et du smartphone

De 14h à 16h (le 1^{er} mardi et 3^{eme} mardi du mois)

Lieu : Asbl Droit et Devoir (rue du Fish Club à 7000 Mons)

Espace Public Numérique de Mons

De mars à juin :

2 modules « débutant » et « pour aller plus loin », 2 groupes de 6 participants. Participation à 9 séances autour de l'utilisation du PC.

De septembre à décembre

2 modules « débutant » et « pour aller plus loin », 2 groupes de 6 participants. Participation à 9 séances autour de l'utilisation du PC.

Lieu : Espace Public Numérique de Mons (rue de la Seuwe, 24 à 7000 Mons - Îlot de la Grand place de Mons). Les lundis matin et après-midi.

Note de Politique 2020

L'EPN du Service de Prévention de la Ville de Mons

De février à juin

2 groupes de 10 personnes

Participation à 11 séances autour du PC

Lieu : Maison des Ateliers - salle des Bains Douches à Mons.

D'octobre à décembre

2 groupes de 10 personnes max

Participation à 10 séances autour du PC et de la tablette

Lieu : salle CSSS du Pôle d'Accueil à Mons

Les 1^{er} et 3^{eme} mardis du mois au matin

Les séances d'infos seniors : remise à niveau sécurité routière

- Formation théorique de remise à niveau du code de la route en petit groupe et en compagnie d'un policier (les bases et les nouveautés du code de la route).
- Atelier « les nouveaux rôles de l'agent de quartier » : Du garde-champêtre à l'inspecteur de quartier, les missions ont évolué. Un inspecteur de quartier présente les différentes facettes de son métier et les nouveaux outils de proximité.
- Dans le cadre de la quinzaine « mix'âges », une action de prévention a été proposée en milieu scolaire en présence des grands parents qui ont été invités pour l'occasion.
- Balade pédestre en centre-ville : une balade en ville complète la formation théorique. Parcours d'un trajet à pied d'environ 1,5 km lors duquel un policier explique les panneaux, la signalisation etc...

Collaboration avec le CHU Ambroise Paré et le CHR Mons-Hainaut:

Diffusion du guide des aînés aux accueils ainsi que dans les unités de gériatrie. Partenariat : participation d'intervenants lors des conférences « Ville Amie Des Aînés » organisées en collaboration avec Hainaut Seniors et le Conseil Consultatif de la Santé de la Ville de Mons.

Partenariat en cours avec la cellule Communication du CHU Ambroise Paré pour la diffusion de la boîte jaune « protocole de disparition à domicile lié à une démence » par les services hospitaliers concernés.

Collaboration avec MARS :

Participation à 8 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.

Note de Politique 2020

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 30 seniors par séance.

Collaboration avec le Plaza Art et le service cinéma de la Province du Hainaut :

Organisation de ciné seniors une fois par mois dans le cadre de la convention « Ciné pour tous ». Prochainement des séances suivies d'un débat seront proposées aux seniors selon des thématiques spécifiques.

Relance des Homes Cinéma: « le cinéma s'invite dans les maisons de repos » en collaboration avec la Province de Hainaut / Service Cinéma.

Collaboration avec Hainaut Seniors Mons et le Conseil Consultatif de la Santé au Vander Valk Hôtel : (capacité de la salle 200 personnes)

Cette année, une nouvelle collaboration a vu le jour avec Hainaut Seniors Mons pour la mise en place d'un programme de conférences à destination des seniors :

- « **Comment bien anticiper sa retraite** » en collaboration avec le réseau SEQUOIA le 31 janvier,
- « **Les chutes chez la personne âgée** » en collaboration avec le CHU Ambroise Paré le 05 juin,
- « **Les troubles du sommeil chez la personne âgée** » en collaboration avec le DR Lorimier et son équipe le 26 septembre,
- « **Vieillir, une chance à cultiver** » en collaboration avec Picardie Laïque le 17 octobre,
- « **Bien vivre sa ménopause** » en collaboration avec le CHU Ambroise Paré le 18 octobre

La coordination générale est gérée par le service Egalité des Chances (visuel de communication, réservation, programmation, rencontre des intervenants, etc...)

Hainaut Seniors gère et prend en charge les frais liés à la salle et à l'impression du visuel. Une parution est prévue également au sein de la brochure d'Hainaut Seniors.

Communication :

- Rédaction d'articles pour le Mons Mag ;
- Rédaction d'articles pour le magazine « Hainaut Seniors Mons » ;
- Réalisation de visuels de communication (affiche, carton, flyers, etc...) ;
- 1 réimpression totale du guide des aînés (3500 exemplaires / en rupture de stock actuellement) ;
- Rédaction et réalisation du journal des aînés (3x/an).

Note de Politique 2020

- Collaboration avec le service Communication et l'Imprimerie Communale de la Ville de Mons (diffusion sur le site internet et la page Facebook de la Ville + mise à jour du site)
- Elargissement de nos points de diffusion (salles d'attente de médecin, hôpitaux, commerces de proximité, etc...)
- Mise à jour quotidienne du listing mailing seniors qui comptabilise plus de 300 adresses (sur base volontaire).

Perspectives 2019 – 2020

- Poursuivre les projets en cours au service du citoyen et valoriser le travail manifeste réalisé par le Conseil Consultatif des Aînés montois et des partenaires au niveau des 4 axes de travail, et ce, de manière générale;
- Poursuite de la démarche « Ville Amie des Aînés » - OMS ;
- Poursuite des collaborations avec le secteur associatif et culturel : Mons Divertissement, Mars, Hainaut Seniors Mons, le Plaza Art, le Pôle Muséal de la Ville de Mons, Imagix, etc... ;
- Attention particulière sur l'évaluation et la poursuite des séances d'informations seniors amies des aînés principalement pour lutter contre la fracture numérique, recherche de nouveaux partenariats ;
- Poursuite des conférences Ville Amie des Aînés ;
- Développement de notre base de données « mailing seniors » : actuellement plus de 300 adresses ;
- Evaluation et poursuite des séances de préparation à la retraite du personnel Ville et CPAS de Mons (test en 2019) ;
- Relance des Homes Cinéma ;
- Réimpression du Guide des Aînés : mise à jour des données, mise en page, etc... ;
- Valoriser les nouvelles formes de solidarités ;
- Collaboration avec les maisons de quartiers, mettre en place des activités à destination des seniors dans les quartiers afin de lutter contre l'isolement.

2.5. LE CONSEIL CONSULTATIF DES PERSONNES IMMIGREES

A l'instar des autres conseils consultatifs, le Conseil a été renouvelé début 2019. Rappelons que 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 :

Note de Politique 2020

- Carrefour du monde
- CIEP Hainaut-Centre
- CIMB
- CSC Mons La Louvière
- Droit et Devoir
- Ecran d'Eveil
- Espace Diversité ASBL
- UNIA
- Groupe de soutien aux sans-papier
- Picardie Laïque
- CNCD 11 11 11
- Solidarité congolaise
- Chef de groupe Ecolo
- Référent migrant FOREM
- Attigossu Kossi, personne ressource
- Famille d'accueil Odile Henri
- Les abeilles du bonheur
- Les anges de Mons
- Juriricité
- Les sourires de la paix
- CEFOP
- No Borders

La plus-value des nouveaux membres :

- Le Forem : Le référent migrant du Forem a sa place au sein du CCPI en tant qu'accompagnateur de la personne étrangère lors d'une recherche d'emploi ou d'informations
- La Famille d'accueil Odile Henri : Ce service permet l'accueil des enfants migrants.
- Juridicité : Il s'agit d'une aide juridique à destination des personnes migrantes.

Lors de la dernière mandature, le conseil a souhaité se lancer sur les projets suivants :

- Travail sur la motion de « commune hospitalière »
- 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,...)
- 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 »
- Séance de cinéma à l'occasion du FIFA

A l'occasion de cette nouvelle mandature, les membres du CCPI souhaitent continuer à s'investir sur la notion de la Commune hospitalière et sur ce que tout cela incombe (les horaires du service Etrangers, la santé, la police,...).

L'exposition Zoos Humains sera accueillie à Mons en 2020. Les associations se réunissent au sein d'une plateforme « décolonisation de l'espace public et des esprits » pour mettre en place différentes actions autour de l'exposition qui sera présente durant un mois (formation, conférences, visites guidées...). Le CCPI sera partenaire de cet événement et prendra part dans son organisation.

Les membres ont aussi pour projet de mettre en place un **parrainage** pour les primo-arrivants.

La lutte contre l'homophobie – Le collectif « À Mons, on respecte mon orientation sexuelle et mon identité de genre »

Note de Politique 2020

Signataires de la Charte pour l'Égalité 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 "À Mons, On Respecte Mon Orientation Sexuelle", dit projet « AMORMOS ».

Depuis lors, ce collectif s'est agrandi et regroupe une multitude de partenaires qui organisent des activités ponctuelles lors d'évènement ciblés en plus d'une quinzaine d'actions de sensibilisation en octobre. Il a récemment été décidé par le collectif d'élargir son appellation, car la lutte contre l'homophobie n'est pas le seul sujet traité par le collectif : désormais celui-ci se nomme « À Mons, on respecte mon orientation sexuelle **et mon identité de genre** ».

En 2019, **MARS** (Mons Arts de la Scène) a rejoint le collectif afin de collaborer ensemble sur un focus axé sur le genre fin septembre/début octobre et intitulé "Pour qui tu me prends?". Ce partenariat a permis **d'ajouter une dimension culturelle à notre programmation** (podcast, spectacle pour enfants, théâtre, danse, one woman show...) En conséquence, les actions se sont étalées sur un mois au lieu d'une quinzaine : du 23 septembre au 18 octobre à destination du grand public et du 21 au 24 octobre pour les actions de sensibilisation du public scolaire.

Au programme : vernissages et expositions (3 cette année !), séance de cinéma, atelier de sensibilisation des discriminations à destination du public professionnel, speed meeting (activité ludique), atelier participatif d'écriture, conférence sur les jouets genrés, ateliers dragQueens, atelier de sensibilisation sur les transidentités, animations scolaires sur les préjugés,...

Des actions spécifiques sont également menées tout au long de l'année avec les partenaires :

- Séances de ciné/débat ;
- Distribution publique de pin's Arc-en-Ciel Wallonie le 17 mai (journée mondiale de lutte contre l'homophobie) ;
- Des animations en milieu scolaire autour de l'orientation sexuelle ;
- Organisation de circuits de greets « gayfriendly » dans Mons ;
- Recueil de paroles citoyennes sur l'homophobie : les citoyens ont été invités à écrire sur un tableur leur ressenti sur l'homophobie au départ d'une phrase donnée. Munis de cette phrase, les participants ont été pris en photo pour que le collectif puisse monter une expo autour de cette action ;
- ...

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.

Les partenaires sont : la Maison Arc-en-ciel de Mons, Alter Visio ASBL, CIUM (Comité inter-universitaire des étudiants en médecine), Inforjeunes Mons, Collectif Santé Mons-Borinage

Note de Politique 2020

ASBL, Planning Familial Denise Durant, Mons Share 2025, L'EquipAJ - Maison de l'adolescent du CPAS de Mons, Planning Familial « La Famille Heureuse » de Mons, MARS, HEH, Plaza art, la Police de Mons Quévy, Service de Développement humain et traitement des données de l'UMONS, UNIA, Violence et Mariages forcés ASBL, Tels Quels ASBL.

Mons, Ville de Mémoire

La Ville de Mons a signé la charte des « territoires de la mémoire » et a chargé le service Egalité des chances du suivi de celle-ci. Pour rappel, **la ville s'engage à sensibiliser aux dangers du racisme, de la xénophobie et de la résurgence du fascisme** ; à faire prendre conscience des **mécanismes pouvant aboutir aux exclusions** ; à favoriser un consensus démocratique et la **construction d'une société juste, progressiste et fraternelle**.

Pour ce faire, le service Egalité des chances travaille en **binôme avec Picardie Laïque** pour proposer son plan d'action local. Après la campagne de soutien « triangle rouge » portée par le Collège communal, nous accueillerons en décembre deux événements : l'exposition « mon ami Paco » à la Maison de la Laïcité et le spectacle « les vacances de Jules » au Mons Memorial Museum. Ces deux événements, à destination des écoles, nous permettront de faire connaître le projet des territoires de la mémoire et à essaimer des actions localement.

Pour 2020, nous imaginons également la venue d'une exposition spécifique, la création d'un parcours « en marche citoyen » dans la ville, une formation pour le personnel Ville et CPAS, des conférences thématiques, ateliers participatifs,...

Mix'âges

L'intergénérationnel est également un axe que nous souhaitons continuer à développer, initialement à la demande du Conseil Consultatif des Aînés dans le cadre des **Carrefour des Générations**. Le groupe de travail grandit et chaque année la richesse et la diversité des actions se multiplient, « Mix'âges » souhaitant répondre aux défis de l'intergénérationnel.

L'appellation « Mix'âges », un lien solidaire entre nos générations, est issu d'une collaboration avec la Cellule Communication de la Ville de Mons qui, en plus d'avoir inventé un nom qui correspond au groupe de travail intergénérationnel, lui a également créé un **identité propre**.

Chaque année, une quinzaine d'actions est organisée aux alentours du 29 avril afin de mettre en valeur la **journée européenne de la solidarité entre les générations**.

Du lundi 29 avril au mercredi 15 mai 2019, plusieurs activités ont été proposées au public sous l'appellation « Mix'âges » :

- **pour le grand public**, comme par exemple une balade découverte de la biodiversité au Parc Communal de Jemappes, un atelier de décoration de pâtisserie avec les Porteuses de Projets de Jemappes, des formations spécifiques pour la lecture petite enfance à destination des seniors et dispensées par le réseau montois de lecture publique, une séance de sensibilisation à la sécurité routière donnée par la Police aux grands-parents d'élèves de l'école communale des Canonnières, des visites de musées en compagnie du Dynamusée,...

Note de Politique 2020

- **en maison de repos** qui ont convié pour cette occasion des élèves d'écoles primaires environnantes ; des structures extrascolaires et/ou des centres d'accueils de jour pour personnes handicapées. Les participants ont, par exemple, assistés à un spectacle de magie, une représentation du spectacle de fête scolaire d'élèves, réalisés une fresque murale, des ateliers de créations florales, création d'un potager partagé,...

- **en milieu d'accueil de la petite enfance** en y conviant les grands-parents des enfants afin qu'ils puissent participer ensemble à des ateliers d'éveil à la danse et à la musique, ateliers de lecture,...

Liste des membres du groupe de travail « Mix'âges » :

- Service Education de la Ville de Mons
- Police Mons-Quévy
- Femmes Prévoyantes Socialistes de Jemappes
- Porteuses de Projets pour Jemappes
- Femmes Prévoyantes Socialistes de Mons
- Hainaut Seniors Mons
- Pôle Muséal (Dynamusée) Ville de Mons
- Mons Divertissement ASBL
- Réseau montois de lecture publique (bibliothèque de Jemappes)
- Centre d'accueil de jour Les Liserons de Ghlin
- Les Foyers Saint-Joseph
- Bonne Maison de Bouzanton
- Résidence du Bois d'Havré
- Résidence Léopold de Ghlin
- Résidence Bon Pasteur de Mons
- Résidence La Reposée de Cuesmes
- Crèche le Nid Douillet
- Crèche de Mons
- MCAE Cité P'tit
- MCAE Bébé Lune
- MCAE Les P'tits Fours
- Crèche Le P'tit Jardin des Fées
- Ecole Communale de Ghlin (Barigand)
- Ecole Communale d'Havré (centre)
- Ecole Communale Achille Legrand
- Ecole Communale les Canonniers
- Ecole Communale du Rossignol
- Asbl la Persévérance « Maison Emilie »

- Résidence les Chartriers de Mons
- Secteur Education Permanente et Jeunesses – Hainaut Culture et Tourisme

Perspectives 2020 :

Vu le succès rencontré par les activités intergénérationnelles et la demande des partenaires, le service Egalité des Chances renouvellera son opération « **Mix'âges** » en avril/mai 2020. Le groupe de travail se réunira pour la première fois en novembre 2019 et associera pour la première fois les **maisons de quartier**.

Plusieurs **collaborations durables** ont été mise en place grâce au projet « Mix'âges » :

- La Résidence du Bon Pasteur et la MCAE Les P'tits Fours sont voisins mais ne s'étaient jamais côtoyés, à présent ils organisent ensemble un tas d'activités : chasse aux œufs de Pâques dans le jardin de la résidence, carnaval des enfants aux résidents, seniors lecteurs d'histoires qui se déplacent au sein de la crèche,...
- Le réseau montois de lecture publique propose un module de **3 formations de « lecteur pour la petite enfance » aux seniors** afin qu'ils puissent ensuite faire partie d'un réseau de lecteurs bénévoles au sein des crèches communales.
- Les résidents de la Bonne Maison de Bouzanton et leurs jeunes voisins de 1^{ère} primaire de l'école communale Achille Legrand qui ont réalisés et entretiennent, ensemble, un **potager dans le jardin de la résidence**. La mise en place d'ateliers culinaires issus des récoltes sont envisagées à l'année.
- Collaboration fréquente entre la résidence Léopold et les élèves de l'école communale Barigand de Ghlin mais également les résidents du S.A.J.A « les Liserons » et les bénéficiaires de l'ASBL La Persévérance dit « La Maison Emilie ». Au programme : spectacle en tout genre, création d'ateliers floraux, de récupération, de cuisine,...
- Testés en 2018, les **ateliers de massage bébé pour les grands-parents** (et/ou parents) ont remportés un vif succès. En complément des échanges et des retours positifs du projet, cette initiative a permis de créer des liens entre les structures et les parents et a fait émerger des demandes de partenariats tout au long de l'année. Les structures d'accueil et les parents souhaitent participer plus régulièrement à ce type d'ateliers liés au bien-être car ils favorisent la création de liens sociaux et aident à la lutte contre l'isolement. Une séance a donc été proposée en 2019 par crèche, soit 7 structures au total (*crèche de Jemappes, crèche de Mons, crèche le Nid Douillet, crèche le Petit Jardin des Fées, MCAE Cité P'tit, MCAE Bébé Lune, MCAE Les P'tits Fours*). Un programme de 3séances/an et par structures sera proposé en 2020.

Note de Politique 2020

Consom'action

L'axe « consommation responsable » a été développé pour la première fois en 2018 à l'occasion d'une semaine spécifique. En 2019, nous avons organisé au mois de mai une semaine plus large, afin de donner des pistes de réflexion et des conseils pratiques pour interroger sa consommation quotidienne.

Plusieurs événements ont été proposés au public : balade à la découverte de la biodiversité dans le bois d'Havré, atelier « réaliser son pain maison », atelier sur la gestion du frigo, ateliers culinaires, ateliers Do it yourself avec Picardie Laïque, conférence info intox sur l'alimentation, conférence « Jardiner naturellement » avec Mel Légumes,... La conférence « créer son poulailler à la maison » a quant à elle été reportée en octobre 2019 faute de participants mais a accueilli finalement 30 personnes à l'Hôtel de ville de Mons.

FOCUS – Plat Net Market au Pôle d'Accueil

En 2020, nous proposerons un **mois « consom'action »** autour du Plat Net Market qui sera installé au Pôle d'accueil. « Plat Net Market » est une **exposition interactive** qui se présente comme un supermarché, composé de 7 postes-rayons. L'outil aborde principalement **des informations d'ordre nutritionnel** pour le grand public tout en le plaçant en situation d'analyse de ses propres comportements d'achat. L'éveil du sens critique fait partie intégrante de l'outil. Au fil des rayons, **on s'interroge aussi sur quelques aspects du marketing et sur des techniques qui influencent les choix d'achats**. Il aborde également les thématiques du budget et de l'environnement. **Des formations à l'animation du Plat Net Market seront proposées par l'OSH aux partenaires associatifs locaux.**

3. CONCLUSION

Tant au niveau du Pôle d'Accueil que du service Egalité des chances, le département développe une flexibilité et une proactivité afin de s'adapter aux besoins de la société et des partenaires de terrain.

De récentes missions se sont ajoutées à la liste des actions déjà réalisées, pensons notamment à la création d'un nouveau conseil consultatif ou aux actions VIASANO qui se multiplient, aux nouvelles permanences accueillies au Pôle d'accueil, aux projets solidaires, et cela sans augmentation de personnel.

Les défis sont nombreux et le département jouera un rôle important dans les futures synergies à mettre en place tant avec le service de gestion des associations que dans le cadre de la reprise du plan de cohésion sociale. Les liens à tisser avec les futures maisons de quartier semblent évidents et feront l'objet de toute notre attention.

Plus que jamais, les partenariats sont indispensables pour mener à bien notre mission de service public. Notre vision du département est claire : créer du réseau et proposer des actions concrètes en faveur d'une ville toujours plus inclusive.

DEPARTEMENT 5 : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

1. LES MEMBRES DU PERSONNEL

- Au 30 juin 2018, le CPAS compte 848 agents en personnes physiques pour 705,16 ETP payés (hors article 60).

1168 agents tous statuts confondus travaillent au CPAS.

- Au 31 décembre 2018, le CPAS compte 912 agents en personnes physiques pour 743,69 ETP payés (hors article 60).

1.240 agents tous statuts confondus travaillent au CPAS.

- Au 30/06/2019, le CPAS compte 907 agents en personnes physiques pour 738,09 ETP payés (hors article 60).

1235 agents tous statuts confondus travaillent au CPAS.

Répartition de l'effectif selon le statut en personnes physiques et en ETP

Statuts	30/06/2018		31/12/2018		30/06/2019	
	ETP (payés)	Personnes physiques	ETP (payés)	Personnes physiques	ETP	Personnes physiques
Statutaires/stagiaires	191,86	207	185,91	203	181,87	200
Statutaires/maribel	41,14	44	43,54	46	41,58	45
Contractuels	264,86	332	305,04	393	315,24	391
Contractuels/maribel	35,4	46	35,24	47	35,41	50
APE	160,93	198	161,34	202	153,13	202
SINE	10,97	21	12,62	21	10,86	19
Activa						
Convention 1^{er} emploi						

Total	705,16	848	743,69	912	738,09	907
Article 60	315,71	320	307,8	328	317,49	328
Total général	1020,87	1168	1051,49	1240	1055,58	1235

Nombre de membres du personnel (personnes physiques hors articles 60)

	2014	2015	2016	2017	30/06/2018	31/12/2018	30/06/2019
Statuts							
Statutaires/stagiaires (maribel compris)	229	241	247	252	251	249	245
Contractuels	297	288	293	290	332	393	391
Total emplois ordinaires	526	529	540	542	583	642	636
APE	198	196	198	198	198	202	202
Maribel (contr.)	51	48	42	49	46	47	50
Activa	0	0	0		0	0	0
SINE	18	21	18	19	21	21	19
Convention emploi 1^{er}	1	0	0				0
Total aide à l'emploi	268	265	258	266	265	270	271
Total général	794	794	798	808	848	912	907

Entre 2014 et 2019, l'effectif en personnes physiques a augmenté de 113 unités.

Entre le 30/06/2018 et le 30/06/2019, l'effectif en personnes physiques a diminué de 5 unités.

Les personnes physiques comptabilisent les remplaçants et les personnes absentes (nombreux remplacements en 2019)

Nombre d'équivalents temps plein

	2014	2015	2016	2017	2018	31/12/2018	30/06/2019	Evolution 2014-2019
Statuts								
Statutaires/stagiaires (maribel compris)	208,45	221,45	228,62	234,84	233	229,45	223,45	6,71%
Contractuels	249,52	246,35	238,78	228,2	264,86	305,04	315,24	20,85%
Total emplois ordinaires	457,97	467,8	467,4	463,04	497,86	534,49	538,69	14,98%
APE	165,65	168,05	162,05	161,2	160,93	161,34	153,13	-8,18%
Maribel	39,77	38,28	32,88	36,34	35,4	35,24	35,41	-12,31%
Activa	0	0	0			0		
SINE	10,68	12,93	11,31	12,21	10,97	12,62	10,86	1,66%
Convention 1^{er} emploi	1	0	0					
Total des Aides à l'Emploi	217,1	219,26	206,24	209,75	207,3	209,2	199,4	-8,88%
Total	675,07	687,06	673,64	672,79	705,16	743,69	738,09	8,54%

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.

	Définitifs	Contractuels
30/06/2018	29,60%	70,40%
31/12/2018	27,30%	72,70%
30/06/2019	27,01%	72,99%

Au 30/06/2019, Le personnel travaillant pour les personnes âgées équivaut à 37,15% de l'ensemble du personnel.

Pour la petite enfance et les jeunes: 21,05% et pour le pilier social 27,87%.

Pour le département égalité des chances et citoyenneté : 1,01 %.

Il y a donc 87,08% 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 87,08% 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 subsidiant (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 (12,92 % de l'effectif au 30/06/19), 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.

2. LES CARACTERISTIQUES DU PERSONNEL

Le nombre de personnes physiques s'élevait à :

- 848 (hors article 60) dont 80,54 % de femmes et 19,46 % d'hommes. L'âge moyen du personnel est de 43,77 ans.
- 912 (hors article 60) dont 81,14% de femmes et 18,86 % d'hommes. L'âge moyen du personnel est de 43,20 ans au 31/12/2018
- 907 (hors article 60) dont 81,04% de femmes et 18,96% d'hommes. L'âge moyen du personnel est de 43,80 ans au 30/06/2019.

Classe d'âge	Nbre d'agents 30/06/2018	%	Nbre d'agents 31/12/2018	%	Nbre d'agents 30/06/2019	%
< 25 ans	27	3,18	40	4,39%	24	2,65%
26 à 35	200	23,58	221	24,23%	196	21,61%
36 à 45	248	29,25	269	29,50%	283	31,20%
46 à 55	251	29,6	261	28,62%	263	29%
> 55 ans	122	14,39	121	13,27	141	15,55%
Total	848	100	912	100%	907	100%

Agents statutaires

Si on observe plus particulièrement les agents statutaires, les données chiffrées laissent apparaître :

Au 30/06/2018

- moyenne d'âge de 49,91 ans
- les plus de 46 ans représentent 67,73 % de l'ensemble, dont 24,70% d'entre eux sont âgés de plus de 55 ans

Au 31/12/2018

- une moyenne d'âge de 49,57 ans
- les plus de 46 ans représentent 66,67% de l'ensemble, dont 26,19% d'entre eux sont âgés de plus de 55 ans.

Au 30/06/2019

- une moyenne d'âge de 50,42 ans
- les plus de 46 ans représentent 70,20% de l'ensemble, dont 28,98% d'entre eux sont âgés de plus de 55 ans, comme l'indique le tableau ci – dessous.

Classe d'âge	Nbre d'agents 30/06/2018	%	Nbre d'agents 31/12/2018	%	Nbre d'agents 30/06/2019	%
Agents statutaires						
< 25 ans	0	0	0	0,00%	0	0,00%
26 à 35	10	3,98	10	4,02%	4	1,63%
36 à 45	71	28,29	75	30,12%	69	28,16%
46 à 55	108	43,03	106	42,57%	101	41,22%
> 55 ans	62	24,7	58	23,29%	71	28,98%
Total	251	100%	249	100,00%	245	100,00%

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

Au 30/06/2018			Au 31/12/2018			Au 30/06/2019		
ECHE LLE	STATUT FONCTION	NOMBRE D'EMPLOIS(en personnes physiques)	ECHE LLE	STATUT FONCTION	NOMBRE D'EMPLOIS(en personnes physiques)	ECHE LLE	STATUT FONCTION	NOMBRE D'EMPLOIS(en personnes physiques)
A	APE	2	A	APE	2	A	APE	3
	CONTRACTUEL	9		CONTRACTUEL	9		CONTRACTUEL	10
	STATUTAIRE	26		STATUTAIRE	30		STATUTAIRE	29
	SOUSTOTAL	37		SOUSTOTAL	41		SOUSTOTAL	42
B	APE	39	B	APE	41	B	APE	41
	CONTRACTUEL	129		CONTRACTUEL	151		CONTRACTUEL	146
	STATUTAIRE	86		STATUTAIRE	87		STATUTAIRE	85
	SOUSTOTAL	254		SOUSTOTAL	279		SOUSTOTAL	272
C	APE	0	C	APE	0	C	APE	0
	CONTRACTUEL	0		CONTRACTUEL	0		CONTRACTUEL	0

	STATUTA IRE	8		STATUTA IRE	8		STATUTA IRE	8
	SOUS- TOTAL	8		SOUS- TOTAL	8		SOUS- TOTAL	8
D	APE	102	D	APE	103	D	APE	102
	CONTRA CTUEL	202		CONTRA CTUEL	228		CONTRA CTUEL	239
	STATUTA IRE	115		STATUTA IRE	111		STATUTA IRE	111
	SOUS- TOTAL	419		SOUS- TOTAL	442		SOUS- TOTAL	452
E	APE	55	E	APE	56	E	APE	56
	CONTRA CTUEL	59		CONTRA CTUEL	73		CONTRA CTUEL	65
	STATUTA IRE	16		STATUTA IRE	13		STATUTA IRE	12
	SOUS- TOTAL	130		SOUS- TOTAL	142		SOUS- TOTAL	133
	TOTAL	848		TOTAL	912		TOTAL	907

On peut observer que les fonctions dirigeantes et d'encadrement relevant des échelles A et C sont majoritairement exercées par des agents statutaires.

3. LA VALORISATION DU PERSONNEL EN MR/MRS

Mesures de dispense de prestations de travail et de fin de carrière

Bonne Maison de Bouzanton :

- 23 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 :

- 63 agents dont 8 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.

4. 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, ...

4.1. LES AIDES A LA PROMOTION A 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 198 agents, ce qui correspond à 160,93 équivalents temps plein (payés).

En décembre 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).

En juin 2019, le nombre de points mis à la disposition du CPAS a permis la mise au travail de 202 agents, ce qui correspond à 153,13 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.

La valeur du point en 2018 était de 3.093,70 € et elle est de 3114,85 € en 2019.

Nombre de points 30/06/2018	30/06/2018	Nombre de points (31/12/2018)	de 31/12/2018	Nombre de points 30/06/2019	de 30/06/2019
0*	19	0*	19	0*	18
1	17	1	18	0,82	1
1,6	4	1,6	4	0,98	1
2	43	2	44	1	21
3	2	3	2	1,42	2
3,5	10	3,5	10	1,6	4
4	5	4	5	2	38
4,2	2	4,2	2	2,4	1
4,5	2	4,5	2	2,5	1
4,8	2	4,8	2	2,83	1
5	4	5	4	3	12
5,6	4	5,6	4	3,2	1
6	3	6	3	3,5	9
7	37	7	37	4	5
7,2	2	7,2	2	4,5	3
8	30	8	30	4,8	2
9	11	9	13	5	3
10	1	10	1	5,6	4
Total	198	Total	202	6	4
				7	33
				7,2	3
				8	23
				9	12
				Total	202 agents

* 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.

IDESS = 34 points = 5 personnes

Plan Marshall = 137 points : 24 personnes

Dans le cadre de la 6^{ème} 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 5,67% 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 23,18%. 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.

4.2. 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 79,17 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.

La répartition des emplois Maribel en personnes physiques par service se présente comme suit

30/06/2018		31/12/2018		30/06/2019	
Services	Maribel (Statutaire + Contractuel) (y compris remplaçants)	Services	Maribel (Statutaire + Contractuel) (y compris remplaçants)	Services	Maribel (Statutaire + Contractuel) (y compris remplaçants)
Social	56	Social	57	Social	56
Jeunes	7	Jeunes	8	Jeunes	8
Aînés	13	Aînés	14	Aînés	16

Egalité des chances	1	Egalité des chances	1	Egalité des chances	1
GRH	7	GRH	7	GRH	7
Patrimoine	2	Patrimoine	2	Patrimoine	3
Service du Directeur Général	1	Service du Directeur Général	1	Service du Directeur Général	1
Service du Directeur Financier	3	Service du Directeur Financier	3	Service du Directeur Financier	3
Total	90	Total	93	Total	95

4.3. 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.

5. LES FORMATIONS

Formations du 01.01.2019 au 30.06.2019:

Nombre total de formations : 70

Formations transversales (+/- 19 agents)

- Accroître son assertivité
- Lois des CPAS
- Recyclage pour personne de confiance: législation, procédures et supervision

Formations continuées payantes (+/- 249 agents)

- Supervision d'équipe
- Le récit de vie, un outil pour mieux accompagner les personnes âgées désorientées dans leur quotidien

- Journée d'actualisation en gériatrie: l'approche Montessori adaptée aux personnes âgées atteintes de troubles cognitifs
- Cultiver la joie et les émotions positives au quotidien
- Formation de base des infirmiers en chefs et paramédicaux en chef
- Sensibilisation à l'approche Snoezelen pour les publics vieillissants
- Stomathérapie et soins des plaies
- La communication avec la personne âgée souffrant d'une maladie de type Alzheimer
- Technique d'intervention stratégique, issue de la thérapie brève
- Comment travailler en co-intervention dans une famille? Réflexion autour des pratiques et du positionnement professionnel
- Découvrir et expérimenter de nouveaux outils pour accompagner les enfants anxieux et submergés par la colère
- Recyclage pour personne de confiance: législation, procédures et supervision
- Définition des profils de fonction de l'accueillante comme outil de recrutement, d'accompagnement et d'évaluation
- La posture professionnelle de l'assistant social comme délégué de l'employeur
- Harmonisation des pratiques en vue de maintenir un accueil de qualité quel que soit le statut professionnel de l'accueillante
- Travail social et RGPD: quelles articulations
- Technique du froid ménager
- Directeur de service AMO : Nouveaux défis et organisation d'équipe
- Care +
- Accompagner les personnes souffrant de troubles mentaux
- Garder la juste distance entre sa vie professionnelle et sa vie privée
- Démence et alimentation
- Le diabète
- L'épaule dégénérative

- La réforme du bail en Wallonie: Quels changements pour le bail de résidence principale?
- Accompagner au mieux une personne gravement malade en tant que proche ou soignant
- Partage d'histoire de vie avec les aînés. Améliorons communication et considération
- Améliorer la communication avec la personne atteinte d'Alzheimer, confuse, démente
- Lois des CPAS
- Analyse des pertes liées au vieillissement
- Sensibilisation aux besoins spécifiques des personnes présentant un handicap non visible
- BA4
- BA5

Formations de promotion sociale et professionnelle : 0

Formations RGB : 2 agents

- Personnel ouvrier - Evolution E1 vers E2 option Manœuvre

7. EVOLUTION DU SERVICE RH DEPUIS 2013

7.1. CARACTERISTIQUES 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 2019, l'effectif à gérer était de **1248 personnes physiques**, 912 sans les articles 60 et 745,33 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, PEP La Calypso, reprise du SASPE la Nacelle et du département social (Recytroc, implémentation du logiciel Sociably, divers projets ...) l'effectif a augmenté et ceci devrait continuer avec la nouvelle crèche et l'extension du nombre de lits à la BMB

RH	2013
Effectifs en EQTP	16,26 EQTP
Niveau A	2,5
Directeur	1
Effectifs global CPAS en UP	1.039

RH	31/12/2018
Effectifs en EQTP	18,80 EQTP
Niveau A	1
Niveau C	2
Directeur	1
Effectifs global CPAS en UP	1240

RH	30/06/2019
Effectifs en EQTP	18,80 EQTP
Niveau A	1
Niveau C	2
Directeur	1
Effectifs global CPAS en UP	1235

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.
- Au 30/06/2019, 556 dossiers BP et 134 dossiers CAS ont 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 :

Au 30/06/19, 28 procédures de recrutements.

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

Du 01/01/19 au 30/06/19, 119 dossiers de stage ont été proposés aux instances.

Formations

2017: 207 formations

2018: 203 formations

Du 01/01/19 au 30/06/19 = 70 formations

Interruptions de carrière

Au 30/06/2019 : 110 interruptions de carrière en cours dont le détail s'établit comme suit :

- Cuisine centrale: 2
- ACASA: 21
- AC: 5
- MRS: 26
- Social: 32
- Égalité des chances: 1
- BMB: 2
- Jeunesse: 19
- Cellule informatique : 2

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

Quarante dossiers ont été gérés du 01/06/18 au 30/06/19 dont 31 contractuels et 9 définitifs se répartissent dans les secteurs de la manière suivante :

AGENTS CONTRACTUELS

ACASA : 11

CITE DE L'ENFANCE : 2

CRECHE DE MONS : 2

CRECHE JEMAPPES : 3

CISP : 1

LOGEMENT : 1

NACELLE : 1

SIP : 2

SOCIAL : 8

TOTAL contractuels = 31

AGENTS STATUTAIRES : 9

Ecartements prophylactiques (grossesse et allaitement)

- 2017 (toute l'année) : 26 écartements dont 26 contractuels
- Du 01/06/18 au 30/06/19 = 68

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.

7.2. PROJETS

Le service département des ressources humaines est quotidiennement sollicité par les départements qui comportent de nombreux services en continu et de la sorte il faut constamment opérer des recrutements souvent en urgence , résoudre des situations compliquées ...

En outre, il assure également le secrétariat général du centre et l'installation de la nouvelle mandature a été mise en œuvre par ses soins

Cette charge de travail et la structure du service qui n'est ni pléthorique ni riche en profil de chef de projet empêche que la RH puisse se concentrer sur le développement de nouveaux projets et même la finalisation de ceux qui sont en cours

Les recrutements pour la nouvelle crèche et la reprise du PCS vont à nouveau alourdir la barque alors que le service sort à peine de la création de la MADO , du COO et de la reprise du SASPE la Nacelle ...

Des travaux sont également à prévoir pour le fonctionnement des cuisines et repas du CPAS Des mouvements de personnel ont eu lieu en 2019 au sein du département RH qui ont nécessité de consacrer du temps à la formation de nouveaux agents

7.3. PROJETS EN COURS

Descriptifs de fonction

la rédaction des descriptifs de fonction sous Scillus se poursuit avec un focus sur les grades spécifiques les plus recrutés comme cela a été le cas en 2018 avec l'aide familiale et l'aide ménagère (ACASA)

Ont ainsi été rédigés en 2019 pour les maisons de repos : l'infirmière , l'aide soignante , l'infirmière en chef , l'infirmière en chef coordinatrice

Note de Politique 2019

Pour le département social : l'assistant social en chef , l'assistant social , l'agent chargé d'accueil et du secrétariat , l'agent de la cellule projets

Pour le département jeunesse : la direction pédagogique de la cité de l'enfance

Sont en cours : la puéricultrice et le descriptif relatif à la direction des crèches

Devraient suivre celle d'éducateur pour le département jeunesse , de chef éducateur /coordinateur ...

Les descriptifs des grades communs avec la ville sont pris en charge par la RH ville
Rédaction des procédures du service RH

Elles sont finalisées à 90% , les agents disposent ainsi d'un référentiel

Absentéisme

Le marché du contrôle médical vient d'être relancé , le CPAS porte ce dossier pour la ville également : marché , rédaction du cahier spécial des charges ont été pris en charge par le CPAS

Parallèlement des procédures de gestion de l'absentéisme ont été rédigées par le CPAS mais doivent encore être mises en commun avec la ville où la philosophie d'approche est différente et surtout négociée avec les syndicats

Il repose sur la mise en œuvre d'entretiens d'absentéisme.

Télétravail

Le projet pourtant initié par le CPAS a pris du retard pour toutes les raisons évoquées et en fin de compte a été installé d'abord à la ville (pour le volet occasionnel uniquement)

Seul le télétravail régulier pour raisons médicales (que la ville n'a pas mis en œuvre)

Télétravail occasionnel et régulier (projet pilote département social aide générale) devraient voir le jour début 2020 lorsque la commande de PC portables et de téléphones sera arrivée

Bilans de compétence

Tous les agents du PCS ont été vus en bilan de compétence par la DRH CPAS en collaboration avec 3 niveaux A de la RH ville

Le même type de procédure devrait être lancé pour les agents administratifs du centre en 2020 ou 2021 dans le contexte notamment de l'implémentation de nouveaux logiciels par exemple au département social

Nouveau logiciel RH

La procédure avec IMIO n'a pas abouti car le programme n'a pas convaincu , un dossier de prolongation du logiciel Persée est actuellement en cours avec la ville de Mons

Par contre le CPAS a acquis un module visant à la dématérialisation des fiches de paie dans un but d'économie et de développement durable , de fluidité des informations et également de diminution du va et vient des agents au service traitement

Le logiciel Persée devrait être complété par des modules E RH permettant de décentraliser la gestion des prestations dans les services

Ville et CPAS sont également toujours à la recherche d'une solution de pointage

Règlement de travail et statut

Ils sont à revoir tous les deux en collaboration avec la ville de Mons

Le statut devrait être profondément modifié dans un but de simplification administrative et de modernisation de la fonction publique

Les cadres ont été complètement revus au cours des précédentes années

Tableau de bord

Ils sont maintenant bien mis sur pied et permettent de répondre rapidement aux multiples demandes du CRAC

Adhésion au service social collectif de l'ORPSSC

Elle a été finalisée en 2019 , la mise en route de l'assurance hospitalisation collective est en cours

DEPARTEMENT 6 : LA PATRIMOINE

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
 - 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 d'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 (Aile ABB, Aile Nord-Ouest-Sud) ;

- Le Pôle d'accueil ;
- Le 13, 19, 25, 27 et 29 rue LAMIR.

La Cité de l'Enfance, Chaussée de Beaumont 21 à Mons ;

La Résidence du Bois d'Havré, Chemin de la Cure d'Air 19 à Havré ;

La Résidence-Services du Bois d'Havré, chemin de la Cure d'air 19 A à Havré ;

Les maisons sises Digue des Peupliers 9, 11, 13, 15 et 17 ;

Les crèches et MCAE, à savoir :

- Nid Douillet - Allée des Oiseaux, 39 - 7022 Hyon ;
- Crèche de Jemappes - 68, Rue du Fort Mahon à 7012 Jemappes ;
- Crèche de Mons - 14, Avenue Frère Orban à 7000 Mons ;
- MCAE Bébé Lune - 21, Chaussée de Beaumont (pavillon 7) à 7000 Mons ;
- MCAE Cité P'tit - 20, Avenue François André à 7012 Jemappes

Le CISP :

- 1) Avenue du Coq à Jemappes,
- 2) Serres de Ghlin,
- 3) La Recyclerie, rue du Travail 52 à Cuesmes ;

Le Magasin social « le Grenier aux Trouvailles », avenue du Champ de Bataille 171 à Jemappes ;

L'Abri de nuit, rue Henri Dunant 187 à Mons ;

Le 20 rue Grande Triperie et 19 rue Notre Dame à Mons ;

Le service AMO, rue du Trieu 53 à Mons ;

Le service ACASA, place de Cuesmes 4 à Cuesmes ;

Le service MADO, rue de la Seuwe 21-23 à Mons ;

Le service SIS, sentier Malaquin 2B/ chemin de la Procession 31 à Mons ;

Note de Politique 2019

L'Habitat Communautaire, chemin de la Cure d'Air 15 à Havré.

La Cellule Technique

La Cellule Technique comprend un bureau d'études techniques regroupant diverses spécificités :

1. **les 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. **les 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, toutes les demandes d'interventions transitent par une adresse mail exclusivement dédiée à cet effet et sont gérées via le logiciel ATAL. Ce logiciel permet un meilleur suivi des interventions.

Nombres d'interventions traitées par notre Régie :

De juin 2018 à décembre 2018 → 644

De décembre 2018 à juin 2019 → 670

Depuis plusieurs 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, 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.

En plus des bâtiments de l'Administration, nous devons également assurer, en collaboration du Service Technique de la Ville, les interventions dans les habitations et logements sociaux, les logements de transit ou d'insertion. Cela représente donc plus ou moins 160 habitations et bâtiments à entretenir.

Même si suite au plan de redéploiement de 2011, il était convenu que la Ville intervienne dans les logements, c'est dorénavant la Régie du CPAS qui s'en charge. En effet, nous disposons d'ouvriers qualifiés et nous ne faisons appel à la main d'œuvre de la Ville uniquement lorsque nous ne savons pas intervenir, par manque de moyen ou d'effectif.

2. UNE PRIORITE : MISER SUR LE DEVELOPPEMENT DURABLE

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...

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...).

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 2020.

Programme dans le cadre des économies d'énergie 2020

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 et travaux de rénovation de la chaufferie de l'Abri de nuit, rue Henri Dunant 187 à Mons ;
- Travaux de remplacement des menuiseries extérieures de l'ex-conciergerie, rue H. Dunant 187 à Mons ;
- Résidence du Bois d'Havré :
- Travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique de la cogénération ;

- Remplacement de l'éclairage existant par des unités LED ;
 - Amélioration de la régulation.
- Rénovation de l'ex-Arsenal Communal à la rue du Travail, dans le cadre du projet de Recyclerie ;

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

De juin 2018 à décembre 2018

- Déclassement de véhicules : 1 unité.
- Acquisition de nouveaux véhicules : 6 unités (1 ST ; 2 CDE dont 1 d'occasion (don); 1 CISP; 1 ILA; 1 ADG Huissiers)
- Nombre total de véhicules : 57 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)

De décembre 2018 à juin 2019

- Déclassement de véhicules : aucun
- Acquisition de nouveaux véhicules : 1 unité (1 ST)
- Nombre total de véhicules : 58 unités (dont 4 leasing : 1 DUS et 3 camionnettes « frigorifiques » chez ACASA)

+ 7 remorques

+ 3 tracteurs (engins)

+ 11 unités de charroi divers (tondeuse, chariot, motoculteur)

Acquisitions prévues en 2020 : 1 camion et 2 leasings opérationnels (CNG ou électrique).

La volonté de notre Centre reste de remplacer petit à petit la flotte par des véhicules propres (CNG, électriques) (via subsides ou non) et de déclasser les véhicules vétustes (datant pour certains de 1999/2000).

La Cellule Patrimoine

La Cellule Patrimoine gère les bâtiments et les terrains du CPAS de Mons, relevant du patrimoine privé et public du Centre pour toutes les matières qui ne sont pas liées directement à des travaux. La cellule assure la gestion administrative courante de l'ensemble de ces biens. Cette cellule gère donc les baux emphytéotiques, les divers actes d'acquisition et d'aliénation et autres actes divers. Cette cellule travaille notamment en collaboration avec le Notaire désigné par le Centre, le service Gestion Financière du Centre et le Comité d'acquisition.

Les missions de ce pôle s'articulent autour de :

1. La gestion immobilière du patrimoine du Centre :
 - Procédure d'acquisition de biens utiles à l'action sociale de notre Centre :

Note de Politique 2019

- En 2018 : notre Centre n'a procédé à aucune acquisition.
- En 2019 : ex. acquisition le 27 mai 2019 du site de la rue du Travail à Cuesmes,...
- Suivi des demandes d'information liées à l'acquisition d'un bien : parcelle en zone d'habitat à Wasmuel, parcelle en zone d'habitat (50m) à Binche/Buvrines, ...
- Procédure d'aliénation de biens du Centre :
 - En 2018 : ex. : vente d'un garage à Mons,...
 - En 2019 : ex. : vente au SPW de parcelles à Harmignies en vue de la création d'un bassin d'écrêtement, préparation des procédures d'aliénation des maisons ouvrières (en cours), vente d'une parcelle à Jemappes, régularisation de la vente d'une parcelle à Thieu, ...
 - Suivi de toute demande d'information liée à l'aliénation d'un bien appartenant au Centre,...
- Procédure d'échanges de biens :
 - En 2018 : ex. : Echange avec la Ville de Mons, de terrains à Ghlin et à Flénu. Le CPAS est maintenant propriétaire de terrains situés à la rue du Grand marais 90 (gérés par le CISP le Plein Air),...
 - En 2019 : ex. Echange avec la Ville de Mons, des 2 écoles appartenant au CPAS contre le bâtiment sis au 13, rue Lamir (Portugal)(en cours)
- Conclusions de baux emphytéotique :
 - En 2018 : /
 - En 2019 : conclusion le 27 mai d'un bail emphytéotique entre le CPAS & HYGEA sur une partie du bâtiment sis rue du Travail 52 à Cuesmes.
- Réalisation de dossiers d'emprise sur les parcelles du Centre
 - En 2018: création d'emprises en vue des travaux d'assainissement du ruisseau de l'Aubrecheuil (construction d'une station d'épuration à Obourg);

- En 2019 : création d'emprises sur des parcelles à Harmignies en vue de la création d'un bassin d'écrêtement.
 - Contact avec le Cadastre : informations sur les travaux effectués dans les biens du Centre.
 - Divers : demande de changement de n° de police, réponses aux demandes de limites parcellaires des biens du Centre, recherches liées aux biens appartenant au Centre (identification parcelles, propriétaires, ... grâce notamment au nouveau logiciel acquis en 2019 Elyx cities),...
2. La gestion locative des maisons ouvrières du Centre (hors log. AIS, transit/Insertion/Urgence).
- Contact avec les locataires, calcul des loyers, facturation aux locataires, suivi des entretiens locatifs, gestion des garanties locatives, renons, évacuations des biens abandonnés dans les logements,...
3. La gestion locative de biens immobiliers du Centre (Maison d'enfants L'île aux enfants, location façade, ...) :
- Contact avec les occupants, calcul des loyers, facturation aux locataires,
4. La gestion des parcelles agricoles du Centre :
- Gestion des 1100 terrains appartenant au Centre :
 - **baux à ferme** : cessions légales ou cessions privilégiées, calcul des fermages, facturation aux 332 agriculteurs, gestion des demandes (plantation de haies, création d'un accès carrossable, ...), conclusion des nouveaux baux à ferme,...
 - **locations de parcelles « hors fermages »** : calcul des redevances, facturation aux occupants, rédaction des conventions de mise à disposition, suivi du manque d'entretien des parcelles appartenant à notre Centre, ...
 - **Remise de voiries** : plan de bornage, suivi des actes,...
 - Gestion des demandes de Fluxys : contact avec les locataires

- **Gestion des Wateringues** : Wateringue de la senne, wateringue de la Sille, wateringue de la Vieille-Haine, wateringue de la Haine, wateringue de la Haute-Sambre, wateringue de Hyon-Spiennes.
5. **La gestion des baux de chasse des biens ruraux** : En 2019 : lancement d'une adjudication Publique de 9 ans pour 96 lots de chasse : conclusion de baux de chasse avec une Etude notariale, facturation,...
6. La gestion des 4 domaines forestiers du Centre (Epioux, Stoumont, Baudour & Soye) en partenariat étroit avec le Département Nature et Forêts (cantonnement de Florenville, Stoumont, Mons et Namur) et le Service gestion Financière du Centre :
- Gestion des ventes de bois des 4 domaines forestiers :

2018	Epioux	Stoumont	Soye	Baudour
Recettes des ventes de bois:	459.260,49€	25.041,00€	20.764,05€	9.539,45€

- Gestion des domaines : appels d'offre pour les aménagements, réalisation des travaux forestiers, plantations, ... coupe non autorisée, autorisation de passage pour des randonnées, bail emphytéotique de la Ronde Maison (Baudour),
- Gestion des baux de Chasse des domaines des Epioux, Stoumont, Baudour & Soye :

2018	Epioux	Stoumont	Soye	Baudour
Recettes des loyers	76.875,00€	20.383,00€	10.010,00€	10.973,78€

de chasse				
----------------------	--	--	--	--

- Gestion des Baux de pêche du Domaine des Epioux
- Gestion de la licence de pêche de la Semois (Epioux)
- Gestion des antennes GSM dans les domaines
- Gestion liée à l'installation des ruches dans les domaines forestiers (actuellement le bois de Baudour et le Bois de Soye accueillent des ruches).
- Gestion des locations du Pavillon le Ropieur (planning + courriers + conventions + ER) :
 - En 2018 (1^{er}/01 au 30/09) : recette de 2.520,00€
 - En 2019 (1^{er}/01 au 30/09) : recette de 4.030,00€
- La gestion de projets spécifiques liés aux domaines forestiers :
 - 2018 & 2019 : La création d'une passerelle sur la Semois (Epioux)
 - 2018 & 2019 : La sécurisation du pont du bois de Baudour
 - ...

7. La vérification et engagements des précomptes immobiliers liés aux biens du Centre

8. Les permis d'urbanisme liés à l'abattage d'arbres situés dans les propriétés du Centre :

- En 2019 : serres de Ghlin (rue du Grand marais).

9. La prise en charge des enquêtes commodo/incommodo

10. La gestion des dossiers Eoliens du Centre :

- En 2019 : conclusions de 3 nouvelles conventions liées à l'implantation d'éoliennes sur des parcelles appartenant au Centre.
-

11. La gestion des subsides du Dép. Patrimoine :

1. **Subsides UREBA** : introduction des appels à projet et dossiers justificatifs pour réaliser des travaux liés aux économies d'énergie dans des maisons ou des bâtiments du Centre :
 1. En 2018 : 2 logements d'insertion, Habitat groupé, Pavillon administratif de la Cité de l'Enfance, l'ex-conciergerie de la rue H. Dunant,
 2. En 2019 : 1 logement d'insertion
2. La gestion du subside Ancrage Communal 2014-2016 lié à la rénovation des futurs logements de transit sis à la Chaussée du Roeulx 202, 206 & 210.
3. La gestion du subside octroyé par le Fonds Wallon du Logement et affecté à la rénovation de deux logements du Centre mis en gestion à l'asbl Mons Logement (AIS)

La Cellule Economat

Les objectifs principaux de la Cellule Economat :

- effectuer des achats dans un souci d'économie, d'écologie et de « fair trade »,
- rationaliser les stocks.

La Cellule Assurances

La Cellule Assurances est chargée :

- du patrimoine immobilier
- de la Responsabilité Civile
- des véhicules

La compagnie AXA (via le courtier 'Bureau Hanot et fils') nous couvre pour les assurances incendie et périls connexes ainsi que pour les assurances autos.

La compagnie ETHIAS nous couvre quant à elle pour les assurances responsabilité civile et les accidents de travail.

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. REALISATIONS 2019

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.)

Destruction des documents après avoir reçu la permission des Archives de l'Etat.

Cette année 2019 est particulièrement consacrée à l'optimisation de l'espace et du rangement afin d'avoir un stockage des archives bien net et d'y retrouver des dossiers encore plus rapidement. Notamment en renommant une partie des étagères et des boîtes d'archives.

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.

Afin de maintenir cette efficacité, chaque agent doit réunir trois critères : pouvoir travailler en manutention, savoir utiliser l'outil informatique (encodage, trouver les emplacements dossiers etc...) et posséder le permis de conduire (livraison boîtes, dossiers etc...)

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.

2.2. PERSPECTIVES 2020

Elles s'inscrivent dans la continuité de l'action 2019 :

- 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'EVOLUTION DE 2018-2019

	2018	JUIN18 A DEC18	JAN19 A JUN19	Notes/ Explications
Nombre de dossiers demandés et transmis	1.622	691	662	La demande de juin 2018 à décembre 2018 et janvier à juin 2019 sont similaires. De juin 2018 à juin 2019 les demandes de dossiers par les autres services sont moins nombreuses que l'année précédente. Par contre, il y a beaucoup plus de nouveaux encodages.
Volume d'archivage en mètre	2.780m	2.882m		La caserne de stockage est presque remplie. Nous avons trié et détruit beaucoup de boîtes (de juin à décembre 2018, nous avons détruit 770 boîtes équivalence de 97m d'archives et de janvier à juin 2019 détruit 1.310 boîtes équivalence de 164m d'archives. Total nous avons récupéré 261m 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.

Transfert des boîtes des autres services vers le service Archives pour encoder et classer	1.879	1.173	851	<p>Transfert des boîtes vers service des archives beaucoup plus important de juin à décembre 2018.</p> <p>La période de janvier à juin 2019 le nombre de transfert un peu moins important que les 6 derniers mois de 2018. Le total de transfert des boîtes vers notre service est plus que l'année précédente (2.024 boîtes). Les autres services sont satisfaits de notre service et confiants. Ils ont transféré leurs boîtes plus rapidement dès la fin de traitement de leurs dossiers</p>
Destruction des dossiers à l'échéance et récupération des places pour le nouvel encodage	1.355	770	1.310	<p>Nous détruisons, plus régulièrement les boîtes d'archives au terme de leur date de destruction selon les règles de tableau de Tri de Archives de l'Etat.</p> <p>Total est de 2.080 boîtes détruites de juin 2018 à juin 2019</p>
Nombre d'intervention du CISP pour les transferts de caisses, boîtes	11	4	4	<p>Il y a demande d'intervention du CISP si > de 40 boîtes</p> <p>Nous avons donc transféré beaucoup plus de caisses par nous-même.</p>
Nombre de boîtes livrées aux autres services	2.138	1.727	856	<p>Le service des Archives gère le stock des boîtes à archiver</p> <p>Le total des boîtes livrées vers les autres services de juin à décembre 2018 est plus important que de janvier à juin 2019 et beaucoup plus que l'année précédente.</p>
Nombre de caisses livrées aux autres services	182	84	80	<p>Pour faciliter le transport de boîtes d'archives, nous livrons aussi des caisses, (1 caisse contient 4 boîtes)</p>
Nombre de déplacements	542			<p>- Les déplacements à partir de l'entrepôt de stockage d'archives vers le service demandeur pour</p>

		297	307	répondre à leurs demandes 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. Total 604 déplacements
Nombre d'encodages nouveaux	36.363	51.780		Presque doublé par rapport à l'année passée

Le service Archives n'est pas un service de première ligne, mais indispensable au bon fonctionnement de l'institution. Nous aidons les autres services à ranger, encoder des dossiers et nous les informons quant à la présence d'un dossier encodé. Le service des Archives est apprécié par les autres services pour son efficacité et sa 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

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 INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL (SIPP)

Bilan 2019:

2019 restera l'année de la mise en pratique du renforcement de la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail au sein du CPAS et de la Ville de Mons.

Mi-octobre 2018, les autorités avaient en effet acté officiellement la fusion des services SIPP CPAS et SIPP Ville à travers trois documents clés : l'organigramme du service commun, le document d'identification et le plan global de prévention des deux employeurs.

Soutenus efficacement par une équipe de deux agents administratifs et d'un conseiller technique, l'équipe de conseillers en prévention du nouveau SIPP commun (deux CP 'niveau 1' et deux CP 'niveau 2') travaillent aujourd'hui en synergie avec comme objectif unique : assister les employeurs dans l'application des mesures prévues par la loi sur le bien-être au travail et qui leur incombent.

Cette mise en commun des compétences, des expériences, des méthodes et des outils participe grandement à la mise en place de la politique de prévention souhaitée par les deux employeurs ainsi qu'à l'accentuation de la culture « sécurité » de leur ligne hiérarchique et

Note de Politique 2019

des travailleurs; l'effet recherché étant bien-sûr d'éviter les dangers et par là, d'éviter ou diminuer les risques d'accidents avec leurs conséquences pouvant parfois être graves.
Réalizations 2019

Pratiquement, de grandes avancées ont déjà été réalisées par le SIPP dorénavant commun, parmi lesquelles :

La création de procédures concernant :

les visites des lieux et des postes de travail et les réunions de suivi,

les achats de machines, d'installations, d'engins mécanisés, d'équipements de protection individuelle (EPI) ou d'équipements de protection collective d'équipements (procédure dite « des trois feux verts »),

la surveillance de la santé des « Article 60 »,

la prévention et protection contre les dangers liés à l'amiante et le formulaire du programme de gestion du risque d'amiante,

l'analyse préalable d'un lieu de manifestation et des risques associés dans le cadre des établissements rendus temporairement accessibles au public.

La création, révision et organisation de formations portant sur :

les risques liés à l'amiante,

les exercices d'évacuation,

les consignes de sécurité,

les instructions générales en cas d'incendie, les instructions pour feu d'huile et de graisse, les instructions générales en cas de rétablissement de l'électricité, de l'eau et du gaz (pour les habitations privées).

La mise à disposition des fiches de sécurité sur le lecteur réseau « \\Client\T\$\Fiches de sécurité »

La révision progressive des analyses des risques par fonction par la méthode Kinney (par ex. les métiers de la puériculture et de la petite enfance).

Note de Politique 2019

La mise en place des registres de sécurité (démarrage dans les crèches et maisons de repos).

La revue systématique des fiches de poste des « Article 60 » entrants.

La tenue périodique et systématique du comité spécial de concertation (CPPT) en charge du bien-être.

La remise en place des rapports mensuels du SIPP.

Une vue claire et permanente des rapports des organismes des contrôles périodiques.

Plans d'actions 2020

La prévention des incidents et des accidents doit demeurer la première priorité de tous les agents / acteurs du CPAS et de la Ville en 2020.

Les prochains plans d'actions, même s'ils sont légèrement différents chez l'un et l'autre employeur (car certains métiers ou activités sont spécifiques), reprendront au moins les thèmes suivant :

Sécurité :

La mise en place d'un correspondant « sécurité » au niveau de chaque site.

L'établissement des registres de sécurité (au moins dans 20% des sites).

La révision progressive des analyses des risques par fonction.

Formations spécifiques en plus des recyclages habituels (par ex. équipiers de première intervention, secouristes, risques avec l'électricité) :

La gestion de l'agressivité face à un interlocuteur agressif.

L'évitement des chutes, glissades et trébuchements.

La manutention de charge.

Hygiène au travail :

Sensibilisation à un environnement de travail propre et rangé.

Autres :

Dynamisation des parties prenantes pour le suivi de résolution des points des visites des lieux de travail.

Conclusion

Le Service Interne de Prévention et de Protection au travail est au service des employeurs CPAS et Ville, de leur ligne hiérarchique et de leurs travailleurs pour les assister, les conseiller, les aviser dans le cadre de la politique de prévention qu'ils doivent définir et exécuter dans le respect du code du bien-être.

C'est au SIPP qu'il revient de remplir de manière indépendante une multitude de missions bien précises pour s'assurer que cela se fait dans les règles et dans les temps.

Seule une collaboration solide entre tous les acteurs peut mener nos entreprises, CPAS et Ville, vers un niveau de sécurité supérieur et un meilleur bien-être.

Rien n'est jamais acquis mais rien n'est impossible si nous le voulons ensemble.

5. LES MARCHES PUBLICS

Notre service Marchés Publics traite +/- 140 dossiers en marchés de travaux, fournitures et services.

Les synergies entre les services Marchés Publics de la Ville de Mons et du CPAS se sont fortement intensifiées et structurées dans leur fonctionnement.

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.

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.

Inversement, la Cellule Marché Publics du CPAS élabore des marchés publics conjoints avec la Ville de Mons, dont notamment le marché « contrôle médical ».

D'autres synergies ont été établies et le CPAS a recours également à des centrales de marché notamment celles de la Province du Hainaut , celle du GIAL

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).

Par ailleurs , le CPAS a également recours à la procédure in house bénéficiant ainsi d'une expertise externe , le CPAS vient ainsi d'adhérer à l'intercommunale IGRETEC