

Note de politique générale 2022



Table des matières

DÉPARTEMENT 1	LE SOCIAL	4
TRAITER L'URGENCE		4
LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE (DUS)		4
LE SERVICE D'URGENCE DE JOUR		5
METTRE EN ŒUVRE LE DROIT À L'AIDE SOCIALE		7
LE RÔLE CENTRAL DE L'ACCUEIL		8
LE REVENU D'INTÉGRATION SOCIALE		11
LES AUTRES AIDES FINANCIÈRES		19
L'AIDE SOCIALE ÉQUIVALENTE		21
RÉPONDRE AUX BESOINS SOCIAUX SPÉCIFIQUES		23
LE LOGEMENT		23
LE SERVICE VIOLENCES INTRAFAMILIALES (VIF)		34
LES ILA (INITIATIVES LOCALES D'ACCUEIL)		38
LA PRÉVENTION ET LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT		40
AGIR POUR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE		54
L'ACCÈS À L'EMPLOI		55
LES ACTIONS MENÉES EN AMONT DE L'EMPLOI		57
LE SUIVI SOCIO - PROFESSIONNEL		57
LE PÔLE DE FORMATION « LE PLEIN AIR »		62
LE SERVICE D'INSERTION SOCIALE (SIS)		72
PROACTION		74
SERVICE PRÉVENTION ET COHÉSION SOCIALE		75
S'INSCRIRE DANS LE RÉSEAU SOCIAL		80
DÉPARTEMENT 2	LA JEUNESSE	84
LE SERVICE D'ACCUEIL D'ENFANTS		85
LES ACCUEILLANTES D'ENFANTS À DOMICILE		86
LES CO-ACCUEILLANTES D'ENFANTS		86
LES SERVICES AGREES DANS L'AIDE A LA JEUNESSE		87
LES SERVICES NON RESIDENTIELS		88
AMO « ANCRAGES » - L'AIDE EN MILIEU OUVERT		88
MADO « L'EQUIPAJ »		96
SASE « POINT D'APPUI » - LE TRAVAIL MANDATE EN MILIEU DE VIE		99
LES SERVICES RESIDENTIELS		101

SRG « LE ROPIEUR »	101
PEP « LA CALYPSO »	102
SASPE « LA NACELLE »	104
DÉPARTEMENT 3	LA COHÉSION SOCIALE
	108
LE PÔLE D'ACCUEIL VILLE/CPAS	111
LE SERVICE EGALITÉ DES CHANCES ET CITOYENNETÉ	119
LES MAISONS DE QUARTIER	140
DÉPARTEMENT 4	LES RESSOURCES HUMAINES
	152
LES MEMBRES DU PERSONNEL	152
LES CARACTÉRISTIQUES DU PERSONNEL	154
LES RECETTES DU PERSONNEL	155
LES AIDES À LA PROMOTION À L'EMPLOI (APE)	155
LE MARIBEL SOCIAL ET FISCAL	156
LES FORMATIONS	156
PROJETS ET NOUVEAUX DEVELOPPEMENTS RH	156
DÉPARTEMENT 5	LE PATRIMOINE
	157
LA CELLULE TECHNIQUE ET LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE	157
UNE PRIORITÉ : MISER SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	160
DÉPARTEMENT 6	INFORMATIQUE
	167
LES SERVICES TRANSVERSAUX	171
LA CELLULE COMMUNICATION	171
LE SERVICE ARCHIVES	171
LES HUISSIERS	174
LE SERVICE INTERNE DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL	174
LES MARCHÉS PUBLICS	177

DÉPARTEMENT 1

LE SOCIAL

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, un service spécialisé dans l'octroi de l'aide urgente situés à Mons et depuis peu une antenne spécialisée pour le traitement des nouvelles demandes.

Il est à noter qu'à l'intérieur de chaque grand secteur, les AS gèrent un secteur géographique individuel distinct.

Les assistants sociaux et assistants sociaux en chef occupés au sein des différentes antennes représentent aujourd'hui 71 personnes physiques sous différents types de contrats (temporaires ou de longue durée, temps pleins et temps partiel).

TRAITER L'URGENCE

LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE (DUS)

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

Le dispositif permet de répondre, en urgence 7j/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.

Le tableau suivant reprend les statistiques de ce dispositif :

	2018	2019	2020	2021 (31.10.2021)
Nombre d'interventions d'urgence de nuit ou week-end	114	145	42	36

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

Il est remarquable de constater que lors des confinements, l'urgence a été très peu sollicitée, ce qui peut être paradoxal vu que beaucoup de services étaient soit fermés soit plus difficilement accessibles.

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 et 13h00-16h21.

Quelques chiffres :

- De janvier à décembre 2018 : 1074 interventions
- De Janvier à septembre 2019 : 764 interventions
- De Janvier à septembre 2020 : 457 + 132 interventions spécifiques Covid non reprises dans les statistiques
- De Janvier à septembre 2021 : 248 interventions en horaire de jour + 36 interventions en extra-horaire (qui auraient pu être prises en charge par le DUS de nuit)

L'orientation urgence / aide générale est régulièrement revue 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 récurrences. 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.

Le fonctionnement du service s'articule, 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.

En 2022, il est prévu de délocaliser le service dans le bâtiment rénové de Glépin.

Le tableau ci-dessous reprend les origines des ressources des personnes prises en charge par le dispositif « service d'urgence de jour » :

2021	Nombre	%
Sans revenus	54	35,3%
Revenus professionnels	2	1,3%
Allocations de chômage	23	15%
Indemnités de mutuelle	16	10,4%
Allocation pour handicapé	7	4,5%
Pension	7	4,5%
RIS	38	24,8%
Non communiqués	4	2,6%
Autres	2	1,3%

Les tickets "S" et les aides urgentes en espèce

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

Le tableau ci-dessous illustre l'aide sous forme de tickets:

	2018		2019		2020		2021 (6 mois)	
Tickets "S"	4€	8€	4€	8€	4€	8€	4€	8€
Nombre	234	436	723	636	592	366	1	131

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.

Le faible taux de distribution de chèques à 4€ est simplement justifié par un problème de livraison et remplacé par des 8€

Le tableau ci-dessous illustre l'aide en espèces:

	2018	2019	2020	2021 (9 mois)
Aides en espèces	33.608,17€	44.3011,50€	35.908,24€	17.360,70€

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.

Quelques constats et réflexions :

- Le fonctionnement du DUS est généralement satisfaisant et répond aux besoins de la population. Les appels la nuit ou le WE demeurent très limités et souvent l'AS de garde peut trouver une solution sans déplacement
- La collaboration avec les maisons d'accueil est apparue de plus en plus essentielle malgré cela, il est difficile de trouver une solution pour certaines situations telles que les femmes seules ou avec grands enfants qui échappent au champ d'action des maisons maternelles.

Face à certains cas difficiles, (c'est particulièrement vrai pour le service d'urgence souvent confronté à des usagers présentant des problèmes psychologiques), le travailleur social est souvent impuissant et peu de solutions existent d'autant que les hôpitaux psychiatriques refusent de pratiquer l'admission en urgence. Ce problème qui avait déjà été soulevé dans la note de politique l'année dernière demeure sans solution concrète malgré le groupe de réflexion constitué par le relais social.

De même, nous rencontrons souvent des problèmes pour orienter, en terme d'hébergement, des personnes avec un handicap moteur ou mental : l'abri de nuit n'est pas adapté et les maisons d'accueil pas toujours non plus.

METTRE EN ŒUVRE LE DROIT À L'AIDE SOCIALE

Dans un souci de proximité et d'efficacité, le service social d'aide générale est décentralisé en 3 antennes sociales « généralistes » situées sur Mons, Cuesmes et Jemappes.

A côté des « généralistes » certaines équipes sont « spécialisées » pour le traitement des nouvelles demandes, pour le public 18/24 ans, pour les ressortissants étrangers, dans les suivis jeunesse et dans l'octroi de l'aide urgente.

Depuis la création de la cellule « nouvelles demandes », 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'aides qui seront traitées par une antenne extérieure ou encore par un service plus spécialisé.

La crise du coronavirus nous a contraints à accélérer la mise en place du télétravail pour les travailleurs sociaux. Nous avons mis en place une organisation qui permet d'assurer un fonctionnement maximal, qui concilie, service à la population, intérêts du centre, sécurité et difficultés familiales du personnel et enfin de tenir sur la durée.

Pour la collecte des différents éléments demandés par le travailleur social pour réaliser son enquête sociale, nous avons utilisé au maximum les moyens électroniques (mail, téléphone, médias sociaux).

Nous avons utilisé au maximum les nombreux flux, mis à disposition du centre par les institutions, permettant d'obtenir une grande partie des informations nécessaires.

Cela sans oublier les plus faibles. Nous avons veillé à rester ouvert sans discontinuer à travers un système de garde afin de permettre une porte d'entrée au centre et garantir le droit à l'aide aides sociales aux personnes fragiles ou ne possédant pas de moyen de communication moderne.

Au vu des circonstances et de la situation économique actuelle, le service a du faire preuve davantage de souplesse dans l'appréciation des demandes. Nous avons apprécié les demandes sous l'angle des démarches concrètes qui pouvaient raisonnablement être effectuées au regard de multiples facteurs (santé, garde d'enfants, accès à l'outil informatique, etc.).

Malgré ces difficultés, l'accueil, le suivi et l'aide aux demandeurs a toujours été assurée de la manière la plus optimale possible.

Malgré la crise covid, le CPAS a continué à fonctionner et a dû analyser et traiter un nombre important de demandes. Depuis janvier 2021, ont été traités par la cellule "nouvelles demandes":

- 1494 nouvelles demandes de tout ordre qui ont fait l'objet d'une décision du CSSS
- 1513 demandes d'informations, auxquelles il a été répondu aux usagers sur des renseignements généraux (questions sur le droit au RIS, aides sociales...)
- 3378 demandes d'interventions au total
- 66 refus pour manque de collaboration (le demandeur n'ayant pas donné suite à sa demande initiale)
- 14 renvois de compétences vers les CPAS compétent. (le CPAS de Mons n'étant pas compétent pour traiter la demande en vertu de la loi de 1965)

Lorsque l'on sait que cette cellule ne traite que les demande de personne encore inconnue du centre et si on y ajoute les demandes formulées dans les dossiers existants, les clôtures et les réouvertures de dossiers, cela donne un aperçu des flux générés par le service social.

LE RÔLE CENTRAL DE L'ACCUEIL

Coordination administrative du département social

En octobre 2017, le département social a créé une cellule de « coordination administrative » placée sous la responsabilité d'un chef de bureau administratif. Cette cellule intègre des services qui assurent, majoritairement, des missions transversales au sein du département social. Ces services sont :

LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL/ACCUEIL

L'équipe en place cumule 2 fonctions :

AGENT ADMINISTRATIF – SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Il s'agit d'un backoffice. Ses tâches évoluent au fil des contraintes administratives et législatives qui se présentent et intervient principalement en appui aux équipes sociales.

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 et Cuesmes) 5/5j.

Les locaux du 1^{er} accueil (salle d'attente et guichets) font l'objet d'une attention constante et particulière en termes d'hygiène, de confort, de confidentialité, de gestion dynamique du flux et d'un cadre d'accueil empathique.

Outre l'accueil physique, les usagers ont la possibilité de prendre contact par téléphone et par courrier électronique via l'adresse mail secretariat.general@cpas.mons.be. Ce canal de communication est très prisé particulièrement pour des demandes de documents administratifs.

Voici l'évolution de la fréquentation de l'accueil depuis 2018 :

2018	01/06/18 au 31/12/18	01/12/18 au 30/06/19	01/06/19 au 30/06/2020 *	01/06/20 au 30/06/21
18.270	10.492	10.340	14.946	17.324

* Durant la période COVID, les guichets ont été fermés du 16/03 au 15/05/2020. Cependant, afin d'assurer la continuité des demandes des usagers, un helpdesk téléphonique a été mis en place. Celui-ci a enregistré du 01/06/2020 au 30/06/2021 21965 appels téléphoniques.

LA CELLULE HELPDESK SOCIABILI

Le département social a remplacé voilà un peu plus d'un an son application sociale. Sociabili est le nouvel outil de gestion du dossier social. C'est un outil créé par un CPAS (Charleroi) et « écrit » en concertant les besoins du terrain. Par l'acquisition de cet outil, Le CPAS de Mons s'est inscrit dans un partenariat entre institutions de même mission. Cette synergie est très intéressante et vraisemblablement inspirante.

Toutefois, implémenter Sociabili au sein du département social a demandé de longs mois de préparation technique, fonctionnelle, opérationnelle. Le helpdesk a été créé, principalement, pour accompagner les équipes dans la familiarisation, l'utilisation et la maîtrise de ce nouvel outil. Il compte, cependant, d'autres missions dont la formation continue.

Le helpdesk social a été un support prépondérant et très sollicité au cours des premiers mois de production du logiciel. Surchargé les premiers mois, les interventions atteignent maintenant un rythme de croisière qui traduit la bonne maîtrise de l'outil par les équipes sociales et administratives.

LA CELLULE D'ANALYSE ET PROJET

Cette cellule a été créée en octobre 2017 et a pour mission la centralisation et la gestion administrative et financière des projets du département social.

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 cellule est également 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

LA CELLULE FACTURATION

Cette cellule est chargée de :

- S'assurer que les aides octroyées bénéficient d'un subventionnement optimal
- Assurer les rectifications administratives nécessaires en collaboration avec les différents métiers
- Assurer la gestion administrative d'une série de dossiers spécifiques
- Se tenir à disposition des équipes sociales internes et apporter son expertise en termes de respect des modalités administratives légales
- Est l'interlocuteur privilégié vis-à-vis du ministère

LA CELLULE RÉCUPÉRATION

Cette cellule est chargée de :

- la vérification et la validation des dossiers présentés au CSSS
- la gestion et le suivi administratif de l'octroi à la récupération des aides (revenu d'intégration et aide financière équivalente au RI) consenties et ce, auprès des organismes externes - dossiers à titre d'avances sur prestations sociales
- le suivi administratif lié à la récupération des sommes indûment payées auprès d'organismes externes ou auprès des bénéficiaires (RI + AF EQ RI)
- la supervision financière du recouvrement de ces aides
- L'aide et le soutien auprès de l'aide général sur les questions relatives à notre matière

LE REVENU D'INTÉGRATION SOCIALE

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

LES CATÉGORIES DE BÉNÉFICIAIRES

Il y a 3 catégories de bénéficiaires:

- Les isolés : personne qui vit seule
- Les cohabitants : personne qui cohabite, avec un conjoint (sans enfants mineurs), un parent ou une ou des personnes non apparentées
- 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).

L'évolution des montants de base mensuels indexés du revenu d'intégration sociale est reprise dans le tableau qui suit :

	Personne avec charge de famille	Isolé	Cohabitant
01/09/2018	1.254,82	910,52	607,01
01/09/2019	1.254,82	928,73	619,15
01/09/2020	1.295,82	958,91	639,27
01/09/2021	1.357,36	1.004,37	669,58

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 (remboursement complémentaire qui peut être porté à deux ans pour les usagers difficilement ré insérables).

Le gouvernement envisage de poursuivre l'augmentation du revenu d'intégration, qui s'il n'est pas accompagné de mesures visant à augmenter les bas salaires, accentue les pièges à l'emploi de manière considérable (la différence entre le RI et le salaire minimum diminue, voire devient négative).

EVOLUTION DU RIS

Les tableaux suivants donnent l'évolution du nombre de RIS.

Evolution annuelle :

Année	Nombre moyen
2018	3220
2019	3316
2020	Chiffres indisponibles en raison du changement de programme informatique
2021 (9 mois)	3522

Evolution mois par mois pour 2021 :

2021 / mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Nombre de RIS	3644	3632	3625	3557	3508	3470	3417	3430	3423

Evolution par genre par mois pour 2021 :

RIS 2021 / mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Femme	1809	1785	1782	1761	1738	1734	1704	1730	1746
Homme	1835	1847	1843	1796	1770	1736	1713	1700	1677
Total général	3644	3632	3625	3557	3508	3470	3417	3430	3423

Evolution par catégorie par mois pour 2021 :

RIS 2021 / mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Cohabitants	955	928	920	917	909	892	847	861	833
Isolés	1861	1868	1873	1814	1780	1762	1754	1745	1769
Ménages	828	836	832	826	819	816	816	824	821
Total général	3644	3632	3625	3557	3508	3470	3417	3430	3423

Au cours des années nous avons connu des variations très sensibles du revenu d'intégration. Cela a été le cas lors de la limitation dans le temps des allocations d'insertion et à l'augmentation des sanctions « chômage ». Ceci 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. Cela a également été le cas dans les sorties de centre d'accueil pour réfugiés lors de la crise migratoire.

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

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

Les mesures COVID

Afin de compenser l'augmentation du cout de la vie, chaque bénéficiaire a reçu une prime « COVID » de 50€ (100€ pour les couples).

Pour la rentrée scolaire, nous avons accordé à chaque enfant mineur de familles aidées, un chèque de 25€.

Nous sommes intervenus lors du 1^{er} confinement dans l'achat et l'équipement en ordinateurs pour les étudiants qui ne pouvaient pas suivre les cours en distanciel suite à l'absence de moyens techniques.

Nous sommes également intervenus, à la demande, pour payer des factures occasionnée par la pandémie ou auxquels il n'avait pas été possible de faire face suite à une diminution de revenus liée à la pandémie (chômage temporaire avec perte de revenus).

Nous avons également répondu aux besoins des étudiants qui se trouvaient en "état de besoins" à travers la prise en charge: de frais de matériel scolaire, de minerval, de frais de déplacement, de frais scolaire, de livres, de cours... (Liste non exhaustive) sur base d'une demande et d'un besoin établi via une enquête sociale, sous la forme d'une aide sociale récupérable, totalement partiellement ou pas du tout.

LE RIS « EX 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.

Evolution mois par mois pour 2021 :

2021 / mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9
RI sans abri	212	209	209	212	210	201	184	179	187

LES SANCTIONS CHÔMAGE

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.

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.

Cette spécialisation, nous permet de mieux cerner les spécificités de ce public comme l'analyse de la rupture familiale, afin d'éviter que le recours au revenu d'intégration ne devienne une solution facile et de confort pour échapper au cadre posé par les parents.

Le tableau suivant reprend l'évolution de cette aide :

Année	Nbre bénéficiaires RIS (moyenne)	Nbre bénéficiaires RIS de moins de 25 ans (moyenne)	% bénéficiaires RIS de moins de 25 ans
2018	3220	1061	32.95
2019	3316	1237	37.3
2020	Chiffres indisponibles en raison du changement de programme informatique		
2021 (9 mois)	3522	1182	33.5

LES ÉTUDIANTS

La loi sur le RIS incite les CPAS à soutenir les jeunes bénéficiaires dans leurs études. Il s'agit d'un droit conditionné. La mise aux études est quantitativement de plus en plus importante. Le CPAS a établi des critères et des lignes directrices afin de favoriser les études sans pour autant tout permettre, garder une certaine équité entre les étudiants, et les accompagner vers la réussite.

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...).

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. 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).

2019/2020 a été une année scolaire spéciale suite à la crise sanitaire engendrée par la Covid – 19. Ce qui a impacté fortement le fonctionnement des écoles et les institutions sociales par le confinement, les conditions de travail à distance difficiles et la rencontre avec les bénéficiaires réduite au stricte minimum (urgence).

Dans ce contexte, les travailleurs sociaux étaient dans l'impossibilité de compléter, comme les autres années, les tableaux Excel permettant d'extraire des statistiques sur notamment les différentes filières de formation ou d'étude suivies par nos étudiants, les résultats scolaires...

Concernant la remédiation scolaire : 12 élèves de l'enseignement primaire et secondaire ont été pris en charge par l'asbl Educa Team avant le début du confinement et 14 étudiants de l'enseignement supérieur par PePS Intérim via le tutorat. Les ateliers « Echec à l'échec » de l'asbl Jeunesses Scientifiques qui devaient aider les élèves du secondaire à préparer les examens de juin et les examens de passage, ont été annulés à Mons

Pour préparer les examens de la 2^{ème} session en supérieur, quelques séances de remédiation se sont déroulées par vidéoconférence dans des matières variées (sciences, langues, comptabilité, droit, ...).

Les critères d'évaluation de l'acquisition des compétences pour les élèves de l'enseignement secondaire ordinaire et spécialisé, repris dans les « dispositions réglementaires relatives à la sanction des études pour l'année scolaire 2019 – 2020 », ne pouvaient que favoriser la réussite pratiquement de tout le monde :

- Evaluation exclusivement formative ;
- Aucun examen ne peut être organisé ;
- Pas de cotation ni de moyenne pour la 3^{ème} période et la dernière période ;
- Le redoublement doit être exceptionnel ;
- Etc.

Quant à l'enseignement supérieur, le « dosage entre exigences académiques d'une part, souplesse et bienveillance d'autre part » est l'état d'esprit qui devait guider les évaluations.

Ainsi, rares sont les demandes de redoublement ou réorientation ayant nécessité l'expertise pédagogique avant présentation au CSSS.

Durant l'année scolaire 2020/2021, il n'y a pas eu de changement/amélioration remarquable par rapport à 2019/2020 comme le fait remarquer notre contact de PEPS Intérim :

« Jusque février 2020, nous n'avons pas rencontré de difficultés particulières à trouver des étudiants (PEPS) pour aider les étudiants (CPAS) pour des cours de remédiation.

Certes, dans certaines matières (comme l'informatique par exemple) il était moins fréquent ou moins aisé de trouver des étudiants (PEPS) susceptibles d'aider les étudiants (CPAS) car moins d'étudiants inscrits dans le secteur.

Répondre à une demande de dernière minute s'est avéré également plus compliqué car tous les étudiants (ou presque) sont simultanément en blocus ou en examens.

Cependant, malgré cela, le recrutement était relativement fluide. Nous avons d'ailleurs fait appel à un nouveau canal de recrutement spécialement pour les étudiants (Student.be) il y a +- 2 ans pour les cours de remédiation.

Vers février/mars 2020, les choses se sont compliquées ... (pour tout le monde d'ailleurs). De manière générale, peu d'étudiants (tous profils confondus) postulaient (toutes demandes confondues).

Dans les semaines/mois qui ont suivis, lorsque je prenais contact avec un étudiant (PEPS) dans le cadre des cours de remédiation, il semblait perdu, ne sachant pas s'il poursuivrait ses études dans les conditions que nous avons connu (cours suspendus, cours à moitié donné en vidéoconférence et pas en présentiel, ...). Peu d'étudiants (PEPS) souhaitaient s'engager à aider un autre étudiant (CPAS) dans ses cours, situation qui est d'ailleurs toujours d'actualité.

Avant, pour une demande, je devais contacter +- 3 étudiants et depuis l'année passée, je dois contacter 2 ou 3X plus d'étudiants. L'investissement et le temps consacré est plus important pour finalement moins de résultats.

Voici les raisons pour lesquelles nous ne souhaitons pas renouveler la collaboration car nous ne sommes plus en mesure de vous donner satisfaction, malheureusement ...

Néanmoins, sache que j'ai apprécié collaborer avec toi et avoir pu aider des étudiants en difficultés ».

Dans ces conditions, très difficiles pour tout le monde, 9 élèves (6 du secondaire et 3 de l'enseignement primaire) ont bénéficié des cours de remédiation par l'asbl EDUCA TEAM, 4 étudiants de l'enseignement secondaire ont participé aux ateliers d'échec à échec du mois d'août 2021 et PEPS Intérim a aidé 5 étudiants de l'enseignement supérieur

LA COMPOSANTE « JEUNESSE »

Deux AS issue de notre ancien service jeunesse ont conservé leur expertise « aide à la jeunesse » qu'elles mettent au service du service d'aide générale.

Ces deux AS ont, en plus de leur secteur « aide générale pure » certaines spécificités :

- Traitement des demandes de revenus d'Intégration Sociale des jeunes filles 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, 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. Analyse des 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. Actuellement, nous avons encore un dossier « tutelle » actif.

- Suivi du protocole d'accord « aide à la jeunesse / CPAS.
- Référentes pour les services d'aide à la jeunesse.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Une accompagnatrice sociale « généraliste » 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.

Cette accompagnatrice sociale se concentre 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.

Au sein du dispositif d'urgence sociale, l'autre accompagnateur social assiste les travailleurs sociaux dans l'accompagnement dans les démarches administratives des SDF en complément du travail effectué par l'escalier et l'abri de nuit et plus particulièrement en faveur des SDF qui ne fréquentent pas ces structures, et dans les vérifications de résidence (campements, squats,...).

LES AUTRES AIDES FINANCIÈRES

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

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

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 ...

Les soins de santé

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).

Le tableau qui suit reprend l'évolution des cartes médicales octroyées:

	2019	De juin à décembre 2020	De janvier à juin 2021
Cartes médicales	671	317	414

Le nombre de cartes médicales en cours reste stable depuis plusieurs années et se maintient à +/- 650 cartes en moyenne.

Une prise en charge exceptionnelle de médicaments hors critères est toujours envisageable avec une présentation du dossier à examiner au CSSS. Nous comptons environ 150 dossiers d'aide médicale pour lesquels une prise en charge de médicaments hors critères a été octroyée.

En ce qui concerne les prises en charge exceptionnelles de médicaments hors critères la procédure mise en place depuis 2017 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 dont l'objectif était d'éviter les abus et de mieux contrôler les frais (sur fonds propres) qui en découlent. Cette restriction quant à la délivrance de produits dont certains peuvent être considérés « de confort » a permis une nette réduction des coûts qui y sont liés même si la tendance est à la hausse depuis l'année dernière. Il faut toutefois préciser qu'au-delà de tous les médicaments de catégories A, B et C, plus de 600 médicaments de « catégorie D » sont déjà pris en charge par la carte médicale classique...

L'aide médicale urgente est la seule aide à laquelle ont droit les personnes en séjour irrégulier. Le tableau suivant reprend l'évolution de cette aide :

Prises en charge	2020	De juin à décembre 2020	De janvier 2021 à juin 2021
AMU frais pharmaceutiques, ambulatoires, hospitaliers et d'honoraires	163	181	154

La taxe communale sur les immondices

Sur base de critères déterminés par le Conseil de l'Action Sociale, certains usagers bénéficient de l'exonération de la taxe communale sur les Immondices. Le tableau suivant reprend l'évolution de cette prise en charge :

2018	2019	2020
753 dossiers pour un total de 88815,5€	798 dossiers pour un total de 94723€	759 dossiers pour un total de 93327,64 €
738 personnes à 100% 1 personne à 50% 14 refus	771 personnes à 100% 0 personne à 50% 27 refus	749 personnes à 100% 0 personne à 50% 10 refus

L'AIDE SOCIALE ÉQUIVALENTE

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

L'aide sociale équivalente 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%.

Le tableau suivant reprend l'évolution de cette aide :

	2018	2019	2020	2021
Aides sociales équivalentes (ASE) moyenne	113	122	Chiffres indisponibles en raison du changement de programme informatique	115

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 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.

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.

A cette situation, il faut ajouter les fermetures de centre pour cause de pandémie qui ont générés un afflux vers nos structures

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.

RÉPONDRE AUX BESOINS SOCIAUX SPÉCIFIQUES

LE LOGEMENT

SITUATION GÉNÉRALE DU LOGEMENT SUR MONS

Le problème de l'accès au logement à Mons demeure, comme dans les autres grandes villes wallonnes, un problème crucial : manque de logements sociaux, salubrité relative des logements privés « bon marché », part prépondérante du loyer dans le budget des familles...

Le parc privé demeure majoritaire. Les logements publics sont gérés par l' AIS Mon(s) Logement, la SLSP Toit&Moi et le CPAS de Mons. Depuis plusieurs années, le CPAS est confronté à un nombre important d'expulsions.

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) « Mon(s) Logement »

Au 01/01/2021, l' AIS gère 411 logements (pour 383 l'année dernière : 42 nouveaux mandats – 14 mandats perdus) sur Mons et les anciennes communes (304) + Colfontaine (57) + Frameries (47) + Quévy (3).

Parmi ceux-ci :

- 37 appartements ou maisons à 4 chambres ou plus (dont 9 sur Mons);
- 79 à 3 chambres (dont 48 sur Mons)

La structure des locataires se présente comme suit :

- 22 % de chômeurs
- 25% de bénéficiaires du RIS
- 21 % de personnes indemnisées par la Mutuelle ou ayant une allocation d'handicapé.
- Les autres locataires (soit 32 %) travaillent ou sont pensionné.

Au niveau sociologique :

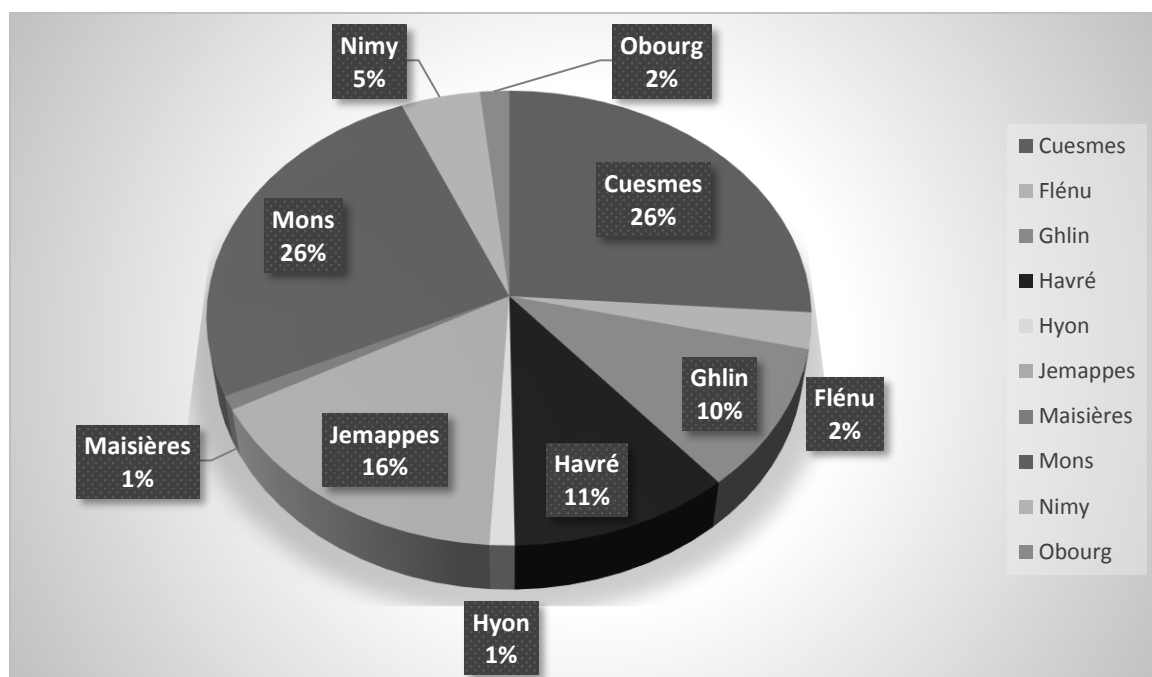
- 43 % de familles monoparentales dont l'écrasante majorité sont des femmes seules avec enfants (39 %)
- 36% d'isolés
- Le solde représente des couples avec ou sans enfant et des cohabitants (21%)

Le montant moyen des loyers réclamés aux locataires est de 286 € pour un studio à 501€ pour un logement à 4 chambres, soit au maximum à 39 % du revenu.

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

La société de logements de service public « Toit & Moi »

Le seul opérateur de logement social est la société « Toit & Moi ». Toit & Moi possède un parc locatif de 3.325 logements sur l'entité de Mons, dont 3.038 occupés.



La structure des locataires se présente comme suit :

- Chômeurs : 7,62 %
- Bénéficiaires du RIS : 6,22 %
- Pensionnés et prépensionnés : 16,65 %
- Personnes indemnisées par la mutuelle : 10,18 %
- Personnes percevant une allocation de handicap : 3,39 %
- Employé.e.s : 3,12 %
- Ouvrier.e.s : 5,88 %
- Etudiant.e.s : 4,75 %
- Indépendant.e.s : 0,27 %
- Autres : 41,91 %

LES ACTIONS MENÉES PAR LE CPAS

Attestations d'extrême urgence sociale

La délivrance d'Attestations d'extrême urgence sociale est également reprise dans les missions de l'urgence de jour. 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 délivrées en 2021 était de 391 pour 407 demandes.

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.

Actuellement, vu l'explosion des demandes, et l'augmentation des durées « d'hébergement précaire » une collaboration est mise en place avec la police et le service population afin que dans les situations « d'installation » il soit fait appel à « l'inscription d'office ».

Les adresses de référence

L'urgence de jour a dans ces missions 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.

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.

Le tableau suivant reprend l'évolution du nombre d'adresses de référence :

30/06/18	30/06/19	30/06/20	30/06/21
156	221	295	346

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.

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

Le tableau suivant reprend l'évolution générale de ces aides :

	Garantie Locative Non RIS	Garantie Locative RIS	Total Garantie Locative	Prime Installation Non RIS	Prime Installation RIS	Total Prime Installation	Loyers
2018	111	275	386	77	251	328	232
2019 (au 30/06)	45	128	173	35	120	155	119
2020	Données non disponibles						
2021 (au 15/11)	352		352	74	158	232	71

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.

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. Pour y arriver, le CPAS a développé le conventionnement avec les maisons d'accueil.

En 2021, nous en étions à 40 conventions signées.

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 47 logements maximum répartis en :

- 5 logements d'insertion occupés
- 13 logements de transit occupés
- 3 logements d'urgence et 10 logements de transit supplémentaires ont été affectés à l'accueil d'urgence
- 13 logements actuellement inoccupés
- 2 logements COVID mis en place depuis le 13/03/2020
- 1 Logement mis à disposition du VIF dans le cadre de la pandémie

Les 13 logements inoccupés 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 2020 au 30 juin 2021 : 50.72% des ménages hébergés sont monoparentaux. Les couples avec enfants sont représentés à hauteur de 31.88%. Les personnes seules représentent 10.15%. Les couples accueillies sans enfant représentent 7.24%. Pour ce qui est des familles monoparentales, la majorité des entrées effectuées endéans l'année de référence présente pour chef de ménage une femme (77.15 % 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 22.85 % des familles monoparentales hébergées par le pôle logement.

La totalité de ces accueils représente 97 adultes et 125 enfants.

Au niveau des ressources financières, 50.72 % des ménages bénéficient d'un RIS, 15.94% d'allocation de chômage, 17.40 % d'indemnité de mutuelle, 5.80.% sont salariés (dont 1 en emploi art60) et 8.70% bénéficient de revenus mixtes (AC + RIS ou AC + mutuelle) et 1.44% bénéficient d'un revenu pour personne handicapée.

Les logements de transit

Du 01/06/2020 au 30/06/2021, le service logement a attribué 14 logements de transit. Pour la même période, nous avons eu 16 départs et 14 entrées.

Dans les départs enregistrés pour cette période, 10 familles se sont vues attribuer des logements sociaux. 3 familles ont trouvé un logement dans le parc locatif privé, et une famille a acheté une maison via l'option d'un prêt octroyé par le fond des familles nombreuses. Dans cette période, nous avons également eu 2 expulsions.

Les logements d'insertion

Entre le 01/06/2020 et le 30/06/2021, 2 entrées ont été faite suite à un transfert à partir d'un logement d'urgence. Nous avons également eu 1 sortie vers un logement social.

Les logements d'urgence

Pour la période du 01/06/2020 au 30/06/2021, nous avons effectués 22 entrées. Nous avons enregistré 10 départs qui se sont conclus par 2 transferts d'un logement d'urgence vers un logement d'insertion, 7 départs vers un logement social, et 1 départ vers le secteur privé

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.

Ce bilan montre clairement l'impact de la crise sanitaire « COVID 19 » sur le service logement. En effet, durant la période COVID, il y a eu moins d'attributions de logements sociaux donc moins de départs de notre service mais également plus d'expulsions de particuliers pour raisons financières liées aux COVID.

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 1 situation en 2019. 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.

Il n'y a pas eu de décision de post hébergement en 2021.

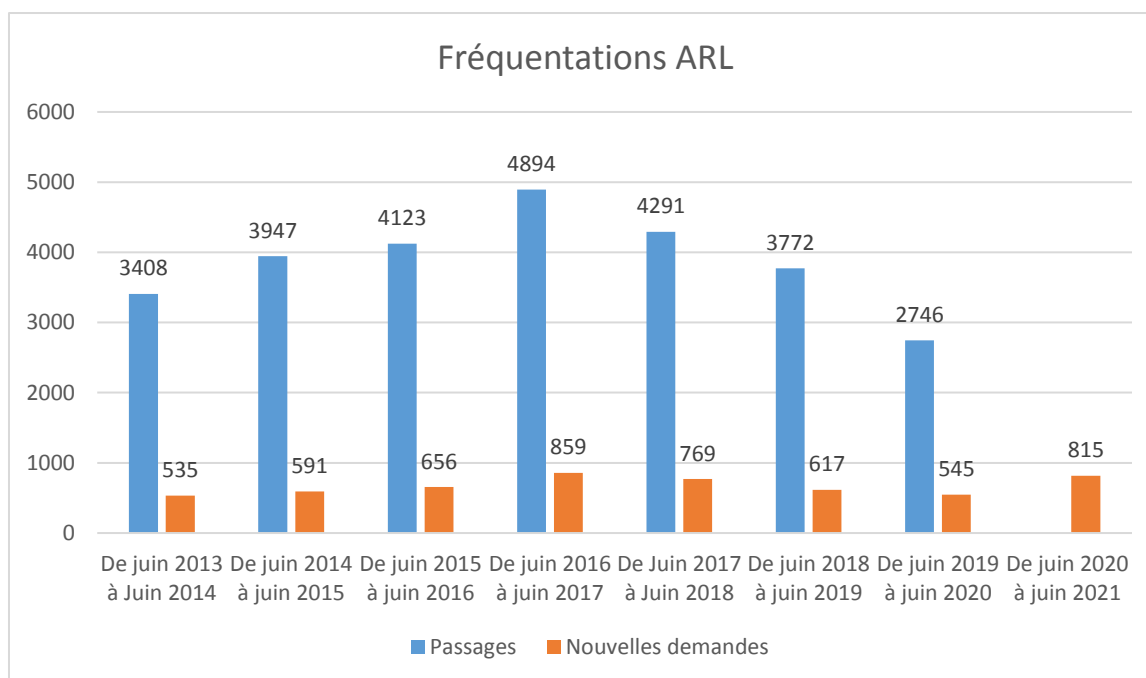
L'atelier recherche logement (ARL)

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

Sur une période allant du premier 01/06/2020 au 30/06/2021, 815 nouvelles demandes ont été enregistrées. Ce qui représente une augmentation de 49.54% et un taux d'inscription quotidien moyen de 3.31 inscriptions.

Depuis le début de la crise covid, l'ARL a travaillé à bureau fermé en prenant les inscriptions par téléphone et en les transmettant à la prospectrice. Ce qui correspond à 815 inscriptions ayant donné lieu à 672 rencontres. . Il faut noter que la discordance entre le nombre de nouvelles demandes et le nombre de personnes rencontrées varie car nombreux sont ceux qui ne répondent pas au téléphone quand la prospectrice les contacte ou qui ne se présentent pas au RDV

Depuis juin 2020, la prospectrice a réalisé 672 rencontres individuelles dont 139 ayant débouché sur une situation de relogement soit 33 de plus que l'an passé. La prospectrice a également travaillé sur le relationnel avec les propriétaires. Ce sont désormais 131 propriétaires qui collaborent régulièrement avec notre service soit 61 de plus.



Depuis février 2020, l'ARL a élargi ses fonctions en prenant les demandes d'avance de garantie locative et de premier loyer. Ceci équivaut à 359 demandes d'avances de garantie locative et de premier loyer.

A partir de septembre 2020, les demandes de prime à l'installation (pour les personnes n'ayant pas de dossiers actifs au sein de notre centre) et les aides au paiement des arriérés de loyer sont venues se rajouter aux missions de l'ARL. Ceci équivaut à 44 demandes de prime à l'installation et 44 demandes de prise en charge d'arriérés de loyer.

Nous constatons régulièrement que des personnes socialement plus fragiles sont aux prises avec des marchands de sommeil ou avec des propriétaires indécis qui n'hésitent pas à louer à des prix prohibitifs des logements ne rencontrant pas les normes de salubrité. Le prospecteur logement a pour mission de visiter les logements des personnes qui ont introduit(s), auprès de notre centre, une demande de garantie locative. Il a également un rôle informatif en matière de respect des droits et obligations des propriétaires des demandeurs. De juin 2020 à juin 2021, 347 demandes de visites ont été faites, 339 ont été traitées et 18 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 certains propriétaires préfèrent « s'arranger » (facilité de paiement) avec le demandeur pour ne pas avoir à faire avec le Centre. Dans ces cas, la collaboration avec l'assistant(e) social(e) prévaut et fait souvent dissuader la prise en location d'un logement non conforme par une personne précarisée et émergeant au CPAS. Sur les 339 visites traitées, 297 visites ont été approuvées, 8 ont été soumises à conditions et 23 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 6 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. Un local d'urgence de 4 places est également disponible.

Quelques statistiques :

Nombre de nuitées (en cabanon)	Hommes	Femmes	Total
Juin 2020	189	93	282
Juillet 2020	201 (4c)	93 (1c)	294 (5c)
Août 2020	207 (1c)	78(5c)	285 (6c)
Septembre 2020	220 (6c)	76	296 (6c)
Octobre 2020	241 (2c)	43 (6c)	284 (8c)
Novembre 2020	407 (10c)	61	468 (10c)
Décembre 2020	719 (31c)	105	824 (31c)
Janvier 2021	673 (29c)	73	746 (29c)
Février 2021	658 (21c)	68 (8c)	726 (29c)
Mars 2021	379 (8c)	19	398 (8c)
Avril 2021	258 (8c)	42	300 (8c)
Mai 2021	257 (14c)	44	301 (14c)
Juin 2021	236 (16c)	40 (1c)	276 (17c)
	4645 (150c)	835 (21c)	5480 (171c)

Au total, nous pouvons constater une diminution de 21,8% par rapport à la même période l'année dernière. Chez les hommes on constate une diminution de 14,7%. Chez les femmes on constate une diminution de 46,6%.

Nous constatons une grande diminution pour les mois de Mars, Avril et Mai. Cela s'explique par le fait qu'à cette même période, l'année passée, nous étions au Stade et donc avec une capacité de 30 places et non 12 comme cette année.

Pour cette même période, nous avons fourni 171 nuits dans les cabanons, soit 3,1% des nuitées totales offertes durant cette période. Il faut savoir que depuis juin 2020, nous ne mettons plus à disposition qu'un seul cabanon, le 2^e servant pour l'isolement en cas de suspicion covid.

Pour approfondir ces chiffres, analysons la période hivernale soit du 19/11/2020 au 15/03/2021 inclus :

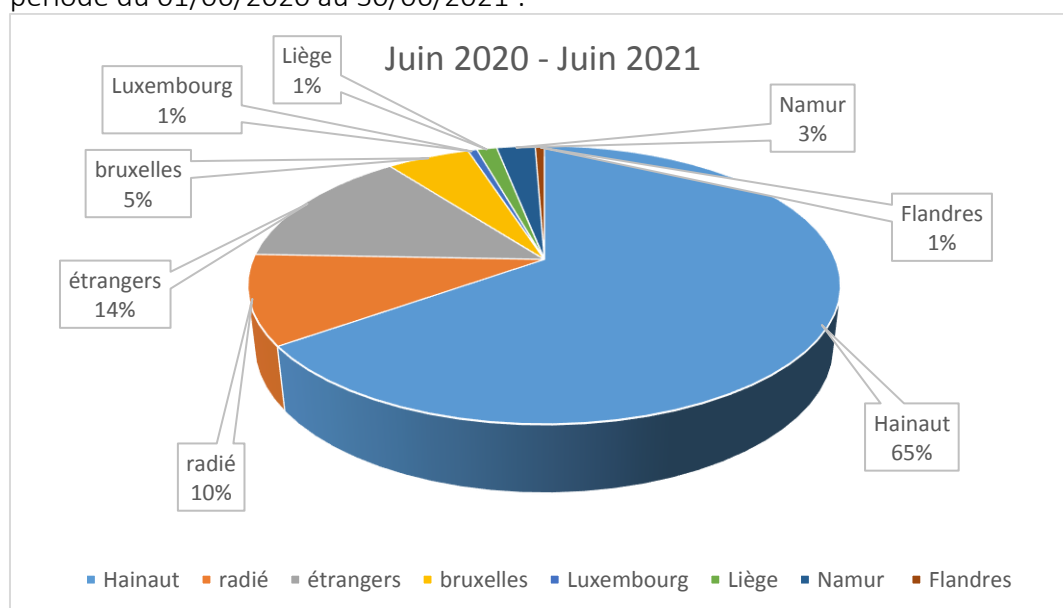
Nombre de nuitées (en cabanon)	Hommes		Femmes	
		Année d'avant		Année d'avant
Du 09 au 30 Nov 2020	407 (10c)	376 (28c)	61	103
Décembre 2020	719 (31c)	731 (31c)	105	255 (20c)
Janvier 2021	673 (29c)	578 (24c)	73	218 (14c)
Février 2021	658 (21c)	564 (20c)	68 (8c)	114 (1c)
Du 01 au 15 Mars 2021	268 (8c)	325 (15c)	9	83
	2725 (99c)	2574 (118c)	316 (8c)	773 (35c)

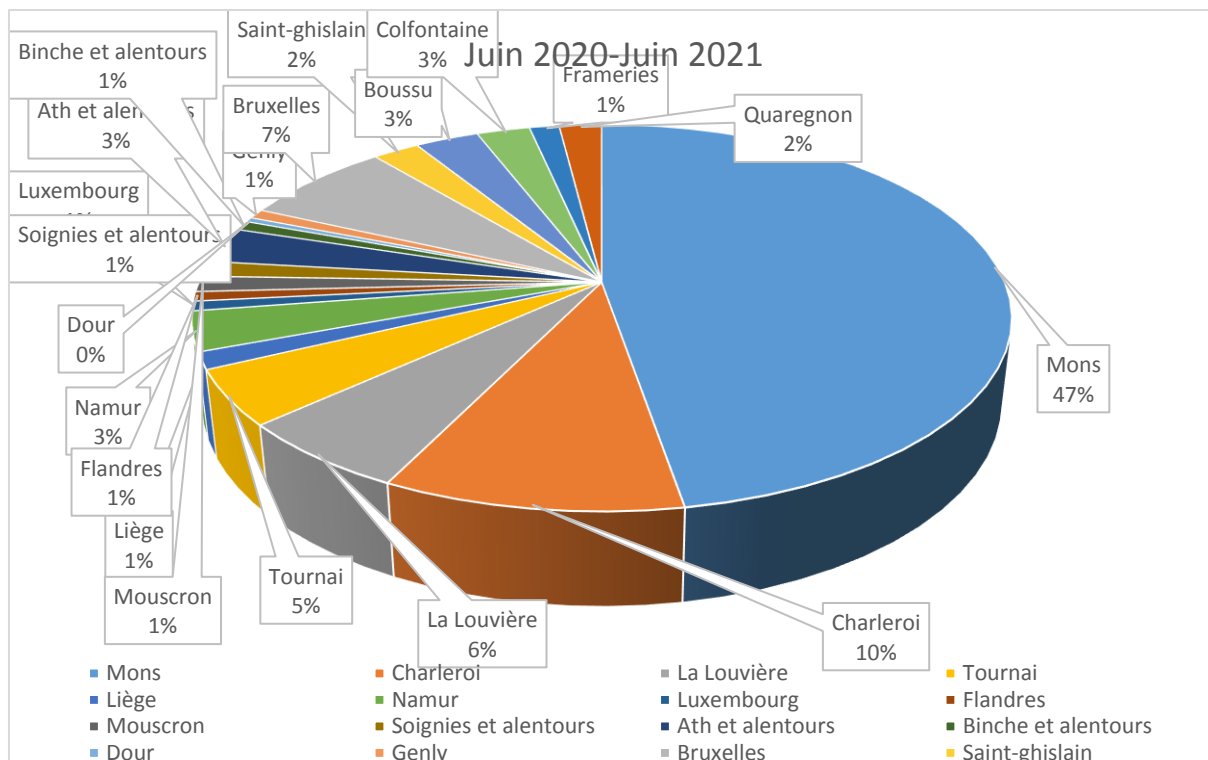
Il faut savoir également que pour cette période hivernale, dans ces nuitées, il y a eu 68 nuits en logement « covid » et 1 nuit d'hôtel (Décembre, Janvier). Aussi, nous n'avons plus pu prendre de nouvelle demande pendant 8 jours. (en attente des résultats des tests covid).

Chez les hommes, nous pouvons constater une augmentation de 5,9% et une diminution de 59% chez les femmes. La moyenne de la durée d'hébergement chez les hommes est de 10,9 (contre 10,3 l'an dernier) et chez les femmes, la durée moyenne est de 6,6 nuits (contre 9,2). Nous avons accueilli 126 hommes différents et 29 femmes différentes. Cet, hiver, nous avons pu constater que chez les femmes, nous avons plus des dépannages et donc des courts séjours.

Il y a tout de même eu 24 sanctions cet hiver (38 l'année dernière).

Les figures suivantes reprennent l'origine géographique des personnes hébergées sur la période du 01/06/2020 au 30/06/2021 :





Mons	Borinage	Autres communes
47,3 %	12,3%	40,4%

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

Logement autonome	38
Retour logement	8
Maison d'accueil	34
Institution	4
Famille/Relation	35
Dépannage	72
Vif	2
Retour pays	0
MR	1
Autre AN	6
Total « sorties positives »	200 = 42,8%
Hôpitaux généraux et psych.	25
Ecartement	42
Fin de séjour, pas d'endroit fixe	57
Pas revenu	140
Prison	0
Parti dans la nuit (police, ambulance)	1
Caravane	0
Encore là	2
Total « autres sorties »	267 = 57,2%

Pour l'abri de nuit, le chenil (2 cages extérieures) et 2 cabanons nous permettent de renforcer l'accueil des personnes accompagnées de chien. Nous accueillons donc jusqu'à 4 chiens. Depuis juin 2020, Nous n'accueillons plus les chiens que dans 1 seul cabanon mais nous avons la possibilité d'accueillir un chien et son maître à l'intérieur de la structure. Nous avons toujours 2 cages extérieures, jamais utilisées en nuit, mais qui peuvent servir lorsqu'un SDF doit effectuer des démarches en journée. Pour l'hébergement des personnes avec chien du 01/06/2020 au 30/06/2021, nous avons eu 17 chiens différents pour un total de 190 nuitées dont 149 dans le cabanon.

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. Dans le local d'urgence, du 01/06/2019 au 30/06/2020, nous avons hébergé 1 femme avec 3 enfants. Ce local d'urgence est fermé l'hiver pour les besoins de l'extension hivernale et est resté fermé depuis le début de la pandémie afin de permettre l'accueil dans le respect des règles sanitaires. En cas de besoins d'hébergement d'urgence, les demandeurs sont orientés vers les hôtels.

LE SERVICE VIOLENCES INTRAFAMILIALES (VIF)

Depuis 2011, le Service Violences Intrafamiliales du CPAS de Mons est agréé en tant que Maison d'Accueil pour son projet d'hébergement d'urgence pour femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, seules ou accompagnées d'enfant(s).

Au niveau quantitatif, le Service VIF (pôles ambulatoire et hébergement confondus) a réceptionné 675 demandes entre le 1er juillet 2020 et le 31 juillet 2021.

Les 675 demandes sont réparties de la façon suivante : Hébergement 641, Ambulatoire 44.

LE PÔLE AMBULATOIRE

Le Service VIF propose des suivis sociaux et psychologiques aux personnes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales. Ces suivis sont accessibles à toutes les personnes qui en font la demande, qu'elles aient été hébergées au sein de la maison d'accueil ou non. Les rendez-vous se tiennent du lundi au vendredi et sont entièrement gratuits. Les suivis sociaux sont assurés par les deux assistantes sociales du Service VIF.

Depuis le 23/04/2020 (et, actuellement, jusqu'au 31/12/2021), la Ville de Mons a mis une psychologue à la disposition du Service VIF, dans le cadre du Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention (PSSP). La Psychologue a pour mission principale d'assurer les suivis psychologiques dans le cadre de la prise en charge des victimes de violences conjugales et intrafamiliales.

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.

Du 01/07/2020 au 31/07/2021, 128 femmes ont été hébergées : 62 femmes seules et 66 femmes accompagnées d'enfant(s).

128 enfants ont également été hébergés au sein de la maison d'accueil: 94 de moins de 12 ans et 24 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.

Les enfants des hébergés au sein de la maison d'accueil peuvent bénéficier d'un soutien psychologique 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 service externe

Entre juillet 2020 et juillet 2021, 246 personnes au total (femmes et enfants confondus) ont été hébergées au sein de la maison d'accueil, pour un nombre de nuitées s'élevant à 2947. La durée moyenne des séjours est de 11,97 nuits.

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

Les orientations en fin d'hébergement sont les suivantes :

	Du 1/07 au 31/12/2020	Du 01/01/21 au 31/07/2021
Retour au domicile	6	23
Hébergement dans la famille ou chez des amis	8	14
Logement	5	5
Maison d'accueil	26	31
Autre	0	0
Inconnu	3	2

Demandes n'ayant pas abouti :

	Du 1/07 au 31/12/2020	Du 01/01/21 au 31/07/2021
La maison d'accueil était complète au moment de la demande		
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, ...)	20	48
La composition familiale était problématique (demande pour une famille de plus de 5 personnes ou aucun appartement disponible pour la composition familiale)	9	8
La personne fait l'objet d'une période d'écartement (décision prise suite à un précédent hébergement. Les motifs principaux sont la divulgation de l'adresse et les comportements violents au sein de la structure)	0	0
La personne n'était pas légale sur le territoire	5	3
Pas de possibilités d'accueil en raison des mesures mises en place durant la pandémie de Covid-19 (logements de quarantaine déjà occupés, logements de quarantaine non nettoyés, refus du confinement, refus de la mise en quarantaine,...).	174	119
Total	212	178

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,...).

MESURES SPÉCIFIQUE LIÉES À LA PANDÉMIE DE COVID-19

Afin de répondre aux recommandations sanitaires liées à la pandémie de Covid-19, le Service VIF a mis en place deux logements alternatifs/ sas d'entrée, permettant que continuer à accueillir les femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales.

Ces logements permettent la mise en quarantaine de toute nouvelle hébergée/famille. Les capacités d'accueil sont les suivantes:

- Logement 1: 1 femme et jusqu'à 2 enfants ou 1 femme seule
- Logement 2: 1 femme et jusqu'à 4 enfants ou 1 femme seule

Le local destiné aux entretiens ambulatoires ayant été transformé en logement alternatif/ sas d'entrée, les entretiens ambulatoires ont été délocalisé sur le site du CPAS de Mons.

LE TRAVAIL EN RÉSEAU

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

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

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

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

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.

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.

LES ILA (INITIATIVES LOCALES D'ACCUEIL)

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 40,88 € par adulte et 22,49 € par enfant).

SITUATION INITIALE

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

ARRIVÉE DE MIGRANTS DÈS 2015

En 2015, la Belgique avait dû faire face à une forte hausse du nombre de demandeurs d'asile. 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).

Le Conseil des Ministres 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. 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.

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 18 logements complémentaires aux 7 existants. Dès avril 2016, la capacité d'accueil était donc passée de 21 places à 77 places (44 isolés et 9 familles). Des conventions à durée indéterminée (avec un préavis de 6 mois) avaient été signées avec 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.

C'est ainsi que 20 places ont été rouvertes en janvier et février 2019. Notre ILA compte actuellement 55 places avec la configuration suivante :

- 22 isolés
- 2 familles de deux personnes
- 3 familles de trois personnes
- 5 familles de quatre personnes

La durée moyenne des procédures est aujourd'hui d'environ 8 mois. Par ailleurs, les nouvelles entrées concernent des personnes ayant un « haut potentiel de reconnaissance » 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. L'année 2020 et la crise sanitaire que nous traversons actuellement a amené les travailleurs sociaux du service à se questionner sur la meilleure façon de pouvoir travailler avec les personnes hébergées au sein des différents logements. Les technologies de communication actuelles et l'apparition du télétravail ont permis d'assurer un accueil et accompagnement de qualité en cette période si particulière pour chacun de nous.

Les mouvements :

2018	De décembre 2018 à juin 2019	De juin 2019 à juin 2020	De juin 2020 à juin 2021
Entrées : 54 pers	Entrées : 38 pers	Entrées : 57 pers	Entrées : 42 pers
Sorties : 49 pers	Sorties : 53 pers	Sorties : 41 pers	Sorties : 40 pers

Le taux d'occupation des logements ILA :

2018	De décembre 2018 à juin 2019	De juin 2019 à juin 2020	De juin 2020 à juin 2021
59 %	79 %	91 %	90%

LA PRÉVENTION ET LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT

LA MÉDIATION DE DETTES

Le service de médiation de dettes et de guidance budgétaire du CPAS est composé de 8 travailleurs sociaux, de 2 agents administratifs, d'une juriste et d'un chef de bureau.

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	Du 1 ^{er} juin 2020 au 30 juin 2021
Médiation classique	353

Le nombre 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 « dégagée » 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 chômeurs, 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	Du 1 ^{er} juin 2020 au 30 juin 2021
Médiation Judiciaire CPAS = Médiateur de dettes	59
Rédaction de requête en règlement collectif de dettes	54

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 proposent eux-mêmes un médiateur de dette. Que le Tribunal du Travail de Mons refuse de désigner le service ou l'avocat qui a aidé les personnes à rédiger leur requête. Et donc pour toutes les personnes qui sont passées par notre service pour la rédaction et la constitution de leur dossier, le service n'est pas désigné.

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

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

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

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

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

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

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

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

L'AIDE DE PREMIÈRE LIGNE ET LA GUIDANCE ÉNERGÉTIQUE

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

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

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

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

Du 1^{er} juin 2020 au 30 juin 2021 :

Type d'intervention/ Secteur	Mons /petites communes	Jemappes/Flénu/Cuesmes
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	60/30	30
Total	120 demandes	

Depuis le 1^{er} octobre 2020, le service a revu son organisation et toutes les demandes ponctuelles concernant une dette d'énergie et/ou d'eau sont orientées et traitées par notre Cellule Prévention. Ce qui explique une diminution du nombre d'interventions ponctuelles traitées par les différents secteurs.

Différents volets existent en matière de guidance énergétique

1) Compteurs à budget

Les dispositions à caractères social et les OSP

Décret électricité du 12/04/2001 Décret gaz 19/12/2002 -> AGW OSP Electricité-gaz du 30/06/2006

Modifications

Décret du 12/04/18 modifiant le décret électricité Décret du 21/05/2015 modifiant le décret du gaz Décret- programme du 17/07/2018 modifiant notamment les décrets électricité et gaz -> AGW du 19/07/18 modifiant les AGW OSP et AGW CLE
--

Notion de client protégé - tarif social- compteur à budget

Un client protégé est un client qui ouvre le droit au tarif social fédéral ou régional. Il peut être fourni en énergie par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD).

Le tarif social (également appelé dans la loi le prix maximum) pour l'électricité et/ou le gaz a vu le jour en 2004. Grâce à lui, des personnes ou familles appartenant à certaines catégories peuvent bénéficier d'un tarif plus avantageux que le tarif commercial. Ce tarif social est calculé deux fois par an par la CREG sur base des tarifs commerciaux les plus bas relevés sur le marché belge de la fourniture de gaz et d'électricité (l'arrêté ministériel du 30 mars 2007).

Le compteur à budget (CAB) est en fait un boîtier électronique de lecture de carte à puce couplé au compteur standard. Ce système permet l'utilisation d'une carte de prépaiement comparable

au système des cartes GSM. Cette carte peut se recharger directement auprès des services ORES, de certains CPAS (ex : au Pôle d'accueil pour le CPAS de Mons) ou lieux publics tels que librairies, superette,...

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

Les dispositions relatives aux clients protégés s'appliquent uniquement aux clients résidentiels pour la fourniture d'énergie à son domicile.

Un client protégé fédéral peut être alimenté par un fournisseur commercial ou le fournisseur social. Les nouvelles modifications précisent la formalisation de la reprise des clients protégés en défaut de paiement par le GRD. De manière générale, les clients protégés régionaux seront repris par le GRD afin de pouvoir bénéficier de tous les avantages y afférents. En cas de refus d'un client, il n'aura pas tous les avantages et s'il n'est plus en défaut de paiement, il ne pourra plus garder le compteur à budget.

Les principales nouveautés importantes réglementaires

Notion de plan de paiement raisonnable

Le « plan de paiement raisonnable » est le plan de paiement qui tient compte des intérêts et situations des 2 parties et permet concrètement au client d'apurer sa dette, c'est-à-dire qui tient compte des éléments objectifs tels que son profil, le montant de la dette, l'historique du compte client.

Le coût du placement

Le placement du CAB est gratuit pour les clients protégés, si c'est le CPAS qui en fait la demande, ou si le client non protégé est en défaut de paiement.

Il sera complètement à charge du client qui est non protégé, non en défaut de paiement et qui le demande lui-même.

Frais de recouvrement

Ils sont actuellement limités : les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure ou défaut de paiement ne peuvent pas excéder 55€ par an et par énergie

Procédure de la CLE lorsque le client perd sa qualité de client protégé :

Année	Du 1 ^{er} juin 2020 au 30 juin 2021
Nbre de CLE	14

CLE	Du 1 ^{er} juin 2020 au 30 juin 2021
Nombre de dossiers traités	364

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

La CLE est composée :

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

Qui fait quoi ?

- Le GRD saisit la CLE
 - Le Président convoque les membres et le client via l'assistant social de la GSE
 - Le secrétariat assure la rédaction du rapport de réunion en séance
 - Le Président notifie la décision au client, au GRD, au CPAS, via l'assistant social de la GSE
- Rq : les nouvelles dispositions ont modifiés les modèles de convocations et les rapports de CLE. Il est obligé également de notifier par recommander tous les refus.

Types de CLE et mesures prises

Le défaut récurrent de paiement

Modification de l'article : AGW du 19/0718 modifiant AGW du 30 mars 2006 relatif aux OSP dans le marché de l'électricité et du gaz et de l'AGW du 17/07/2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure.

La fourniture du client protégé sous CAB est assurée par le GRD du client. La fonction du limiteur de puissance n'est plus appliquée d'office mais doit être activée uniquement à la demande du CPAS ; Une information claire doit être fournie au client pour lui signaler que la fourniture minimale garantie reste à sa charge et lui est facturée (10 A). Le client aura le bénéfice de cette fonction pendant 6 mois maximum à dater de la mise en service. Après constat d'absence de chargement de montants supérieur à 10€ après 3 mois consécutifs du client protégé, le GDR établit une facture. Si le GRD ne dispose pas d'index, il lui adresse un courrier lui réclamant ses index, soit le passage de la carte de prépaiement dans son CAB puis une borne de chargement (15j). Passé ce délai, une facture est envoyée sur base d'estimation. Si client n'honore pas sa facture ou ne négocie pas de plan de paiement, une mise en demeure est envoyée. Si pas de

résultat, il est considéré en défaut récurrent de paiement et la commission locale pour l'énergie est saisie.

La commission peut :

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

Le secours hivernal gaz (du 1/11 au 15/05 de chaque année –prolongation en fonction des conditions climatiques)

Dès le 15 octobre, ORES informe tous les clients protégés ayant un CAB actif en gaz de la possibilité de solliciter le secours hivernal (formulaire à compléter joint).

Ce courrier propose aux clients qui ont des difficultés de chargement de soulager leurs dépenses grâce à l'octroi d'un tarif réduit à 30% du tarif social qui prend en compte l'octroi du fonds énergie wallon à concurrence de 70%.

Cette pratique permet non seulement au client d'assurer son alimentation en gaz durant l'hiver mais se veut aussi pédagogique puisque que le client devra continuer à charger son compteur durant toute la période hivernale.

Dès réception du formulaire ad hoc, la commission locale pour l'énergie est saisie.

La commission peut :

- Accepter la demande.

Attention, le compteur est programmé pour s'auto- couper à la sortie de l'hiver si le client n'a pas remis ses index au 15/05.

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

La perte de protection

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

La commission peut :

- renouveler le statut de protection si les conditions sont maintenues
- retirer la protection si les conditions ne sont plus réunies (obligation d'établir un nouveau contrat chez un fournisseur commercial). Attention, une suspension de fourniture peut

- s'effectuer au plus tôt cinq jours après la date de la notification de la commission et à ce moment, le client se verra appliquer le tarif maximal
- la commission peut solliciter un report pour réexaminer la situation au besoin

Demande du client

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

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

2) Fonds des Energies

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

Dans le cadre de l'aide sociale financière, les CPAS sont chargés :

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

Année	Du 1 ^{er} juin 2020 au 30 juin 2021
Dossiers traités (octrois+refus)	399

Liste non exhaustive des mesures pouvant être appliquée sur le terrain :

- Des actions individuelles :
 - Intervention dans les coûts pour des appareils plus efficaces et plus sûrs.
Exemples: compteur bi-horaire; compteur à budget ; achat d'ampoules économiques; achat de wattmètres; achat de multiprises avec interrupteur; achat d'un poêle à pellets; achat d'un pommeau de douche économique; achat ou aide à l'achat d'appareils électroménagers A+; achat de lampadaire de moindre consommation,...
 - Intervention dans la surveillance, l'entretien, ou la mise en conformité d'appareils énergétiques :
Soit en intervenant dans l'installation ou l'entretien d'appareils énergétiques
Exemples : installation d'un circuit électrique plus performant, ramonage des cheminées entretien des chaudières,...
 - Soit en intervenant dans un diagnostic énergétique personnalisé
Exemples : scan énergétique personnalisé, audit énergétique, analyse énergétique, suivi des consommations du ménage, aide dans le choix du fournisseur d'énergie.
 - Interventions pour réduire la consommation d'énergie

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

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

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

- Des actions collectives :

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

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

3) Fonds Social de l'Eau

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

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

Chaque CPAS dispose d'un droit de tirage déterminé par le nombre de personnes en difficulté de paiement et le nombre de bénéficiaires du RIS par rapport au nombre de raccordements ;

Année	Nbre de dossiers traités
Du 1 ^{er} juin 2020 au 30 juin 2021	302

4) Dossiers MEBAR

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

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

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

Montant de la prime

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

Critères

Les travaux doivent être réalisés dans le logement principal du demandeur et ses revenus ne peuvent excéder les revenus d'intégration sociale majorés de 20 % :

- Plafond : 1114,48 €/mois pour les ménages;
- Plafond : 1.505,78 €/mois pour les isolés;

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

Année	Nbre de dossiers traités
Du 1 ^{er} juin 2020 au 30 juin 2021	25

5) Le Fonds Mazout (Allocation Chauffage)

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

Bénéficiaires :

- Catégorie 1 : Bénéficiaires de l'assurance maladie – invalidité (BIM) ou OMNIO (si une personne à charge à des revenus, on tient compte des revenus comme dans la catégorie 2).
- Catégorie 2 : Les personnes à « faibles revenus » (= revenus annuels bruts imposables inférieurs à 20.356,30 € augmentés de € 3768,51€ (au 1^{er} septembre 2021) par personne à charge sans prendre en compte les allocations familiales et les pensions alimentaires pour enfants ;
- Catégorie 3 : Procédure de médiation conformément à la loi relative au crédit à la consommation en cours pour les personnes surendettées.

Montant de l'allocation :

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

Année	Nbre de dossiers traités
Du 1 ^{er} juin 2020 au 30 juin 2021	366

La trêve hivernale

Depuis le 1er novembre 2013, les locataires sociaux qui ne paient pas leurs loyers ne peuvent pas être expulsés du 1er novembre au 15 mars: c'est ce qu'on appelle la trêve hivernale.

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

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

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

Année	Nbre de dossiers traités
Du 1 ^{er} juin 2020 au 31 décembre 2020	8
Du 1 ^{er} janvier 2021 au 30 juin 2021	11

6) La guidance sociale énergétique (PAPE)

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

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

Présentation du projet pour le plan d'action 2021-2022

A. Suivi individualisé des ménages (prévision pour ce PAPE 2021-2022 : 200 ménages)

Dans le cadre du PAPE, une convention morale est signée entre le CPAS, via la cellule prévention en énergie et endettement, en abrégé CePEE, et les ménages suivis. Celle-ci permet d'établir une collaboration entre la CePEE et les ménages pendant une période maximum d'un an.

Cela consiste en :

1. Une première visite du tuteur énergie pour un bilan énergétique approfondi du logement. (Etat du logement, des appareils électroménagers, du système de chauffage, de l'installation électrique,...). A la suite de cette visite, la CePEE élabore les conseils à

prodiguer, ainsi que les différentes pistes à élaborer pour améliorer la situation du ménage. A cet effet, un courrier officiel est envoyé à chaque ménage suivi.

2. Selon les situations, on peut notamment demander :
 - Une intervention d'un organisme agréé afin de vérifier si l'installation électrique et/ou de gaz naturel est conformes à la réglementation actuelle (+/- 45 ménages). Si le(s) installation(s) n'(ne)est (sont) pas conforme(s), un courrier, par recommandé, sera transmis au propriétaire afin de mettre s(es) installation(s) en conformité
 - Une intervention sur l'entretien du système de chauffage, de l'installation électrique et/ou sur le chauffe-eau électrique, si besoin
 - Une intervention sur l'achat de petit matériel
 - Etalonnage du compteur électricité et/ou de gaz naturel
3. Une visite, tous les deux mois, du tuteur énergie est réalisée afin de mettre en évidence l'évolution de la situation. Lors de ce suivi, certaines fiches techniques Tuteur Energie seront distribuées, en fonction des problèmes rencontrés.
4. Après 4 mois et si aucune demande particulière du point 2°) n'a été faite, le ménage recevra un kit énergie.
5. Si la personne n'est pas dans les conditions du tarif social, une simulation tarifaire sur le choix d'un fournisseur, plus adapté aux consommations de la personne, sera effectuée.

Pour l'intervention d'un électricien et/ou d'un chauffagiste, une intervention forfaitaire de 400 € maximum sera allouée ;

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

En ce qui concerne le kit énergie, il sera composé :

- du matériel général de base (Ampoules, multiprise, flyer spécifiques pour les ampoules LED,...)
- Et en complément, d'un matériel plus adapté au besoin du ménage (Vannes thermostatiques, programmateur journalier, isolant pour tuyauterie,)

Une séance particulière, en fin d'année, pour les personnes suivis, sera organisée sur les économies d'énergie et le changement de fournisseur d'énergie. Cette séance se fera si un nombre minimum de 10 personnes est atteints.

B. Séances d'information et de sensibilisation (Prévision pour ce PAPE 2021-2022 : 20 animations)

1. Les 10 ans de la Cellule Prévention « Energie & Endettement » - CePEE en 2021, notre Cellule Prévention CePEE fêtera ses 10 ans d'existence. Pour fêter cet anniversaire, nous organiseront 2 w-e sur l'énergie (une en 2021 et l'autre en 2022) dans ces nouveaux locaux (déménagement prévu en septembre 2020). Il y aura une actualisation des roll-ups et une présentation de notre service via un power point
2. au sein du CPAS : La CePEE réalise, en collaboration avec les éducateurs du service insertion socioprofessionnel, des séances d'information et de sensibilisation sur le budget et l'énergie, sous forme de module, à des personnes issues du service. Pour

améliorer la compréhension de ces séances et la mise en pratique dans les ménages, nous distribuons les outils didactiques, créés par le SPW, sur l'énergie (101 idées pour les économies d'énergie,...)

3. en dehors du CPAS : Nous organisons des séances d'information et de sensibilisation sur l'énergie et l'endettement pour les ASBL, les EFT montois et tout autre service touchant les personnes précarisées, qui en ferait la demande.

Actuellement, nous effectuons des animations à l'EFT « Au Four et Au Moulin », Les Régies de Quartiers de Mons-Est et Mons Ouest. Et, depuis peu, une animation avec le projet 107, lié au CHR « Le Chêne aux haies ».

Pour améliorer la compréhension de ces séances et la mise en pratique dans les ménages, nous proposons aussi la distribution des outils didactiques, créés par le SPW, sur l'énergie.

4. Prévention au sein du personnel du CPAS de Mons : Séance d'information au sein du CPAS sur le choix d'un fournisseur d'énergie, sur l'URE, les différentes aides et primes sur l'énergie,...
5. Mons mag et autres journaux de quartier : Réalisation d'article sur l'énergie en général dans les différents revus communales et locales.

Tuteur énergie

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

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

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

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

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

La Cellule prévention Energie et Endettement (CePEE)

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

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

Réalisations :

- Mise en place du projet PAPE
- Suivi des ménages en précarité énergétique
- Collaboration avec le guichet de l'énergie
- Représentation de notre Centre auprès du salon BATIMONS
- Participation au plan de cohésion sociale
- Représentation de notre centre auprès de la commission énergie à Namur par l'assistante sociale.
- Depuis les nouveaux décrets sur les Obligation du Service Publique (1/04/2019), toute personne peut introduire une demande de pose de compteurs à budget, via le CPAS. La pose est gratuite.

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

Années	Du 1 ^{er} juin 2020 au 30 juin 2021
Médiation classique	353
Médiation judiciaire	59
Guidance Energétiques (1 ^{ère} ligne)	120
Dossiers MEBAR	25
Eau	302
Fonds des Energies	399
Commission Locale D'Énergie	14 CLE pour 364 saisines
Fonds Mazout	366
Rédaction requête en règlement collectif de dettes	54
Trêve hivernale	19

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 : Depuis des années, les financements sollicités auprès du Fonds Social Européen (FSE), nous ont permis d'introduire différents projets d'insertion à savoir : Mons Inser Formation, Action Jeunes, Proaction et Recyclerie. 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. La programmation FSE 2014-2020 a pris fin et une nouvelle programmation FSE 2021-2027 est lancée.

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/art 61 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 2020 à décembre 2020, 398 feuilles de liaison ont été orientées vers notre service au départ du service d'aide sociale générale. Attention : pour rappel : période de confinement de plusieurs mois pour les travailleurs (donc pas d'orientation vers le SIP pour ces périodes).

Sur base de ces feuilles de liaison et aussi grâce à la réactivation des dossiers « en attente », 256 candidats ont été reçus de juin à décembre 2019 pour un premier entretien de bilan. 136 candidats reçus se trouvent dans la tranche d'âge de 18 à 24 ans.

De décembre 2020 à juin 2021, 436 feuilles de liaison ont été enregistrées au sein du service.

Sur base de ces feuilles de liaison et aussi grâce à la réactivation des dossiers « en attente », 272 bilans ont été réalisés de décembre 2020 à juin 2021. 147 candidats reçus se trouvent dans la tranche d'âge de 18 à 24 ans.

L'ACCÈS À L'EMPLOI

La moyenne des mises à l'emploi art 60/61 est constante jusque février 2020 mais s'essoufflent ensuite durant la période de confinement/crise sanitaire puisque le remplacement des postes n'a pu être réactivé qu'à partir de mi-juin 2020.

Partenaires	Art. 60		Art. 61		Art. 61 et Activa		Activation (Activa, SINE, PTP)		Total	
	Juin à déc 2019	Dec 2019 à juin 2020	Juin à déc 2019	Dec 2019 à juin 2020	Juin à déc 2019	Dec 2019 à juin 2020	Juin à déc 2019	Dec 2018 à juin 2020	Juin à déc 2019	Dec 2019 à juin 2020
CPAS	98	96	/	/	/	/	/	/	98	96
Ville + public	107	93	/	/	/	/	/	/	107	93
ASBL et économie sociale	98	88	/	/	/	/	/	/	98	88
Non-Marchand (Payant)	37	31	/	/	/	/	/	/	37	31
Secteur Privé	0	0	46	41	0	0	8	8	54	49
Total	340	308	46	41	0	0	8	8	394	357

Partenaires	Art. 60		Art. 61		Art. 61 et Activa		Activation (Activa, SINE, PTP)		Total	
	Juin à déc 2020	Dec 2020 à juin 2021	Juin à déc 2020	Dec 2020 à juin 2021	Juin à déc 2020	Dec 2020 à juin 2021	Juin à déc 2020	Dec 2020 à juin 2021	Juin à déc 2020	Dec 2020 à juin 2021
CPAS	86	61	/	/	/	/	/	/	86	61 transfert vers non Marchand
Ville + public	77	79	/	/	/	/	/	/	77	79
ASBL et économie sociale	63	58	/	/	/	/	/	/	63	58
Non-Marchand	20	57	/	/	/	/	/	/	20	57
Secteur Privé	0	0	39	38	0	0	5	5	44	43
Total	246	255	39	38	0	0	5	5	290	298

Le maintien des chiffres d'accès à l'emploi (via le contrat Art. 60 ou 61) sont donc à prendre en considération avec une oscillation liée à la crise sanitaire.

Malgré les circonstances exceptionnelles de cette période, le dispositif de mise à l'emploi reste donc un élément particulièrement positif pour nos usagers.

LES ACTIONS MENÉES EN AMONT DE L'EMPLOI

LE 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 (petit groupe)
- Cours de remédiation (en interne) en français;
- Mise en contrat d'insertion, suivi de dossier social et professionnel;
- Organisation de la collaboration avec Proaction

Entretiens 1er Bilan						
18/24	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 2019						
153	192	34	5	387	203	181
Entretiens 1 ^{er} Bilan de décembre 2019 à juin 2020						
96	129	13	3	241	120	121
Entretiens 1 ^{er} bilan de juin 2020 à décembre 2020						
191	180	26	6	403	229	174
Entretiens 1 ^{er} bilan décembre 2020 à juin 2021						
177	144	21	6	348	207	141

En outre, de juin à décembre 2020 137 dossiers ont été archivés (sortie RIS) et 54 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 2020 à juin 2021, 118 dossiers ont été archivés (sortie RIS) et 50 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} juin au 31 décembre 2019, 259 mises en formation ont été réalisées.

Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur	
18/24	24/44	44/54	> 55	CESS	39	CISP (EFT)	72
68	168	20	3	CESI	43	EPS	126
Sexe				CEB	85	ALPHA	6
Hommes		Femmes		PRIMAIRE NON ACHEVE	25	FOREM	11
120		139		PROFESSIONNEL	16	IFAPME	6
				SPECIAL	13	AUTRES	38
				SUPERIEUR	9		
				INCONNU	29		

Du 1^{er} décembre 2019 au 30 juin 2020, 123 mises en formation ont été réalisées.

Cette diminution s'explique par la crise sanitaire (certains cours ont été suspendus, des formations reportées ou non organisées).

Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur	
18/24	24/44	44/54	> 55	CESS	16	CISP (EFT)	23
30	185	8	0	CESI	22	EPS	78
Sexe				CEB	43	ALPHA	1
Hommes		Femmes		PRIMAIRE NON ACHEVE	14	PRIMAIRE NON ACHEVE	4
48		75		PROFESSIONNEL	6	PROFESSIONNEL	4
				SPECIAL	6	AUTRES	13
				SUPERIEUR	2		
				INCONNU	14		

Du 1^{er} juin au 31 décembre 2020, 118 mises en formation ont été réalisées. Même remarque que supra. Cette diminution s'explique par la crise sanitaire (certains cours ont été suspendus, des formations reportées ou non organisées).

Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur	
18/24	24/44	44/54	> 55	CESS	21	CISP (EFT)	23
34	75	9	0	CESI	9	EPS	64
Sexe				CEB	37	IFAPME	6
Hommes		Femmes		PRIMAIRE ACHEVE	NON 6	FOREM	6
66		52		PROFESSIONNEL	14	AUTRES	19
				SPECIAL	8		
				SUPERIEUR	2		
				INCONNU	21		

Du 1^{er} décembre 2020 au 30 juin 2021, 173 mises en formation ont été réalisées.

Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur	
18/24	24/44	44/54	> 55	CESS	25	CISP (EFT)	52
58	105	9	1	CESI	9	EPS	72
Sexe				CEB	51	IFAPME	5
Hommes		Femmes		PRIMAIRE ACHEVE	NON 14	FOREM	12
85		88		PROFESSIONNEL	24	CEFOP	5
				SPECIAL	13	AUTRES	27
				SUPERIEUR	2		
				INCONNU	35		

COMPÉTENCES ET RESSOURCES POUR L'EMPLOI

On pense particulièrement à :

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

Explication des ateliers dispensés au SIP :

Le service d'insertion professionnelle propose à ses bénéficiaires deux séances de testing professionnel. En raison de la crise sanitaire, ces ateliers ont été organisés de manière moins fréquente et en petit groupe.

Test d'orientation - Explication :

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

En raison de la crise sanitaire, ces ateliers ont été organisés de manière moins fréquente et en petit groupe.

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 courrier 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'embrayer vers un emploi si les compétences sont suffisamment solides ou de se mettre à niveau si elle exprime des difficultés.

Le projet NEETS a pris fin en décembre 2020. Le FSE n'ayant plus alloué de moyens financiers pour ce projet à partir de 2021. Toutefois, les actions qualitatives ont été maintenues par l'équipe.

Rappel : "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 :

	01/06/19 31/12/19	01/12/19 30/06/20	01/06/20 31/12/20
Nombre de BSP	162	175	111
Nombre de contrats art. 60/61	59	44	61
Nombre de jeunes en formation	45	30	0
Nombre de jeunes ayant participé aux visites d'entreprises et centre de formation	56	8	16
Ateliers de bilan de compétences et recherche active d'emploi	21	10	3

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 » a eu un impact via sa méthodologie innovante.

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'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.

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.

LE PÔLE DE FORMATION « LE PLEIN AIR »

Le pôle de formation « Le Plein Air », toujours 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, la quasi-totalité de nos équipes se sont installées, depuis 2019, dans les anciens ateliers (garage) communaux se situant à la rue du travail, 52-7033 Cuesmes. Suite au passage des pompiers en urgence fin août dans le cadre de l'introduction d'un dossier auprès de la Région Wallonne pour l'ajout de deux nouvelles filières, nous allons enfin prochainement pouvoir officialiser notre changement d'adresse.

1) LE CENTRE D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

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 pu introduire, pour le 31/03/2016, une demande d'agrément. Notre demande a été acceptée et nous sommes donc devenus un CISP depuis le 01/01/2017.

Divers changements sont alors 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 filières distinctes suivantes :

- Auxiliaire polyvalente 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

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

Cela étant dit, la situation liée au Covid-19 a complètement faussé la pratique et les résultats de ces deux dernières années. Les indicateurs, repris dans le tableau ci-dessous, n'auraient pu être atteints mais les pouvoirs subsidiants et fédérations étant parfaitement conscients de cette situation et des solutions ont été mises en place.

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation
2018	70	35.426
2019	77	33.324
2020	62	22.452
2021 (31/08/21)	46	11.818

En effet, l'année 2020 a été complètement immunisée et nous avons perçu l'entièreté du subsidie sans tenir compte de la complétude ou non des indicateurs. Pour cette année 2021, nous n'avons pas encore reçu de décision officielle mais grâce à l'Interfédé et CAIPS (représentants des CISP), nous nous dirigeons vers le résultat de la moyenne des chiffres obtenus durant plusieurs années (2 ou 5 ans) précédent la pandémie. Compte tenu de ces informations, nous ne subirons aucune pénalité.

Détail des heures par filière de formation

	Aux. coll.	Bio	Electro	Transport	Bois	Total
Agréées	10.491	5.245	3.588	4.141	4.141	27.606
2018	11.854	12.143	4.576	4.833	2.019	35.426
2019	10.380	12.104	5.812	3.559	1.469	33.324
2020	6.641	5.998	2.662	2.951	4.201	22.452
2021 (31/08)	3.234	3.888	1.171	762	2.763	11.818

Remarque : depuis 2018, les heures prestées par les ART60 ne sont plus valorisées dans le cadre de la formation ce qui explique la baisse significative de nos chiffres entre 2017 et 2018.

Chiffre d'affaires annuel des services situés au Plein Air

Année	Clients Payants	Services Rendus	Total
2018	213.222 €	95.436 €	308.658 €
2019	235.174 €	85.909 €	321.083 €
2020	204.486 €	122.871 €	327.357 €
2021 (31/08/21)	164.041 €	29.923 €	193.964 €

En parallèle de la nette augmentation du chiffre d'affaires du magasin, depuis 2018, nous avons intégré dans nos recettes, celles du service « Brico-dépannage – Jardinage ».

Détail du chiffre d'affaires en cours (au 31/08/21) par service :

2021	Payants	SR ¹
Auxiliaire en collectivité	€ 14.070	€ 8.950
Bio-maraîchage	€ 0	€ 126
Entretien d'espaces verts	€ 180	€ 10.707
Installateur valoriste en électro-ménager	€ 2.752	€ 3.715
Magasinier-livreur spécialisé dans le travail du bois	€ 838	€ 2.945
Agent de transport – manutention - distribution	€ 2.350	€ 3.300
Recyclerie ²	€ 6.191	€ 30
Magasins	€ 91.965	€ 150
Brico-dépannage – Jardinage	€ 35.140	€ 0
Taxi Social	€ 10.555	€ 0
TOTAL	€ 164.041	€ 29.923

¹ Il s'agit des interventions réalisées pour les services internes du CPAS ou, à la demande des autorités, avec les partenaires avec lesquels nous sommes conventionnés. Ces interventions sont non facturées mais permettent d'établir un montant estimatif qu'aurait dû payer le CPAS s'il avait fait appel à des entreprises externes (= économies d'échelle), bien que nos tarifs soit bien moindres que ceux appliqués dans le privé.

² Le terme « Recyclerie » inclut les prestations effectivement réalisées par l'équipe mais également les montants perçus pour les tonnes d'encombrants enlevées en partenariat avec les intercommunales Hygea et Ipalle.

➤ La filière « Auxiliaire en collectivité »

La filière « Auxiliaire en collectivité » entretient de manière hebdomadaire de nombreux sites du CPAS puisqu'en plus de la rue du Travail dans son ensemble, ils se chargent également de la salle Shamrock, du Trieu, des magasins « Le Grenier aux Trouvailles » et « Re-Trouvailles », ainsi que de manière ponctuelle de l'abri de nuit, de l'AMO ou d'autres services à leur demande si la situation le nécessite.

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

Nous formons aussi nos stagiaires aux techniques de repassage « professionnelles ».

En ce qui concerne les activités de cuisine, il n'y a pas eu de changements dans la volonté ou la méthodologie définie. Nous faisons collaborer cet atelier avec la filière bio-maraichage par rapport à sa production de légumes pour la confection de repas, le compostage des déchets organiques, etc. Mais la situation particulière de ces deux dernières années liées au Covid-19 a ralenti et, pour certains volets tel que les Take Away, même stoppé les activités de cuisine. La situation a également fortement affecté la production de la filière « bio ».

Nous gardons à l'esprit la perspective de la création d'une cuisine et d'un réfectoire répondant aux normes AFSCA au sein de ce nouveau site d'exploitation à la rue du Travail. Toutes les filières seraient ainsi réunies sur un même lieu et tous les stagiaires pourraient bénéficier d'une cantine digne de ce nom avec des repas de qualité, préparés en interne, et proposés à des prix démocratiques tenant compte de leur réalité sociale et financière.

➤ 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 (= services rendus) 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.

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.

Notre formateur a réussi sa formation de technicien frigorifique et nous avons été agréés en qualité d'entreprise en technique frigorifique spécialisée en date du 15/10/20. Nous pourrions ainsi développer cet aspect dans notre formation et pourrions proposer à la vente des frigos. En effet, il s'agit d'un besoin de première nécessité pour les bénéficiaires de l'aide sociale pour lequel nous avons beaucoup de demandes. Il était donc frustrant de régulièrement croiser des frigos lors de nos prises de dons et de ne pouvoir les collecter pour réparation en vue de leur réemploi. Un dossier pour une augmentation du nombre d'heures subsidiées a été introduit auprès de la Région wallonne ce 31/08/21 afin de pouvoir engager un second formateur dans cette filière et que cette nouvelle activité puisse entrer en application dès le 1/01/2022.

➤ Filière Bois

La filière « bois » agit essentiellement dans le même cadre que celle de l'électro.

Au contraire des autres filières, les indicateurs tant d'heures que financier sont en grande progression par rapport aux dernières années malgré le Covid-19. Il s'agit d'ailleurs de la seule filière qui aurait tout de même atteint son quota d'heures uniquement sur base des heures réellement prestées. En effet, nous avons à cœur de bien préparer cette filière pour sa reprise après une longue période d'arrêt généré par les problèmes de santé de l'ancien formateur et finalement l'arrivée de son remplacement.

L'atelier a également vu ses équipements augmenter et s'améliorer depuis son installation à la rue du Travail et permet d'offrir une formation de meilleure qualité à nos stagiaires.

➤ Filière Transport

Notre équipe de « Transport et déménagement », accompagnée de ses stagiaires et agents « Art. 60 », se rend chez des clients payants et sur les différents sites du CPAS de Mons (interne) afin d'y effectuer leurs prestations. Il s'agit d'un service fortement sollicité en interne à diverses occasions et par de nombreux services mais aussi ponctuellement par la Ville notamment pour le montage des chapiteaux lors de festivités.

La filière est aussi régulièrement sollicitée pour la récupération des denrées alimentaires pour le service social ou, par exemple cette année, dans le cadre des donations pour les victimes des inondations.

➤ Filière Bio-maraichage et entretien d'espaces verts

Suite à l'obtention du nouveau terrain de 8 hectares à Ghlin en 2017, nous avons évoqué la création d'un projet spécifique pour le développement de l'axe bio-maraichage de la filière. En janvier 2019, un second formateur / maraîcher à mi-temps est venu renforcer la filière dans cette optique de développement du site dans une logique de gestion en « Permaculture ».

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 également travaillé, en partenariat avec IDEA et l'IFAPME, au financement par Google d'un projet d'« espace test maraicher » sur notre terrain à Ghlin. L'IFAPME organisant des cours de maraichage, ses étudiants diplômés après leurs deux années d'étude pouvaient donc se lancer comme maraîcher indépendant sur les espaces test de notre site. Les serres et le matériel étaient financés par Google et nos stagiaires pouvaient être mis en stage pour valider leur formation chez ces jeunes indépendants maraîchers.

Cependant, toutes ces aspirations ont dû être revues à la baisse afin de laisser place au projet de régie agricole autonome pour laquelle, une équipe d'agents spécifiques de production devra également être mise en place à l'avenir.

La production maraîchère a été fortement affectée par la désorganisation et l'absentéisme, et les différentes conséquences de la crise sanitaire encore bien présente en 2021.

Outre son activité de maraîchage sur le terrain de Ghlin, le volet « Entretien d'espaces verts » de la formation se réalise sur les nombreux sites du CPAS ce qui permet des économies pour le centre en évitant le recours à des entreprises privées

Notons encore que nous avons récupéré des terrains sur Harmignies/Harvengt dans la perspective de la future régie agricole autonome. Dans l'attente, une plantation de céréales a été mise en place et une première récolte a pu avoir lieu cette année. Pour ce type de culture, l'autorité du centre a fait l'acquisition d'un tracteur horticole et d'une benne.

Nous avons mis à profit la période de confinement pour entreprendre et régulariser les activités de la filière maraîchage (producteur de fruits et légumes) au sein de l'AFSCA. La prochaine étape sera de lancer les démarches pour la reconnaissance de notre production par un Label BIO.

Nous poursuivons également notre partenariat avec l'école d'apiculture des Hauts Pays qui dispose de plusieurs ruches sur notre terrain à Ghlin.

L'hiver, la gestion du bois de Baudour reste l'une des activités de la filière.

Le manque de sécurité sur le site de Ghlin reste une réalité. 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 et d'investir dans la remise en état de la maison permettant d'accueillir les stagiaires dans de bonnes conditions.

➤ Encadrement Psychosocial

Les cours de remédiation aux connaissances de base (en mathématique et français) pour les stagiaires qui en éprouvent le besoin, établi en partenariat avec le CISP « Lire et écrire », fonctionnaient bien mais, de nouveau, la situation sanitaire que nous avons traversée a suspendu cette collaboration depuis mars 2020. Nous reprendrons l'activité telle que par le passé quand la situation sera stabilisée.

Il en va de même pour notre collaboration avec la maison de quartier de Quaregnon pour des cours (gratuits) sur le permis de conduire théorique.

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. Nous avons d'ailleurs reçu un subside de 14.000 € dans le cadre du « Coup de Pouce Digital ». La cellule informatique vient de passer commande de 10 ordinateurs portables entièrement équipés.

2) LA « RECYCLERIE »

En juillet 2015, le FSE a marqué son accord sur le projet introduit et la subsidiation des exercices de 2015 à 2020 (et finalement 2021). Concrètement, cela a permis 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 », engager une assistante sociale à temps-plein ainsi qu'un agent administratif.

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 en parallèle du CISP « 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.

Nous sommes maintenant en fin de programmation et devons rentrer un dossier de candidature pour poursuivre nos activités dès 2022. La Ville de Mons, ayant été séduite par le projet, souhaite travailler avec nous afin d'accentuer la collecte d'encombrants sur le territoire du Grand-Mons.

Avec les 2 intercommunales (IDEA + HYGEA) actives sur la zone « cœur du Hainaut », nous réfléchissons aussi à la création d'une Ressourcerie en se basant sur le modèle des Ressourceries existantes (exemple celle du Val de Sambre ou celle du pays de Liège).

Les résultats depuis le lancement du projet sont les suivants :

	Tonnage Enlevé	Tonnage Vendu	Tonnage retourné (rebut)	Valorisation
2018	105,82	74,63	15,10	30,96
2019	133,37	103,12	22,94	13,52
2020	108,81	74,26	31,22	21,74
2021 (31/08/2021)	70,59	42,22 (au 30/06)	14,14	10,26
TOTAL	616,54	429,55	109,26	126,10

Le tableau suivant donne des indicateurs de formation :

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation	Chronogramme prévisionnel
2015	16	4.135	13.600
2016	40	23.918	30.600
2017	33	29.240	32.300
2018	50	33.790	34.000
2019	47	34.888	35.700
2020	38	23.606	37.400
2021 (31/08/21)	35	17.151*	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, 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

L'aménagement pour les ateliers du projet Recyclerie par Hygea s'est enfin terminé et ce, avec le soutien d'un financement FEDER d'environ 500.000 € obtenu en 2014. Nous avons donc pu investir ces derniers locaux de la rue du Travail (situés derrière et en connexion avec ceux déjà achetés à la Ville par le CPAS) en début 2021.

Validation des compétences du métier d'ouvrier valoriste

Pour rappel, en 2019, Fadi Sfeir, formateur à la Recyclerie, et Christophe Miot, responsable du CISP et de la Recyclerie, ont été reconnus, respectivement, évaluateur et observateur par le consortium de « validation des compétences » pour le métier d'ouvrier valoriste. En 2020, deux autres formateurs, Enzo Volpe et Salem Merouche, sont également devenus « évaluateurs ». Tous peuvent ainsi exercer cette fonction lors de sessions d'examen tant au sein de notre centre qu'à Bruxelles (dans tous les cas nous sommes rémunérés pour ces activités).

En effet, notre objectif était de tout mettre en place pour que notre centre de formation soit désigné par le Consortium de la Validation des Compétences comme centre d'examen pour le métier d'ouvrier valoriste pour l'ensemble de la Région Wallonne. Nous y sommes parvenus, malheureusement cette activité est restée relativement discrète jusqu'à présent suite à la pandémie mondiale.

Cela aura pour conséquence d'améliorer la visibilité et la reconnaissance de notre dispositif de formation en Région Wallonne mais aussi de reconnaître la qualité de la formation de nos stagiaires et leurs compétences sur le marché de l'emploi. Notre objectif est de leur faire passer l'épreuve qui le permettra d'obtenir la certification officielle de la part du FOREM. Nous espérons aussi, par ces moyens, attirer un plus grand nombre de candidats stagiaires à l'avenir.

3) 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'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 pour participer à une activité quelconque. Ce taxi fonctionne du lundi au vendredi selon des horaires de bureau.

En 2018, la gestion du Taxi Social avait été partiellement reprise par le service ACASA (et complètement en 2019), un an après que nous ayons hérité du service « Brico-dépannage – Jardinage ». Etant donné le départ d'ACASA vers le CHUPMB en ce début d'année, nous avons enregistré son retour dans notre organisation.

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

L'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. Bien évidemment, ces années 2020 et 2021 ne suivent pas cette courbe de progression et devront être oubliées pour les raisons évidentes déjà évoquées à de nombreuses reprises.

Le 13/10/2017, nous avons inauguré notre second magasin, baptisé « Re-Trouvailles », situé à la rue Lamir à Mons centre.

Afin d'inscrire ce deuxième magasin officiellement dans le cadre des IDESS, nous avons introduit un dossier auprès de la Région Wallonne. Nous y avons également demandé la subsidiation de 3 agents SINE (stabilisation de Sabine Laune + deux nouveaux engagements futurs ; l'un en renfort des deux magasins et le second afin de disposer d'un deuxième chauffeur pour le Taxi Social) et de 2 « Art 60 » afin d'officialiser les deux postes qui nous ont été attribués suite au départ du service ACASA vers Ambroise Paré.

Le magasin de Dour, ouvert en octobre 2017, provient de notre collaboration avec le CPAS de Dour. La ville dispose ainsi d'un magasin social destiné à leurs propres bénéficiaires dont la mise

en place a également permis la création d'un poste art 60 supplémentaire. En contrepartie, nous les fournissons en marchandises pour lesquelles nous percevons la recette.

Le tableau suivant reprend l'évolution du chiffre d'affaire des magasins :

	Jemappes	Mons	Dour	TOTAL
2018	97.265 €	18.773 €	3.668 €	119.706 €
2019	110.965 €	41.481 €	3.011 €	155.456 €
2020	87.080 €	41.347 €	1.564 €	129.991 €
2021 (31/07/21)	60.029 €	31.621 €	316 €	91.965 €
TOTAL	608.166 €	139.918 €	9.010 €	757.091 €

Conclusions et perspectives 2022 pour le CISP

Le Covid-19 aura continué d'impacter nos résultats et les projets envisagés lors de ces deux dernières années. Nous espérons que 2022 nous permettra d'enfin retrouver une situation « normale ».

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 2022, 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 noter que nous devons préparer notre nouveau dossier d'agrément l'an prochain pour poursuivre nos activités dès 2023. Dans cette optique, tout en palliant un éventuel refus du côté du FSE pour notre Reyclerie, nous avons introduit un dossier auprès de la Région Wallonne afin de demander l'ajout et la subsidiation de deux nouvelles filières, l'une « d'ouvrier valoriste généraliste », l'autre « d'ouvrier polyvalent en brico-dépannage ». Si elles sont acceptées, elles pourront débiter leurs activités dès le 1/01/2022.

Nous avons également introduit un autre dossier pour le CISP auprès de la Région Wallonne. Celui-ci a pour objectif d'augmenter le nombre d'heures de formation et la subsidiation qui en découle afin d'engager un second formateur en « électro » pour inclure à nos activités le volet « frigoriste » pour lequel nous avons été reconnu.

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.

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 le rôle du centre de formation dans la « régie agricole autonome » et la création d'une Ressourcerie, étant donné la finalisation du bâtiment aménagé par Hygea dans le cadre des ateliers de valorisation de la Recyclerie.

La reconnaissance comme centre de « validation des compétences » pour le métier d'ouvrier valoriste (que ce soit au sein de la Recyclerie ou du CISP en cas d'accord de la Région Wallonne sur cette nouvelle filière) devrait entraîner de nombreux avantages, bien qu'il attire également le regard sur la qualité de la formation donnée et nous soumettra à quelques nouvelles exigences.

L'objectif premier en cette fin 2021 et pour 2022 sera de préparer le dossier de candidature pour la reconduction de la Recyclerie auprès du FSE dans le cadre de la « Programmation 2021 – 2027 » et ce, malgré les nombreuses difficultés qu'ils ont eux-mêmes rencontrés (diminution du budget, vérification administrative accrue, Covid-19, etc.). Le dossier présenté sera, dans les grandes lignes, similaire à celui proposé en 2015 (formation destinée à une population éloignée de l'emploi et peu scolarisée dans un métier en devenir, vision écologique et environnementale grâce à la collecte, la transformation et le retour dans le circuit de la vente d'objets considérés comme déchets et destinés à l'incinération et, donc, la participation à la diminution des émissions de CO² dans la lutte contre l'effet de serre, etc.). La différence majeure résidera dans la mise à l'emploi de ces stagiaires. En effet, notre objectif est de proposer un contrat de travail après seulement quelques semaines de préformation à nos stagiaires. Le but est de les former par le travail durant leur contrat art 60. Nous avons déjà profité de cette année de transition pour appliquer cette nouvelle méthodologie et augmenter progressivement le chiffre de 7 à 20 postes art 60. Cela permettra de répondre à nos indicateurs d'heures, d'augmenter la qualité de leur formation et de leurs acquis mais également la qualité de notre travail afin de réduire le turn-over et la difficulté de trouver des stagiaires réellement motivés. De plus, il est évident que le besoin urgent de nos stagiaires pour améliorer leur situation sociale et économique est de trouver un emploi. Nous pourrions ainsi mieux répondre à leur demande.

Pour 2022, nous espérons que la région débloque enfin le financement Sowalfina afin de débiter les travaux d'assainissement du site de la rue du Travail et la dernière partie du bâtiment afin d'être aux normes.

L'une des nouveautés en 2022, sera la mise en place d'une épicerie sociale mobile pour laquelle un poste de chauffeur a déjà été prévu au plan d'embauche. Nous récupérerons également un poste « article 60 » en économie sociale pour ce projet qui sera réalisé en partenariat avec le pôle hennyaïé. En parallèle des échoppes alimentaires viendront intégrer nos deux magasins sociaux afin de créer un dispositif de qualité de type « épicerie sociale ».

LE SERVICE D'INSERTION SOCIALE (SIS)

Notre Service d'Insertion Sociale est 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.

En cette période pandémique, nous avons été contraints d'interrompre momentanément nos activités. Néanmoins, nous avons assuré un suivi individuel de nos bénéficiaires. Dès que nous en avons eu l'occasion nous avons proposé des activités dans le respect de consignes imposées dans la lutte contre ce virus. Malheureusement, nous avons renoncé à l'activité cuisine pour laquelle une distanciation et les mesures d'hygiène ne pouvaient pas être respectées. Les marches, les visites culturelles, les percussions à l'extérieur ont permis à notre public de reprendre contact avec notre service.

Depuis peu, les produits d'entretien maison, les jeux de société et les ateliers créatifs ont repris en interne. Le tir à l'arc et l'atelier artistique ont été suspendus par notre partenaire « le jardin des fées » ainsi que l'atelier estime de soi et bien-être dispensé par l'ASBL « pourquoi pas toi ».

La collaboration avec les PPJ permet à nos bénéficiaires de participer aux différents ateliers dispensés le mardi et jeudi. Cela permet aussi à nos bénéficiaires d'être autonomes et de s'insérer dans différentes activités proposées par cet opérateur.

En termes de nouveauté, l'atelier jardinage en collaboration avec la Communauté Emmaüs de Ghlin rencontre un succès mitigé. Cependant, les participants du premier jour sont toujours présents et s'impliquent, ce qui en terme d'insertion sociale et professionnelle, est très positif.

Pour la période de septembre à décembre 2020, 130 personnes ont suivi 32 activités différentes. Depuis janvier 2021, 121 activités ont été proposées avec une participation moyenne de 4 personnes par ateliers.

L'insertion par la culture (Art. 27)

Sur base d'une collaboration établie avec la cellule art 27, le CPAS de Mons dispose d'un quota de tickets art 27 mis à disposition des usagers touchés par la précarité et leur permettant d'accéder à des manifestations culturelles. Le tableau suivant reprend les statistiques en la matière.

Année	Nbre tickets distribués	Nbre tickets utilisés	Nbre pers. bénéf. du RIS	Nbre pers. bénéf. art. 27
2018	619	380	98	261
2019	641	469	202	323
2020	343	/	36	222
Du 01/06/20 au 30/06/21	297	**	15	218

** : le nombre de tickets utilisés sera transmis par l'asbl en 2022

La forte diminution de la demande est liée en 2020 et 2021 à la crise sanitaire: période de confinement et réticence des usagers à fréquenter les lieux fermés.

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 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.

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 %.

Pour 2019, 194 nouvelles demandes ont été repérées et informées de l'offre de service et 140 d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 72 %.

Pour 2020, sous période Covid, 169 nouvelles demandes ont été repérées et informées de l'offre de service et 118 d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 69,8 %.

SERVICE PRÉVENTION ET COHÉSION SOCIALE

Dans le cadre d'une réorganisation du service Prévention de la Ville de Mons, différents projets et dispositifs ont été transférés au CPAS en date du 1^{er} janvier 2020 :

- Dispositif Accueil de jour « L'Escale »
- Dispositif Maisons Quartier
- Projet Réseau Hainaut Solidaire

Le personnel communal en place au sein de ces dispositifs et projet a été mis à disposition du CPAS par convention.

En parallèle, la gestion du Plan de Cohésion Sociale 2020-2025 a été confiée au CPAS au 1^{er} janvier 2020.

Les mois de janvier et février 2020 ont permis de mettre en place un travail de réorganisation du service afin d'assurer la transition. Un schéma d'organisation a par ailleurs été présenté aux équipes début mars 2020.

Le service se basait alors sur 3 axes de travail :

- Axe « Groupe Prévention Sociale »
- Axe « Lutte contre l'isolement social »
- Axe « Sans-abri »

A la fin du premier trimestre 2021, les différents dispositifs à l'exclusion du Dispositif Accueil de jour « l'Escale » ont été transférés vers le service Egalité des chances.

Le Dispositif Accueil de jour « L'Escale »

L'Escale est un dispositif d'actions articulées autour de deux axes d'intervention, le travail de rue et l'accueil de jour, visant l'amélioration de la qualité de vie des personnes précarisées et le développement harmonieux d'un espace citoyen.

Suite au transfert du Plan de Cohésion Sociale de la Ville vers le CPAS de Mons, l'ensemble du personnel est depuis janvier 2020 mis à disposition du CPAS de Mons qui organise et supervise dès lors les activités du service.

L'Escale accueille un public adulte très large en situation de précarité importante. Il est à noter que les mineurs d'âge ne sont pas admis dans l'institution. En effet, l'Escale peut accueillir des personnes souffrant de troubles psychiatriques voire des personnes consommatrices de substances licites ou illicites ce qui peut entraîner des « effets collatéraux » (violence, agressivité, vol, délire...) sur la prise en charge collective et donc nocives pour l'évolution d'un jeune. Néanmoins si une personne se présente avec un mineur, ceux-ci peuvent être reçus dans un bureau à part, que ce soit pour des démarches sociales ou médicales afin de trouver une orientation adéquate.

L'équipe se base sur le concept de « bas seuil », cela signifie que les conditions d'admission au sein de l'Escale soient moindres. Assurément, établir des critères d'accueil serait une nouvelle forme de discrimination envers les personnes en situation de précarité. Toutefois, un ROI existe afin de garantir un cadre sécurisant et une prise en charge correcte. Celui-ci banni toute forme de violence à l'égard des bénéficiaires, des travailleurs et de l'infrastructure ainsi que la consommation ou le commerce de substances licites ou illicites à l'intérieur du service. En cas d'infraction au ROI, des mesures d'écartement adaptées sont prises par l'équipe éducative.

L'institution est ouverte aux usagers du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 19h00 tous les jours de la semaine (hors jours fériés) et le jeudi de 13h30 à 19h00. Lors du Plan Grand Froid, l'Escale étend ses heures d'ouverture, celle-ci est notamment ouverte de 9h00 à 19h00 sans interruption ainsi que le week-end de 13h00 à 19h00.

Le tableau suivant reprend des statistiques liées à l'activité de l'Escale du 1^{er} juin 2020 au 30 juin 2021

Nombre de jours d'ouverture (We + Fériés compris)	308 jours
Nombre d'accueil hommes	6245
Nombre d'accueil femmes	1074
Total d'accueils	7319
Nombre d'hommes	199
Nombre de femmes	48
Total de personnes différentes	247 (dont 150 primo-arrivants)
Nombre de repas	4083 repas
Nombre de douches	1700 douches
Nombre d'entretien d'écoute	4876 Entretien d'écoute
Nombre de démarches sociales	2210 démarches sociales

Suite à la crise sanitaire liée au COVID19 et afin de pouvoir maintenir l'accueil des usagers tout en respectant les normes sanitaires, l'équipe avait transféré temporairement ses activités au Stade Tondreau (du 23 mars 2020 au 15 mai 2020).

A son retour dans les locaux habituels, elle a relevé un nouveau défi et a réorganisé une fois de plus les lieux afin de respecter l'indication de la Médecine du Travail limitant à 11 le nombre de bénéficiaires par pièce. L'accueil, qui se tenait précédemment dans une pièce unique située au rez-de-chaussée, est alors réparti sur deux lieux supplémentaires à savoir la salle d'activité située à l'étage et la cour extérieure.

En novembre 2020, à l'approche du Plan Gand froid, une nouvelle configuration a été mise en place afin d'élargir la capacité d'accueil en intérieur. L'ensemble des personnes est alors accueilli à l'étage et réparti sur trois salles (l'ancienne salle d'activité, l'ancien vestiaire et une salle du Service d'Insertion Sociale du CPAS de Mons durant la suspension de leurs ateliers). Cette organisation a permis un accueil simultané de 33 bénéficiaires en intérieur.

S'adaptant avec force et détermination à ces différents changements, l'équipe a poursuivi son travail sans discontinuer. Ainsi, les services liés aux besoins primaires (repas, douche, consultations infirmières) ont toujours été maintenus et le reste des missions (démarches

sociales, création de lien, entretiens d'écoute, entretiens psychologiques, accompagnement...) a progressivement été remis en place. Malgré le contexte sanitaire difficile, 4922 entretiens d'écoute et 2210 démarches sociales ont été effectuées du 1^{er} juin 2020 au 30 juin 2021.

En outre, durant la journée, un binôme d'éducateurs est présent aux côtés des usagers de façon à échanger avec eux des moments plus « informels », en dehors des entretiens sociaux/psychologiques, nous permettant parfois d'établir un meilleur lien de confiance, de déceler un mal-être ou encore de faire émerger une demande, prise en charge, etc.

Du tableau de données nous observons que nous accueillons un public composé de 80% d'homme et de 20 % de femmes. Malgré cet écart significatif, L'équipe apporte une attention particulière au public féminin en mettant en place une série d'actions, notamment des groupes de paroles pour les femmes, journées relooking ainsi que du matériel à disposition (serviette hygiénique, tampons, protège slips, etc.)

L'Escale donne la possibilité aux plus démunis d'être accueillis dans un endroit chaleureux et accueillant. Les usagers ont l'opportunité de déjeuner gratuitement à l'institution de 9h à 10h30 ainsi que bénéficier d'une soupe chaude servie entre 12h et 14h en hiver. Toute l'année, ceux-ci peuvent bénéficier d'un repas chaud contre 0.50€, servi à 17h.

Il est d'ailleurs important de souligner que depuis le 15 juin 2020, une formatrice cuisine de l'ASBL « Pourquoi pas toi » s'est jointe à l'équipe pour s'occuper de l'atelier cuisine. Malheureusement, suite à une convention non renouvelée dans les temps, la présence de la formatrice a été suspendue du 01 janvier au 01 juin 2021. L'équipe éducative a alors dû suppléer à cette absence notamment durant l'hiver qui est une période déjà très chargée pour elle. La participation des usagers à l'élaboration du repas à quant à elle dû être suspendue durant la crise sanitaire mais reprend progressivement en nombre restreint. Du 1^{er} juin 2020 au 30 juin 2021, nous comptabilisons 4083 repas. Notons que les résultats obtenus sont impactés par la période du COVID-19 que nous connaissons encore cette année.

En collaboration avec le Relais Social Urbain Mons Borinage et son Relais Santé, quatre sessions de vaccination COVID à destination du public de l'Escale, de l'Abri de Nuit et d'autres services partenaires ont été organisées sur le site de l'accueil de jour et a permis de vacciner plus de 50 personnes.

Le public, bien que sensiblement moins nombreux en raison des restrictions sanitaires, s'est montré plus énergivore, présentait davantage de troubles psychiatriques non-traités, demandait plus d'attention et d'encadrement. En conclusion, cette année fut éprouvante en plusieurs points et malgré les chamboulements qu'a pu encore connaître l'Escale cette année, l'accueil et le fonctionnement de l'institution se sont maintenus. Notons tout de même, que cela ne peut se faire que si la majorité de l'équipe est au complet. Il est important de souligner que l'effectif de l'Escale doit se maintenir dans le nombre d'agents afin d'assurer la même sécurité tant pour les usagers que pour l'équipe, ainsi que la même qualité d'accueil et d'écoute pour les usagers.

Cette année fut difficile et éprouvante pour chaque agent. La poursuite de la crise sanitaire ainsi que les perpétuelles adaptations à mettre en place ont eu un impact sur nos agents qui se sont montrés présents et réactifs tout au long de cette période.

Le travail de rue

Bien que l'Escale soit avant tout un centre d'accueil de jour, le travail de l'équipe éducative s'étend également à la rue. Même si en termes de maintien de service, la priorité reste l'accueil de jour, le travail de rue n'en est pas moins important. Le travail de rue est généralement constitué d'un binôme d'éducateurs, auquel s'ajoute la présence d'une infirmière trois fois semaine.

Le tableau suivant reprend des données liées à l'activité « travail de rue » du 1^{er} juin 2019 au 30 juin 2020

Nombre de maraudes et jours couverts	349 maraudes sur 226 jours
Nombre de rencontres hommes	1871 rencontres
Nombre de rencontres femmes	392 rencontres
Total de rencontres	2263 rencontres
Nombre d'hommes	122
Nombre de femmes	21
Total de personnes différentes	143 (dont 15 primo-arrivants)
Signalements	22 signalements
Suivis – prises en charge	469 suivis – prises en charge
Orientations	650 orientations
Nombre d'entretiens d'écoute	1367 entretiens d'écoute
Autres interventions (passage squat, visite hôpital/kit hospit, passage magasin, etc.)	104 autres interventions
Nombre de rencontres avec distribution de matériel (plan canicule, hiver, COVID)	583 rencontres

Du 1^{er} juin 2020 au 30 juin 2021, 349 maraudes ont été réalisées sur un total de 226 jours et l'équipe a effectué 2263 rencontres réparties sur 143 personnes différentes.

Les maraudes réalisées avec les services partenaires ont été suspendues durant la crise COVID. La collaboration avec Parenthèse a repris en avril 2021 à raison d'une fois par mois. Cela a beaucoup de sens d'aller à la rencontre du public cible avec ce service car il s'agit aussi d'un public consommateur. Il arrive cependant, que cela ne soit pas maintenu par manque d'effectif au sein de l'Escale ou du partenaire, la maraude commune étant alors annulée/post-posée. De même, lorsque l'effectif est insuffisant pour maintenir les deux axes à savoir l'accueil de jour et le travail de rue, cette dernière est alors annulée.

La présence des éducateurs en rue permet aussi de répondre aux signalements qui sont au nombre de 22 sur la période du 1^{er} juin 2020 au 30 juin 2021. Cela a pu se faire suite à des nuisances et perturbations à proximité des magasins, de la présence dérangeante en ville d'un usager qui aurait consommé voire tout simplement, suite à une inquiétude concernant la santé

(mentale/physique) de la personne. Ces appels ont été donné essentiellement de la police, des magasins eux-mêmes ou encore des citoyens.

Le binôme en rue effectue des maraudes dans la ville de Mons. Durant ce tour, ils peuvent s'éloigner de celle-ci pour se rendre aux différents squats et aux tentes. Cela permet d'entrer en contact avec des primo-arrivants ou de maintenir le lien avec les personnes les plus marginalisées.

Il est également possible que lors de leurs maraudes, les éducateurs accompagnent les usagers dans leurs démarches sociales, soit parce que ceux-ci ont des difficultés de s'exprimer et/ou de comprendre la situation, soit parce qu'ils se retrouvent en conflit avec le service, les éducateurs servant alors de médiateurs, ou encore parce qu'ils ont des difficultés de se mouvoir. Cela peut se faire à partir de l'Escale ou directement depuis la rue. Tributaire des limitations d'accès dans les différents services en cette période COVID, ces accompagnements physiques sont au nombre de 63.

Outre l'accompagnement social et l'orientation, les travailleurs de rue œuvrent au maintien du lien social au travers de contacts informels et d'entretiens d'écoute. Nous avons comptabilisé 1367 entretiens d'écoute réalisés en rue du 1^{er} juin 2020 au 30 juin 2021. Cela permet d'une part, de les questionner et de les responsabiliser par rapport à leur état de santé, et d'autre part, de les orienter (650 orientations) vers des services adéquats en fonction de la situation à laquelle ils sont confrontés ou encore de maintenir du lien ce qui permet à long terme d'établir un lien de confiance et dans certains cas, une prise en charge/suivi peuvent en découler.

À quelques reprises, les usagers n'avaient pas connaissance de l'Escale ou de la situation géographique de l'institution. Les éducateurs sont alors allés à la rencontre de ceux-ci afin d'établir un premier contact et s'ils le souhaitent, les accompagner jusqu'à l'Escale.

Le Plan Grand Froid

Afin de permettre l'extension des heures d'ouverture durant le Plan Grand Froid, l'Escale bénéficie d'un budget provenant de la Région Wallonne régenté par le Relais Social Urbain Mons Borinage (RSUMB). Cela permet notamment d'engager deux agents éducateurs équivalents temps-plein afin de renforcer l'équipe éducative en place et de couvrir ces nouveaux horaires sur une durée déterminée allant du 15 novembre au 15 mars de l'année suivante. Un renfort est également assuré par les travailleurs de l'Abri de Nuit en début de soirée.

Lors de la période PGF, l'Escale est régulièrement très fréquentée (Moyenne de 27 personnes par jour avec des pics allant jusqu'à 41 personnes pour ce PGF 2020-2021). Par conséquent, il arrive que certaines tensions entre les usagers apparaissent. Préventivement, nous avons fait appel à Catherine Larmusiaux, la coordinatrice des Gardiens de la Paix afin qu'elle puisse intégrer dans le parcours de ses agents, un passage par l'Escale entre 17h00 et 19h00. Par ailleurs, nous avons également contacté la Police de Mons, afin qu'une patrouille passe dans le quartier à raison d'une fois par jour.

Le tableau suivant donne des statistiques spécifiques pour le Plan Grand Froid du 14 novembre 2020 au 14 mars 2021

Accueil de jour	
Nombre de jours d'ouverture (We + Fériés compris)	118 Jours
Nombre d'accueil hommes	2836
Nombre d'accueil femmes	367
Total d'accueils	3203
Total de personnes différentes	155 (dont 56 primo-arrivants)
Nombre de repas	2356 repas
Nombre de douches	492 douches
Nombre d'entretien d'écoute	2105 entretiens d'écoute
Nombre de démarches sociales	776 démarches sociales
Travail de rue	
Nombre de maraudes et jours couverts	129 maraudes sur 64 jours
Nombre de rencontres hommes	469 rencontres
Nombre de rencontres femmes	106 rencontres
Total de rencontres	575 rencontres
Total de personnes différentes	128 (dont 24 primo-arrivants)
Entretiens d'écoute, d'information	347 entretiens
Orientations	180 orientations
Nombre de rencontres avec distribution de matériel (hiver, COVID)	138 rencontres

S'INSCRIRE DANS LE RÉSEAU SOCIAL

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 est similaire à celui des autres années.

Cet hiver, de nombreuses actions préventives, qui ont touchés principalement les sans-abri, ont été mises en place.

Dispositif d'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 services 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,...).

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 2021 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, SOREAL participe à de nombreux groupes de réflexion et est régulièrement sollicité pour partager son expérience, apparaissant comme une réelle réponse aux problèmes liés à l'aide alimentaire.

En 2017, le CPAS, qui n'avait pour vocation que l'initiative, a passé la main et la gestion du SOREAL a été reprise intégralement par le Relais social et le personnel y a été transféré.

Les Restos du Cœur

Suite à différents problèmes de gestion, les restos du cœur de Mons (asbl privée) ont fermé leurs portes. Cette disparition a créé un vide important dans la distribution des colis alimentaires aux plus démunis.

Pour pallier à cette situation et dans l'attente de la création d'une nouvelle structure, le CPAS a pris le relais provisoirement en association avec la Ville et le Relais Social. Ainsi était 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 Santé répond aux besoins en termes de 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 20h00 à 22h00.

Le conseil consultatif de la santé

Le CPAS participe depuis plusieurs années au conseil consultatif de la santé afin de poursuivre le travail mis en place concernant l'hygiène, l'alimentation saine et les activités physiques.

Après un gros projet lié à l'obésité mis en place l'an dernier, cette année s'est centrée sur des concertations et des informations sur des sujets divers.

DÉPARTEMENT 2

LA JEUNESSE

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 : SAEC (Service d'Accueillantes d'Enfants Conventionné)
- Pour l'aide à la jeunesse : La Cité de l'enfance : SRG (Services Résidentiels Généraux) Le Ropieur – SASE (Service d'Accompagnement missions Socio-Educatives) Point d'appui – AMO (Aide en Milieu Ouvert) Ancrages – MADO (maison de l'Adolescent) – PEP (Projet Educatif Particulier) La Calypso – SASPE (Services d'Accueil Spécialisés de la Petite Enfance) La Nacelle.

Les 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.

LE SERVICE D'ACCUEIL D'ENFANTS

Le CPAS gère actuellement le Service d'Accueil d'enfants (accueillantes d'enfants conventionnées et salariées à domicile ou en co-accueil dans les bâtiments scolaires communaux), sis Chaussée de Beaumont 21 à 7000 Mons.

En janvier 2020, un nouveau Décret visant à renforcer la qualité et l'accessibilité de l'accueil de la petite enfance en Fédération Wallonie Bruxelles a pris ses premiers effets.

Celui-ci a un impact considérable sur les SAEC (qui seront dorénavant appelés des SAE – Service d'Accueil d'Enfants).

Les conventions de travail disparaissent pour laisser la place aux contrats de travail. Toute nouvelle accueillante à domicile doit donc signer un contrat de travail. Les accueillantes déjà en place devraient, elles, quitter progressivement le « statut » de conventionnées pour devenir salariées. A ce jour, 2 accueillantes à domicile sont salariées.

Une réflexion est en cours afin de fixer les stratégies les plus adéquates de transformation du service d'accueil d'enfants dans l'intérêt des familles, du personnel et de l'institution CPAS.

Les accueillantes d'enfants ont les particularités suivantes :

- Un milieu d'accueil pour les enfants depuis le terme du congé de maternité jusqu'à la scolarisation
- Un milieu ouvert au minimum 220 jours par an et minimum 10 heures par jour.

	Effectif (ETP) Actuellement en fonction au 30/06/2021	Nbre de places d'accueil autorisées	Nbre enfants accueillis (du 01/07/2020 au 30/06/2021)	Taux d'occupation
SAE	80% ETP encadrement	120		73.00 %
	8 ETP co-accueillantes		74	
	9 ETP accueillantes à domiciles : - 7 conventionnées - 2 salariées		61	

Au 30/06/2021, 9 accueillantes travaillent à domicile et 8 co-accueillantes travaillent dans les co-accueils (ex : prégardienats). 135 enfants ont été accueillis pour la période du 01/07/2020 au 30/06/2021.

Les normes imposées par l'ONE :

- Capacité de 30 accueillantes au total (accueillantes et co-accueillantes)
- 1 accueillante pour 4 enfants ;
- 1 ETP assistante sociale pour 18 accueillantes (Nouvelle réglementation : 1ETP assistante sociale et 1 ETP direction pour 18 accueillantes)

Le financement :

- 1 ETP assistante sociale subsidiée ONE pour 18 accueillantes
- Tarif ONE/jour/enfant payé par le parent (entre 2.61 € et 36.82 €/jour pour l'année civile 2021)
- l'ONE subsidie la différence entre les montants versés aux accueillantes en fonction des présences des enfants (ou salaire dû à l'accueillante salariée) et les participations financières dues par les parents.

LES ACCUEILLANTES D'ENFANTS À DOMICILE

Les 7 accueillantes à domicile ont accueilli 61 enfants du 01/07/2020 au 30/06/2021.

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 essentielle pour les familles.

Les accueillantes à domicile conventionnées ou salariées fournissent la totalité des aliments excepté les aliments dits de « régime ».

Les accueillantes conventionnées perçoivent une indemnité par présence d'enfant (journée complète ou journée incomplète), elles sont donc pénalisées en cas de congés des parents, d'absences.

Les accueillantes salariées perçoivent un salaire fixe.

LES CO-ACCUEILLANTES D'ENFANTS

Dans les co-accueils, l'accueil est organisé selon des modalités particulières :

- Classe de délégation existe entre les 2 accueillantes, ce qui suppose un remplacement en cas de maladie d'une accueillante ;
- Les co-accueillantes prestent dans des locaux de 4 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 co-accueils l'accueil est généralement d'1 an (la plupart des entrées se font à 18 mois), ce qui induit un travail administratif important lié au turn-over plus important des enfants accueillis.

L'effectif:

Jusqu'au 31/12/2019, Les accueillantes conventionnées motivées et fiables trouvaient 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).

Depuis le 1er janvier 2020 et la mise en place de la Réforme de l'ONE qui prévoit à terme, et au plus tard au 31.12.2025, la disparition des milieux d'accueil de type co-accueils; plusieurs co-accueillantes ont rompu leur convention de travail afin de s'engager dans des formations ou

d'autres voies professionnelles. Cela a entraîné la fermeture de 3 co-accueils en septembre 2020.

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 (du 01/07/2020 au 30/06/21)	Familles monoparentales	Familles dont au – 1 des parents est sans emploi	Taux d'occupation
Canoniers	16	6	4	91 %
Cuesmes	17	9	5	54 %
Rossignol	17	8	4	81 %
St-Denis	16	0	10	94 %

Le nombre d'enfants présents au moins 1 jour dans les co-accueils du 01.07.2020 au 30.06.2021 est de 74.

Perspectives 2022 pour le secteur de l'accueil de petite enfance

En 2022, nous poursuivrons la réflexion sur l'évolution du SAE et sa reprise éventuelle par le CHU Ambroise Paré.

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 de l'enfant/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 enfants/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.

LES SERVICES NON RESIDENTIELS

AMO « ANCRAGES » - L'AIDE EN MILIEU OUVERT

La Cité de l'Enfance dispose d'un agrément en qualité de Service d'Actions en Milieu Ouvert. Le SAMO « 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'entité montoise.

Les interventions du SAMO se répartissent entre l'action de prévention éducative et l'action de prévention sociale.

Le SAMO 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 ;
- 2 éducatrices A1 ;
- 1 assistante sociale ;
- 0,5 agent administratif.

L'action de prévention éducative

Le SAMO Ancrages propose aux jeunes de 0 à 22 ans et/ou à leurs familles un travail d'écoute et de valorisation, une orientation, un accompagnement individuel, une mise en œuvre d'outils de médiation entre le jeune, sa famille et ses familiers ainsi qu'un soutien à celle-ci dans l'exercice de ses responsabilités parentales.

Le service intervient à la demande et avec l'accord du jeune et/ou de sa famille et n'accepte aucun autre mandat que celui du jeune et/ ou de sa famille 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,...).

Actions individuelles

Nombre de suivis individuels:

Dossiers en cours au 30/06/2021	52
Dossiers ouverts du 30/06/2020 au 30/06/2021	26
Dossiers fermés du 30/06/2020 au 30/06/2021	22

Répartition des dossiers :

Par envoyeurs		Par zones géographiques	
SAJ	7	Cuesmes	21
Padelin	4	Jemappes	14
CPAS	4	Mons	12
SPJ	3	Hors Grand-Mons	6
CPMS	3	Ghlin	5
Médecins traitants	3	Havré	3
Psychologues	3	Hyon	3
SA	3	Nimy	3
Familles Amo	3	Harmignies	1
Autres Amo	3	Maisières	1
Ecoles	2		
Maison d'accueil Espoir	2		
SRG	2		
Equipes Mobiles	2		
ONE	2		
Nursing	2		
Avocat	1		
SIP	1		
Conseil de famille	1		
SECOS	1		
Child Focus	1		
SIS	1		

Les tranches d'âges		Les problématiques traitées	
1 an	3	Soutien éducatif	44
2 ans	4	Soutien parental	42
3 ans	5	Soutien administratif	20
4 ans	7	Libérer la parole du jeune	12
5 ans	6	Renforcement lien parent/enfant	9
6 ans	10	Ouvrir les enfants vers l'extérieur (activité)	8
7 ans	7	Soutien scolaire	7
8 ans	12	Décrochage scolaire	6
9 ans	7	Renforcement lien fratrie	6
10 ans	11	Aide à l'autonomie	6
11 ans	10	Séparation difficile du couple	2
12 ans	13	Place de chacun dans la famille	2
13 ans	8	Soutien pré-natal	1
14 ans	7		
15 ans	8		
16 ans	10		
17 ans	4		
18 ans	2		
+ de 18 ans	11		

Actions collectives

Les activités collectives (culturelles, sportives, pédagogiques, ludiques, éducatives...) sont des outils en vue d'initier et de renforcer des liens de confiance entre les jeunes et les intervenants ainsi que de faciliter l'émergence de la parole des jeunes.

Chaque année se tient le conseil éducatif (sauf année 2020 suite au Covid) composé de la direction et des membres du personnel en vue d'examiner la mise en œuvre du projet éducatif, l'application du code de déontologie, le plan de supervision et de formation.

Le conseil éducatif s'organise également avec les jeunes, les familles et l'équipe du SAMO. C'est un moment de partage afin d'effectuer le bilan de l'année écoulée et d'envisager de nouveaux projets et des actions collectives pour l'année suivante en tenant compte de leurs besoins.

Suite à la crise sanitaire et au confinement de mars 2020, le SAMO a adapté ses actions collectives d'été 2020 par fratrie et à l'extérieur sachant que les familles et les jeunes en avaient vraiment besoin.

Dates	Actions collectives	Nombre de participants
Eté 2020	Action de prévention éducative par bulle familiale	68
26/09/20	Journée multisport Sapinette ADEPS	11
3-6/11/20	Stage création jeu de société	3
15-19/02/21	Stage sur le Carnaval	4
13-16/04/21	Stage création jeu de société	3
6-8/04/21	Stage Ado (prévention internet)	2
	Total	91

L'action de prévention sociale

Elle vise à agir sur l'environnement social des jeunes afin de le rendre plus propice à leur épanouissement et à leur émancipation. Elle vise également à apporter une réponse globale à des problèmes individuels et collectifs ainsi qu'à développer une dynamique de réseau.

Les actions de prévention sociale reposent principalement sur un diagnostic social de la zone d'action du service. Il se fonde sur :

- un travail d'analyse du milieu de vie des jeunes,
- un travail d'analyse des demandes individuelles et collectives,
- une réflexion relative à la prise en compte de la parole des jeunes.

Les actions collectives et les projets développés peuvent résulter d'un partenariat avec les maisons de quartier (Des livret vous,...), d'une interpellation d'un CPMS (demande d'animations de prévention) ou d'une école, d'un constat commun des SAMO (« Si nous parlions d'internet... », EPS, « En route vers l'avenir »...). Le SAMO essaie de répondre à ces différentes sollicitations en s'adaptant aux différents besoins des jeunes et des familles.

Les actions collectives proposées se différencient des modèles proposés en pleine de jeux ou en activités extra-scolaires. Elles ont un caractère transitoire et complémentaire. Elles doivent aider les jeunes à rejoindre les structures existantes.

Elles ont comme objectif l'aide aux jeunes qui y participent, notamment en permettant d'établir un lien avec ces jeunes et leur environnement, mais aussi l'émergence d'une demande et l'identification des besoins.

LE SAMO développe également des animations de prévention et de sensibilisation dans les écoles primaires, secondaires et d'enseignements spécialisés (ex : outils «Why Net» et « Like » pour les réseaux sociaux, la découverte des émotions, le bien vivre ensemble, les ateliers de la pensée joueuse YAPAKA...).

Projet « Des livr'et vous »

« Des livr'et vous » a pour but de rendre le livre accessible à tous (jeunes, familles) via des ateliers conte, des spectacles contés, des ateliers créatifs et des boîtes à livres au sein même du quartier investi.

Ce projet souhaite favoriser l'inclusion sociale, culturelle et enrichir les compétences familiales de différents publics de quartiers isolés et précarisés financièrement, socialement et culturellement à travers l'accès direct aux livres tout en suscitant un intérêt à ce support culturel et éducatif.

Pour ce faire, le SAMO a établi un partenariat avec les maisons de quartiers, l'ASBL Semences d'art, la bibliothèque de Jemappes ainsi que la ludothèque. Tout au long du projet, des collaborateurs peuvent s'y intégrer pleinement.

↳ Au 30 juin 2021, six séances avaient déjà eu lieu au sein des Maisons de quartier de Cuesmes, Jemappes et Epinlieu. Les maisons de quartier de la gare, Allée des oiseaux et Nimy y étaient associées. Six autres séances étaient également programmées durant les grandes vacances.

« Petites Etincelles » : appel à projet prévention 2021 du conseil de prévention de la division de Mons

Le projet « Petites Etincelles » propose des ateliers d'éveil des sens destinés aux jeunes enfants (0-6 ans) et à leurs parents et/ou familiaux (contes, comptines, éveil des sens et spectacles jeune public).

Il a pour vertu de rendre accessible des expériences, des découvertes sensorielles et émotionnelles à travers des ateliers spécialement dédiés à ce public.

La compagnie Semences d'art assure l'animation des séances. L'expérimentation, la manipulation, la création, la découverte et la sollicitation des 5 sens sont ce qui caractérise ces ateliers.

Le projet était intégré au projet « Des livr'et vous » (accessibilité, visibilité, cohérence avec la découverte de l'univers du livre et adaptation face au contexte sanitaire).

↳ Au 30 juin 2021, trois séances avaient déjà eu lieu au sein des Maisons de quartier de Cuesmes, Jemappes et Epinlieu. Les maisons de quartier de la gare, Allée des oiseaux et Nimy y étaient associées. Trois autres séances étaient également programmées durant les grandes vacances.

« En route vers l'avenir » : appels à projet prévention 2021

Ce projet touche les 17-21 ans accomplis en difficulté d'insertion (scolaire, professionnelle, sociale et familiale) ou en situation d'errance souhaitant booster leur avenir. Le jeune est acteur et réalisateur des objectifs à atteindre.

Ce projet met à disposition des jeunes un panel d'outils permettant de franchir chaque étape définie. Les jeunes sont assistés par des professionnels dans les étapes de leur cheminement. Ce projet regroupe un partenariat des 3 SAMO et de la MADO de Mons.

Une séance d'information a eu lieu en mars 2021. Un programme de différents ateliers a été défini de fin juin jusqu'au 1^{er} septembre 2021. Un atelier s'est tenu le 23 juin.

↳ Participation aux réunions de réflexions, aux animations et à l'orientation de jeunes.

« Si nous parlions d'internet »

Le SAMO travaille au sein du groupe « Si nous parlions d'internet » qui regroupe différentes AMO et un SARE (Le Prisme) afin de débattre sur comment aider nos jeunes à utiliser correctement les Technologies de l'Information et de la Communication. En 2013, un outil a été créé et développé : WHYNET. Le jeu WHYNET est un outil d'animations, à destination des jeunes de 11 à 15 ans, qui permet d'aborder de manière conviviale et ludique différents thèmes liés à Internet et à l'utilisation qu'en font les jeunes.

L'outil « Like » a aussi été créé en 2019 pour une bonne utilisation des réseaux sociaux.

↳ Ce projet triennal devait se terminer en 2020 mais avec la pandémie, la matinée de clôture aura lieu le 18 octobre 2021 au Mundanéum de Mons.

Parentine

Parentine est un lieu encadré et ouvert à tout jeune parent accompagné de son/ses enfant(s) âgé(s) de 0 à 6 ans. Un endroit où chaque papa, chaque maman peut rencontrer d'autres pères et mères et échanger leurs questions, joies, peurs, « ras-le-bol » sans crainte d'être jugé. C'est un lieu où le parent peut voir son enfant en interaction avec d'autres enfants. Ainsi, parent et enfant partagent des moments de jeu et créent ensemble des souvenirs positifs.

L'intérêt du lieu est donc de travailler sur le lien précoce avec la mère mais aussi de créer un réseau de soutien social.

↳ Participation au comité d'accompagnement.

GAP (Grossesse-Adolescence- Parentalité)

La coordination « GAP » est une association de fait regroupant différents professionnels concernés par la grossesse précoce (ONE, Parentine, SRG, Planning familial, SOS enfants, Accordages, CLPS, CAS, Maison médicale et SAMO Ancrages.).

Ses objectifs sont :

- La création dans la division judiciaire de Mons d'un réseau d'intervenants autour de la thématique de la parentalité chez les adolescents et les jeunes parents.
- La découverte d'outils favorisant le travail de réseau, la prévention et l'accompagnement de la parentalité particulièrement chez les jeunes parents.
- La création de temps de rencontres et d'échanges autour de cette thématique entre professionnels.

↳ Participation aux réunions et aux rencontres.

CMT Mons

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 SAMO participe à une commission mixte territoriale (CMT Mons).

↳ Participation aux réunions et aux rencontres.

EPS

Le SAMO s'investit depuis janvier 2018 dans le projet « Espace Parent dans la Séparation » dont les partenaires sont le SAMO La Rencontre, le SAMO SDJ, le Service Médiation de la Ville de Mons 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,...).

↳ Entretiens avec les familles, participation aux réunions d'équipe, au comité de pilotage, au comité d'accompagnement, aux formations à la médiation familiale.

Projet Amarrages avec IESPP Nursing de Mons

L'appel à projets Amarrages a été lancé en mars 2018 par le Centre de Coordination et de Gestion des Programmes Européens (CCGPE2-DGEO) avec le soutien du Fonds Social Européen (FSE) et de l'Initiative Emploi Jeunes (IEJ).

Il vise à soutenir les écoles secondaires qualifiantes, les CPMS, les AMO, les SAS et les PPP (Projets pédagogiques particuliers) dans leurs actions d'accrochage scolaire pour le public NEET (jeunes de 15 à 24 ans) en situation d'absentéisme ou de décrochage.

Les objectifs sont: agir rapidement sur le décrochage scolaire, travailler avec le jeune, agir en partenariat, en collaboration, en cohérence, proposer un soutien, un suivi personnalisé et être un relais pour l'école.

↳ Une permanence AMO a lieu un mercredi sur deux, au sein de l'école du Nursing.

Commission AMO

Rencontre des huit AMO de la division de Mons afin d'échanger sur nos pratiques, sur les balises SAJ/AMO, sur l'application du code, sur le Conseil de prévention, sur le fonctionnement en période Covid,...

↳ Participation aux réunions.

Conseil de prévention

Ses missions :

- Etablir un diagnostic social.
- Elaborer sur la base du DS une proposition de plan d'actions triennal.
- Favoriser la concertation et la collaboration de l'ensemble des acteurs en matière de prévention.
- Informer, interpeller les autorités publiques.
- Dresser tous les trois ans un bilan des actions menées et de procéder à une évaluation de la prévention.
- Communiquer le DS et l'évaluation triennale...

↳ Participation aux réunions.

Concertation Intra-Sectorielle

Ses missions :

- Favoriser la concertation et la collaboration de l'ensemble des acteurs de la prévention, de l'aide à la jeunesse et la protection de la jeunesse de la division ou de l'arrondissement en vue d'améliorer leurs pratiques.
- Remettre au ministre, chaque année, un avis sur les besoins de la division ou de l'arrondissement.
- Répondre aux demandes d'avis de la commission d'agrément sur l'opportunité des demandes d'agrément des services situés sur le territoire de la division ou de l'arrondissement.

↳ Participation aux réunions.

Article 27

Le SAMO vise à développer l'accès à la culture pour tous.

Dans ce cadre, le service collabore avec l'Article 27 pour permettre aux jeunes et à leurs familles d'avoir accès à des activités culturelles diverses à moindre coût.

Perspectives

Poursuivre et étendre notre collaboration dans les différents quartiers de l'entité montoise en lien avec le projet « Des livr'et vous ».

Le SAMO est partenaire de **trois** projets suite à l'appel à projets « Prévention suite Covid-19 » du conseil de prévention de la division de Mons :

- **La voix des Arquebusiers**

Par le biais d'activités ludiques et d'outils pédagogiques différenciés, tenue d'ateliers d'expression avec les élèves de la section primaire de l'école des Arquebusiers à Mons. Ces ateliers seront suivis d'activités socioculturelles destinées à réaliser différents supports pédagogiques de l'expression issue des ateliers et aboutissant à la création d'un journal interne

de sensibilisation et de la réalisation d'une capsule vidéo. Le SAMO animera les ateliers d'expression en collaboration avec l'ASBL l'Enfant-Phare.

- **Ensemble construisons l'avenir**

Le SAS de Mons, 7 AMO de la division de Mons ainsi que les partenaires locaux s'associent pour un projet à l'attention des jeunes et de leur famille. Ce projet vise l'amélioration de l'accompagnement et du bien-être, ainsi que l'évitement des ruptures. Pour y parvenir, un accompagnement individuel sur-mesure et des actions collectives seront proposées. Ce projet visera également à mutualiser nos moyens au sein du maillage institutionnel afin de mettre en place un travail de réseau durable.

- **Projet La ligue des familles**

En partenariat avec la ligue des familles qui est porteur du projet, nous souhaitons soutenir la participation des jeunes à la construction du monde de demain en co-construisant un projet permettant aux jeunes de s'exprimer sur les situations vécues durant la crise sanitaire et construire avec eux des actions et des propositions de changement et ce par le biais d'ateliers d'écriture, de jeux d'expression et autres outils afin de libérer la parole des jeunes.

Le SAMO a introduit un projet « C'est quand qu'on va où, nous, les jeunes » et est partenaire de deux autres projets « En route vers l'avenir » et « Accroche-toi et monte » du plan triennal 2022-2024 du conseil de prévention de la division de Mons.

- **« C'est quand qu'on va où, nous, les jeunes ? »**

La parole libre laissée aux jeunes a toujours été un moteur prépondérant pour l'élaboration d'un projet théâtral avec comme finalité une représentation publique.

Pour le triennat 2022-2024, le projet que le SAMO Ancrages souhaite mettre en place se déroulera en partenariat avec des jeunes des 3 SRG de la Cité de l'Enfance de Mons (Tremplin, l'Escale et l'Envol) ainsi que des jeunes du SAI « Le Ressort » de Cuesmes et les jeunes des suivis individuels du SAMO.

- La première année, nous sensibiliserions les jeunes de 13 à 18 ans sur la construction d'une parodie sur les mesures Covid et le confinement. Le groupe serait composé de 15 jeunes maximums en répartissant 5 jeunes par services (SRG, SAI, AMO) et ce afin de récolter le témoignage de chacun des jeunes.

- La deuxième année, nous porterions notre attention sur des jeunes de 8 à 12 ans avec la même répartition entre les partenaires que la première année mais sur un thème abordant leur vision de l'avenir dans 10 ans.

- La troisième année réunira les deux tranches d'âge de 8 à 18 ans avec les jeunes ayant déjà participés aux deux premières années s'ils souhaitent prolonger l'expérience et avec de nouveaux venus. Le thème abordé sera : « Si on change le monde demain... »

- **« En route vers l'avenir » : Plan d'action triennal 2022-2024 du conseil de prévention de la division de Mons**

Ce projet touche les 16-21ans accomplis en difficulté d'insertion (scolaire, professionnelle, sociale et familiale) ou en situation d'errance souhaitant booster leur avenir. Le jeune est acteur et réalisateur des objectifs à atteindre.

Un panel d'outils pédagogiques et juridiques est mis à leur disposition pour leur permettre de franchir au mieux chaque étape définie. Les jeunes sont assistés par des professionnels dans les étapes de leur cheminement.

Un espace propre au sein du SDJ leur sera spécialement dédié et les jeunes le personnaliseront à leur image. Ils pourront emporter, à l'issue de leur passage, leur « boîte à outils ».

Ce projet regroupera toujours le partenariat des 3 SAMO de Mons et de la MADO de Mons.

- **« Accroche-toi et monte »**

Proposer des animations et des activités adaptées aux publics des différents partenaires (écoles, maisons de jeunes, AMO et SAS) permettant de travailler les problématiques de décrochage scolaire, de désaffiliation sociale, de déficit de confiance en soi. L'idée est d'accompagner ces jeunes dans la construction d'une identité qui favorisera une meilleure transition vers l'âge adulte.

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).

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.

Effectif :

Normes de subsidiation pour la catégorie 1 :

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

Missions :

La MADO L'EquipAJ est un lieu où l'adolescent et ses familles 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 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.

Principaux indicateurs de l'activité MADO

Sur la période de janvier à décembre 2020, il y a eu 323 sollicitations.

Le public reçu comptabilise plus d'adultes que d'adolescents et s'est réparti comme suit :

Adultes	Adolescents
221	161

Adultes		Adolescents	
♂	♀	♂	♀
47	174	72	89

Les personnes qui se sont présentées sont venues seules ou accompagnées. Elles ont exprimé 600 demandes.

Ces demandes se sont réparties comme suit :

- Entretien individuel (140)
- Formation/Scolarité (118)
- Questionnement sur le service (78)
- Conflits familiaux/Parentalité (71)

- Autonomie (45)
- Logement (37)
- Juridique/Administratif (35)
- Financier (18)
- Santé/Santé mentale (18)
- Emploi (16)
- Renseignements sur d'autres services (12)
- Activités (6)
- Autres (6)

Sur la période de janvier à septembre 2021, il y a eu 307 sollicitations.

Comme sur la période 2020, le public reçu comptabilise plus d'adultes que d'adolescents. Il s'est réparti comme suit :

Adultes	Adolescents
195	163

Adultes		Adolescents	
♂	♀	♂	♀
37	158	89	74

Les personnes sont également venues seules ou accompagnées. Elles ont exprimé 734 demandes.

Ces demandes se sont réparties comme suit :

- Entretien individuel (177)
- Questionnement sur la Mado (114)
- Conflits familiaux/Parentalité (95)
- Formation/Scolarité (87)
- Juridique/Administratif (47)
- Autonomie (45)
- Santé/Santé mentale (43)
- Logement (40)
- Financier (32)
- Renseignements sur d'autres services (31)
- Emploi (16)
- Activités (5)
- Assuétudes (2)

Perspectives :

Un passage du service en catégorie 2 est envisagé en 2021 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.

SASE « POINT D'APPUI » - LE TRAVAIL MANDATE EN MILIEU DE VIE

Le SA « Point d'Appui » accompagne sur mandat (SAJ, SPJ) 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 FWB : 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.

Missions :

L'équipe éducative de Point d'Appui intervient sur mandat d'une autorité de l'aide à la jeunesse pour accompagner les jeunes et les familles qui rencontrent des difficultés et les aider à trouver les solutions les plus appropriées.

Les objectifs des interventions consistent à :

- Créer un espace de parole et d'actions éducatives, en partant des compétences du jeune et de sa famille dans leur réalité de vie.
- Impulser les changements en lien avec leur histoire familiale en les rendant acteurs du processus de changement.
- Permettre au jeune et à sa famille de disposer d'outils en vue de s'assumer au-delà de l'intervention du service, en tenant compte de leur propre réseau (familial, social).
- Établir un partenariat actif avec les acteurs sociaux en fonction des demandes et besoins spécifiques.
- Développer les compétences du jeune dans les domaines nécessaires à la construction de son autonomie, étape par étape (sur les plans financier, alimentaire, scolaire, médical, administratif, relationnel,...).

Simultanément au travail de libération de la parole, les intervenants accompagnent le jeune et sa famille en proposant des actes éducatifs (en fonction des compétences de chacun), en investissant les sphères où l'enfant gravite (école, CPMS, club sportif,...) et en s'associant le concours de services tiers, si cela s'inscrit dans le sens de l'intérêt de l'enfant.

La synergie de l'équipe est renforcée par la co-intervention d'un duo d'intervenants pour chacune des situations suivies.

Le service privilégie en outre l'approche plurielle, l'analyse des situations en équipe, la transparence des interventions et des écrits, le respect de la diversité et le non-jugement, la prise en compte des ressources, des besoins, du système de valeurs, des croyances, du contexte...

Synthèse de l'évolution :

Le SA 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 de toutes ces problématiques, il importe, pour l'équipe, de s'outiller davantage par le biais de formations, séminaires, etc.

Principaux indicateurs de l'activité SA

SA					
Mois	Maximum	Journées DAAJ* 2020	Taux d'occupation	Journées DAAJ* 2021	Taux d'occupation
JANVIER	806	713	88,46%	760	94,29%
FEVRIER	728	586	77,72%	639	87,77%
MARS	806	720	89,33%	629	78,04%
AVRIL	780	705	90,38%	607	77,82%
MAI	806	672	83,37%	686	85,11%
JUIN	780	591	75,77%	685	87,82%
JUILLET	806	738	91,56%	745	92,43%
AOUT	806	708	87,84%	726	90,07%
SEPTEMBRE	780	654	83,85%	727	93,21%
OCTOBRE	806	655	81,27%		
NOVEMBRE	780	650	83,33%		
DECEMBRE	806	806	100,00%		
Taux Moyen annuel		2020	86,07%	2021	87,40%
* Direction administration et aide à la jeunesse					

LES SERVICES RESIDENTIELS

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 (Pavillons 6 et 7) : 21 prises en charge de 12-18 ans (adolescentes en hébergement au P6, accueil mixte dans l'unité de pré-autonomie au P7).

Mandats :

Un 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 et directeurs). 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 intervenant psychosocial ;
- 1,5 agent administratif ;
- 5 agents techniques.

Structures :

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 de l'enfant en travaillant :

- soit à sa réinsertion familiale ;
- soit à une mise en autonomie.

Une structure de pré - autonomies aménagée à l'étage du pavillon 7, peut accueillir 6 adolescent(es) à partir de 16 ans. L'équipe de « Envol » supervise cette structure et accompagne ensuite l'installation des jeunes en autonomie.

Principaux indicateurs de l'activité SRG

SRG					
Mois	Maximum	Journées DAAJ* 2020	Taux d'occupation	Journées DAAJ* 2021	Taux d'occupation
JANVIER	1581	1423	90,01%	1645	104,05%
FEVRIER	1428	1363	92,16%	1416	99,16%
MARS	1581	1430	90,45%	1563	98,86%
AVRIL	1530	1369	89,48%	1555	101,63%
MAI	1581	1476	93,36%	1613	102,02%
JUIN	1530	1458	95,29%	1544	100,92%
JUILLET	1581	1505	95,19%	1517	95,95%
AOÛT	1581	1483	93,80%	1522	96,27%
SEPTEMBRE	1530	1557	101,76%	1511	98,76%
OCTOBRE	1581	1656	104,74%		
NOVEMBRE	1530	1581	103,33%		
DECEMBRE	1581	1643	103,92%		
Taux Moyen annuel		2020	96,12%	2021	99,74%
* Direction administration et aide à la jeunesse					

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). 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 ;
- 11 éducateurs (dont 1 MARIBEL) ;
- 1 psychologue ;
- 1 assistant social ;
- 1 agent administratif ;
- 2,5 agents techniques.

Une convention de partenariat a été passée également avec le CHUPM-B (Ambroise Paré – Chêne aux haies) pour le détachement quelques heures par semaine d'un médecin pédopsychiatre.

Ce temps de prestation est consacré :

- à une participation aux réunions de l'équipe ;
- à l'analyse, lors de celles-ci, de situations concrètes d'accompagnement qui présentent des difficultés particulières ;
- à la définition de stratégies particulières à mettre en œuvre ;
- à la définition d'outils de travail ;
- à 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 a été dans un premier temps conclue pour une durée déterminée d'un an. Elle a ensuite été renouvelée pour une année supplémentaire (jusqu'au 31 décembre 2020).

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.

Principaux indicateurs de l'activité PEP

PEP					
Mois	Maximum	Journées DAAJ* 2020	Taux d'occupation	Journées DAAJ* 2021	Taux d'occupation
JANVIER	248	185	74,60%	232	93,55%
FEVRIER	232	176	75,86%	184	79,31%
MARS	248	181	72,98%	264	106,45%
AVRIL	240	180	75,00%	245	102,08%
MAI	248	186	75,00%	211	85,08%
JUIN	240	169	70,42%	278	115,83%
JUILLET	248	163	65,73%	274	110,48%
AOUT	248	189	76,21%	308	124,19%
SEPTEMBRE	240	181	75,42%	199	82,92%
OCTOBRE	248	250	100,81%		
NOVEMBRE	240	269	112,08%		
DECEMBRE	248	275	110,89%		
Taux Moyen annuel		2020	82,08%	2021	99,99%
* Direction administration et aide à la jeunesse					

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 :

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 a été fixée par l'ONE à 24 enfants, les normes d'encadrement sont :

- 1 directeur ;
- 0,75 agent administratif ;

- 1,5 intervenant psycho-médicosocial ;
- 3 agents techniques ;
- 18 personnels d'accueil (dont 2,5 pour la nuit);
(soit un total de 21,75 fonctions)
- + 1 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 reste 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.

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 une 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.

Principaux indicateurs de l'activité SASPE :

SASPE					
Mois	Maximum	Journées ONE 2020	Taux d'occupation	Journées ONE 2021	Taux d'occupation
JANVIER	744	703	94,49%	726	97,58%
FEVRIER	672	645	92,67%	630	93,75%
MARS	744	688	92,47%	673	90,46%
AVRIL	720	628	87,22%	699	97,08%
MAI	744	682	91,67%	722	97,04%
JUIN	720	639	88,75%	686	95,28%
JUILLET	744	674	90,59%	699	93,95%
AOUT	744	677	90,99%	678	91,13%
SEPTEMBRE	720	667	92,64%	637	88,47%
OCTOBRE	744	732	98,39%		
NOVEMBRE	720	715	99,31%		
DECEMBRE	744	741	99,60%		
Taux Moyen annuel		2020	93,23%	2021	93,86%

DÉPARTEMENT 3

COHÉSION SOCIALE

LA

Le département Cohésion Sociale a été créé en avril 2020.

Il est composé de différents services/cellules :

- Pôle d'accueil et l'accueil du citoyen
- Service Egalité des chances et citoyenneté
- Maisons de Quartier

Le département Cohésion Sociale contribue à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens montois. Il est chargé de piloter le Plan de Cohésion Sociale, de veiller à l'application de la Charte pour l'Egalité des chances de la Région wallonne et de participer au développement de la Cohésion sociale sur le territoire communal à travers notamment la mise en œuvre des actions du Plan de Cohésion Sociale.

Par sa transversalité, c'est un département principalement ouvert vers l'extérieur, mettant en lien les citoyens, le réseau associatif et l'administration.

Les axes de travail sont multidimensionnels : *santé, ainés, cadre de vie, handicap, égalité entre les femmes et les hommes, lutte contre l'isolement, dynamisation des quartiers, soutien aux comités, interculturalité, lutte contre les discriminations, prévention, jeunes, mobilisation citoyenne, diversité, etc.*

Les équipes du Département Cohésion Sociale proposent et soutiennent des actions qui répondent aux besoins de terrain. Au total, le département collabore avec plus de 120 associations actives sur le territoire montois.

Focus sur le Plan de Cohésion Sociale 2020-2025 :

Le Plan de cohésion sociale (PCS) est un dispositif de la Région wallonne qui vise à soutenir les villes et communes wallonnes qui s'engagent à promouvoir la cohésion sociale et le bien-être de tous sur leur territoire.

Le Plan de cohésion sociale est un plan d'actions stratégique local et transversal, élaboré pour répondre aux besoins locaux identifiés grâce à un Indicateur d'accès aux droits fondamentaux (ISADF) et un diagnostic de cohésion sociale qui recense les initiatives publiques et privées déjà mises en œuvre sur le territoire communal, les attentes de la population et les manques à satisfaire au regard des objectifs du Plan. Il doit former un ensemble cohérent basé sur des partenariats effectifs et favoriser le travail en réseau, notamment par le biais d'une commission d'accompagnement locale.

Le PCS poursuit deux objectifs :

- réduire la précarité et les inégalités en favorisant l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux.

- contribuer à la construction d'une société solidaire et coresponsable pour le bien-être de tous.

Pour ce faire, le PCS se décline en actions coordonnées visant à améliorer la situation de la population par rapport à la cohésion sociale et aux 15 droits fondamentaux répartis en 7 axes:

- le droit au travail, à la formation, à l'apprentissage, à l'insertion sociale
- le droit au logement, à l'énergie, à l'eau, à un environnement sain et à un cadre de vie adapté
- le droit à la santé,
- le droit à l'alimentation
- le droit à l'épanouissement culturel, social et familial
- le droit à la participation citoyenne et démocratique, aux technologies de l'information et de la communication
- le droit à la mobilité.

Cadre légal du PCS :

- Décret du 22 novembre 2018 relatif au Plan de Cohésion sociale 2020-2025 - Matières Communauté Française
- Décret du 22 novembre 2018 relatif au Plan de Cohésion sociale 2020-2025
- Arrêté du Gouvernement wallon du 17 janvier 2019 portant exécution du décret du 22/11/2018 relatif au PCS 2020-2025

La programmation d'un PCS se déroule en 3 phases :

- Élaboration d'un état des lieux : identification des besoins ;
- Programmation « stratégique » et opérationnelle : définition des axes, des thématiques et des actions ;
- Évaluation ex ante : analyse de la pertinence du plan.

Le suivi du Plan est réalisé sur base d'un tableau de bord (tableur excel) qui est réparti en différentes feuilles, grilles d'encodage :

- fiche signalétique
- fiche ISADF
- fiche plan
- fiche coordination
- fiches actions

Concrètement, Le PCS est un dispositif ensemblier et résiduaire : il soutient et complète les autres dispositifs déjà existants et permet de faire le lien ou de renforcer des actions individuelles ou collectives, de répondre à des besoins spécifiques de la population, d'assurer la transversalité des services offerts aux citoyens.

La mise en œuvre d'un plan approuvé s'articule sur une programmation de 6 années.

L'article 20 du décret dispose que le Gouvernement peut octroyer au pouvoir local des moyens supplémentaires pour soutenir des actions menées dans le cadre du plan par des associations partenaires.

Ces moyens sont rétrocédés par le pouvoir local bénéficiaire à une ou plusieurs associations partenaires, via un partenariat formalisé par une convention contenant notamment les obligations auxquelles sont soumis les partenaires.

Dans le cadre du Plan de cohésion sociale, chaque pouvoir local bénéficiaire est tenu de justifier annuellement l'emploi de la subvention en communiquant pour le 31 mars au plus tard (année n+1) son dossier justificatif.

Parallèlement, un rapport d'activité est également soumis à la Région Wallonne.

Enfin, dans le cadre du PCS, le pouvoir local crée une commission d'accompagnement, chargée de :

- L'échange des informations entre les différents partenaires du plan ;
- L'impulsion d'une réflexion sur le développement et l'amélioration du plan ;
- Le suivi de la réalisation des actions du plan ;
- L'examen de l'évaluation du plan.

La commission est composée de représentants de la commune, du CPAS, du chef de projet, des différents services, associations ou institutions, avec lesquels un partenariat est noué.

Au niveau local, le Plan montois se décline de la façon suivante :

- 1.1.06 Initiatives menées par les écoles de devoirs ART 20 ASBL Chantecler
- 1.5.02 Aide individuelle à la rédaction de CV, lettre de motivation, ...
- 2.4.01 Abri de nuit/de jour
- 2.8.02 Petits aménagements en continu et durablement
- 2.8.03 Respect et propreté des quartiers en continu et durablement
- 3.1.06 IST
- 3.1.07 Assuétudes ART 20 ASBL RAMBO
- 3.2.01 Permanence santé
- 3.2.03 Travail de rue en santé
- 3.4.01 Mise en place de techniques et/ou d'activités de soutien psychologique
- 3.5.02 Plan Grand froid/canicule pour personnes vulnérables
- 4.1.03 Alimentation saine et équilibrée
- 4.4.01 Création d'une épicerie sociale
- 4.4.03 Potager cultivé collectivement ou scindés en parcelles individuelles (préoccupation alimentaire)
- 5.1.02 Facilitation de la participation à des activités artistiques ou de loisirs
- 5.1.04 Facilitation de l'accès au sport en tant que participant
- 5.2.03 Ateliers/activités interculturelles (cuisine, conte, musique tradition, ...)
- 5.2.04 Ateliers/activités en lien avec le respect de la diversité (genre, religion, Culture, ...)
- 5.2.05 Sensibilisation à la différence
- 5.3.01 Ateliers/activités de partage intergénérationnel
- 5.4.01 Activités régulières d'intégration collective au sein d'un quartier et renforcement du sentiment d'appartenance
- 5.4.03 Création de comités de quartier

- 5.5.01 Activités de rencontre pour personnes isolées
- 5.5.01 Activités de rencontre pour personnes isolées ART 20 ASBL Article 27
- 5.5.01 Activités de rencontre pour personnes isolées ART 20 ASBL Pourquoi pas toi
- 5.5.02 Rencontre dans un lieu de convivialité (autour d'un « en-cas ») ART 20 Maison St Paul
- 5.5.02 Rencontre dans un lieu de convivialité (autour d'un « en-cas ») ART 20 ASBL Pourquoi pas toi
- 6.1.01 Organisation/implication du Conseil Consultatif (enfants, aînés, personnes handicapées)
- 6.1.03 Echanges citoyens/recueil de paroles (*entre citoyens et/ou autorités*)
- 6.3.04 Donnerie/brocante gratuite
- 6.4.04 Gestion d'un service qui donne accès aux nouvelles technologies (hors service agréé EPN)
- 7.3.01 Atelier réparation/mise à neuf de vélos

LE PÔLE D'ACCUEIL VILLE/CPAS

Pour le citoyen, le premier contact avec l'administration est primordial. On peut même dire que c'est lui qui va conditionner la poursuite de la relation avec l'administration. C'est la raison pour laquelle un Pôle d'Accueil mixte Ville-CPAS a été développé au sein des bâtiments de l'ancienne chapelle Saint-Quentin. Il s'agit d'une porte d'entrée unique en matière d'informations pour tous les habitants du Grand Mons. Ce guichet central oriente les usagers vers les services administratifs compétents, en fournissant les renseignements utiles de première ligne.

Les missions du Pôle d'Accueil sont multiples :

- Répondre aux interpellations citoyennes :
 - introduction des demandes allocations personnes handicapées,
 - introduction des demandes relatives à une recherche de structure d'accueil petite enfance
 - crèche le Nid Douillet (Hyon)
 - crèches communales (Mons et Jemappes),
 - maisons communales d'accueil et de l'enfance Cité P'tit (Jemappes) et Bébé Lune (Mons)
 - P'tit Jardin des Fées, Ile aux enfants, P'tits fours
 - service des co-accueillantes et accueillantes à domicile
 - suivi des requêtes diverses (présentiel, tél., mails, internet, courriers, faxes...) ;
- Centraliser les informations disponibles par secteur, thème, sous-thème afin de pouvoir adéquatement les restituer aux demandeurs : petite enfance, enseignement, éducation, extrascolaire, emploi, insertion, aides sociales, juridiques, logement, handicap, mobilité, environnement, loisirs, santé, aînés, soins à domicile... (fiches distinctives par structure/association en élaboration continue + tableau des brochures disponibles) ;
- Coordonner les permanences mises en place au sein de la structure, à savoir :
 - SPF handicap (1x/mois),
 - Ital Uil – syndicat italien (1x/sem),
 - Fedris (Fonds des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles) (1x/sem),
 - Centre de Volontariat – couvrant le territoire hennuyer (2x/mois + rendez-vous ponctuels),
 - Coopérative de finance alternative Crédal (1x toutes les 2 sem),

- Soutien aux indépendants (1x/mois + rdvs ponctuels),
- Service social collectif (à destination des agents Ville et CPAS 1x/mois) ;
- Gérer la centrale téléphonique du CPAS de Mons et veiller à l'accessibilité générale du Centre. Afin de rendre un service optimal aux citoyens et les renseigner directement par rapport à leurs questions les plus fréquentes, un répondeur avec menu a été créé et optimisé. Celui-ci est remis à jour en fonction des actualités et des informations essentielles à communiquer au public ;
- 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 11...) ou externes (balades biodiversité dans la cité, gratifieria, Journées du Patrimoine...) ;
 - l'accueil du public de manière générale. Cela concerne 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 et la cohésion sociale (pauses santé, exposition Plat Net Market...);
- Mettre en place des opérations solidaires : suivi de la boîte à livre (site de Bouzanton), Merry boxes, gratifieria, Saint-Nicolas du Cœur, action bouchons, collecte de sang, activité « foire d'automne » en faveur des enfants défavorisés, renfort pour le plan canicule, centre de dépôt lors des inondations ;
- 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...).

Bilan quantitatif

Types de demandes	2018	2019	2020	Du 01/01/21 au 01/09/21
Allocations handicap	461	436	295	180
Fonds mazout	459	450	225	96
Accueil petite enfance	591	580	623	466
Espace d'exposition	9	8	2 les 8 autres expositions programmées en 2020 ont dû être annulées –	4 expositions annulées (mesures covid-19)

			mesures covid-19	
Réservations de salles	163	150	247	121
Requêtes citoyennes diverses	4245	3872	4248	3266
téléphone	1482	1210	1416	1039
mail	995	968	1732	1285
présentiel	1768	1694	1100	942

FOCUS COVID 19

Durant l'année 2021, le Pôle a rempli ses missions en réadaptant continuellement son fonctionnement sur base des mesures énoncées covid-19.

L'accueil du public en présentiel a été limité et autorisé sur rendez-vous avec port du masque. L'accès principal au site de Bouzanton a été fermé pour sécuriser les usagers (qui avaient pris rdv) et le personnel, un autre chemin pour accéder aux services de l'institution ayant été privilégié. Les dispositifs téléphoniques ont été renforcés par la création d'un nouveau poste de téléphonie et ce pour absorber tous les appels entrants (densité accrue due au contexte covid-19, primes covid et phase de vaccination).

Par ailleurs, les permanences partenaires n'ont pu être poursuivies (pendant la période covid) à la demande de ces derniers.

Quant aux recharges de carte compteur à budget, elles ont été maintenues et ce pour répondre à un besoin de la population face à la fermeture de certains points de rechargement.

D'autre part, les auditions du public ont été revues afin de respecter les mesures de distanciation sociale (soit trois personnes dans la salle d'attente du Pôle).

Cette norme s'est étendue progressivement au fur et à mesure des assouplissements proposés par les comités de concertation.

Courant avril/mai 2021, les activités ont pu reprendre de manière quasi normale.

Concernant les demandes allocations SPF DG 2021, on peut constater une diminution du nombre de requêtes du fait d'une part, de la fermeture de l'entrée libre de nos offices (uniquement sur rdv) mais aussi en raison de la non accessibilité des offices fédéraux : fermeture des bureaux à différentes reprises, difficulté à joindre les référents par téléphone et suppression des permanences locales gérées par le SPF. Les requêtes SPF DG au Pôle ont été traitées principalement par téléphone et mail. Un renvoi significatif était effectué vers les agents du Service Egalité des Chances en télétravail pour un traitement approfondi des demandes. Le service a tenté de répondre aux multiples questions des citoyens qui ne pouvaient joindre le SPF (paiements, rencontres avec une assistante sociale, suivi médical...).

Concernant les demandes fonds mazout, ces dernières sont gérées maintenant exclusivement par le service Médiation. Toutefois, de nombreuses sollicitations journalières étaient introduites par les citoyens et une orientation était dès lors effectuée vers le service de

traitement des fonds mazout (rue de la Grande Triperie) ou vers le 065/408.521 pour une prise de rendez-vous.

Concernant le volet culturel, 4 expositions étaient prévues jusqu'au 01/09/21 mais elles ont dû être annulées en raison des décisions gouvernementales (la complexité liée à la conjoncture covid n'a pas permis aux artistes de pouvoir organiser des vernissages et rassemblements).

En ce qui concerne les demandes d'accueil pour la petite enfance, celles-ci ont continué de croître avec une offre saturée dans la majorité de toutes les structures.

En ce qui concerne la gestion des salles, les demandes de réservation ont été très régulières. Les salles ont dû être réagencées en fonction des nouvelles normes (1m50). La salle JCC peut accueillir 10 personnes avec le respect des distanciations sociales et la salle CSSS 6 personnes.

Au niveau de la sécurisation des travailleurs et du public :

- un distributeur de gel hydroalcoolique a été mis à la disposition autant du personnel que des citoyens ;
- des masques sont disponibles et peuvent être fournis au public ;
- le respect des consignes sanitaires est exigé ;
- une désinfection des lieux et des espaces de travail a lieu plusieurs fois par jour ;
- un sens de circulation a été défini au sein du bâtiment ;
- le nombre d'agents dans le bureau a été restreint (initialement 5 dans un petit espace).
- les réunions d'équipe ont, par ailleurs, été menées en virtuel et le télétravail appliqué quand cela s'avérait possible.

Focus sur l'accueil de la petite enfance

Depuis le 1er janvier 2021, les structures d'accueil de la petite enfance qui dépendaient du CPAS (5 au total – 121 places) sont gérées par l'Intercommunale CHUPMB. Le service d'accueillantes est resté, quant à lui, sous la gestion du CPAS de Mons pour une capacité de 120 places. Ce changement n'a pas impacté le processus d'introduction des demandes de crèche pour les habitants montois. Ils ont l'opportunité via le Pôle d'obtenir les renseignements nécessaires et de remplir en bonne et due forme leur formulaire en ligne (disponible sur les sites internet Ville/CPAS) pour bénéficier d'une structure d'accueil pour leur enfant. Le webmaster de la ville vérifie que l'outil mis à disposition est continuellement opérationnel. Le traitement de toutes les requêtes introduites est géré par le Pôle (présentiel, téléphone, boîte mail bebe@cpas.mons.be, formulaire Googleform).

Celles-ci ne cessent d'augmenter. Le seuil des 600 inscriptions a été dépassé en 2020.

Il est vrai, la nouvelle crèche « Bébé Lune » a permis de répondre en partie aux attentes de nombreux citoyens de l'entité. Cependant, la majorité des structures sont complètes jusque fin d'année 2022. Nous essayons dès lors de proposer des alternatives compte tenu du domicile, du lieu de travail des sollicitants : réorientation vers d'autres associations ou vers le site Premiers Pas de l'ONE.

Centrale téléphonique du CPAS (065/412.300)

Pour rappel, la centrale téléphonique générale du CPAS est gérée à partir du Pôle d'Accueil.

01/01 au 01/09/19	01/01 au 01/09/20	01/01 au 01/09/21	Evolution 2019/2021
39.098	39.370	47.030	+20%

Nous constatons une évolution de près de 8000 appels supplémentaires sur deux années (20 %). La situation est très préoccupante du fait que le nombre d'appels ne cesse de croître par année. Nous n'avions jamais dépassé le seuil de 20%.

En 2019, pour 9 mois, 39.098 appels étaient recensés. En 2020, pour la même période, 39.70 appels étaient enregistrés.

Pour l'année complète 2020, 71.983 appels ont été recensés.

Pour l'année 2021 (jusqu'au 1^{er} septembre), 47.030 appels sont comptabilisés.

En moyenne, les standardistes réceptionnent plus de 250 appels par jour. Pendant la période des paiements, cela peut atteindre 300 appels par jour.

Suite au contexte COVID-19, le flux d'appels s'est encore davantage densifié.

Les mesures relatives aux primes covid ont généré un flux d'appels conséquent. Egalement en ce qui concerne la vaccination. Le Pôle a d'ailleurs joué un rôle informatif important auprès des usagers avant la mise en place du call center dédié. En tant que service de première ligne, nous relayons toute information qui a un intérêt pour le citoyen. Avant de les transmettre, nous vérifions leur validité.

En outre, les agents du Pôle afin de soulager le Secrétariat social centralisé et les assistant(e)s sociaux(les) leurs adressent des mails spécifiques, précisant toutes les informations utiles à leur attention, suite aux appels des usagers pour qu'un contact puisse être repris avec le bénéficiaire. Une procédure a par ailleurs vu le jour pour toutes les demandes d'attestation. Egalement, grâce à la collaboration active avec le staff de la direction générale, depuis le 1er juillet, le Pôle d'Accueil a accès à un petit formulaire (fiche E-guichet) qui lui permet d'envoyer toutes les demandes et renseignements nécessaires au Secrétariat social pour traitement.

Cela engendre du travail supplémentaire pour les agents d'accueil mais permet une plus grande efficacité avec en finalité la satisfaction du demandeur.

En parallèle, une fiche existe permettant de recenser les problématiques émises par les bénéficiaires pour joindre le Centre, leur référent ou leur assistante sociale. Ceci est un indicateur des faiblesses du système qui doit être mieux perfectionné. Les informations sont par la suite remontées, en fonction des retours reçus, aux responsables concernés.

D'autres fiches par thèmes (objet de l'appel) sont également complétées, ce qui permet de déterminer les priorités des citoyens qui contactent l'institution. Parmi les appels recensés, les demandes les plus régulières concernent :

- la demande de contact avec le travailleur social référent
- la prise de rendez-vous avec un travailleur social (nouvelle demande)
- les demandes liées aux paiements
- les primes Covid

Focus sur le système Centrex - Une meilleure accessibilité téléphonique

Depuis le 1er janvier 2021, la téléphonie générale s'est vue adjointe d'une autre téléphonie bis permettant à deux agents de prendre les appels entrants et de les dispatcher. Au vu du nombre impressionnant d'appels, il était obligatoire de revoir l'équipement de la Net console et son utilisation.

Un système de file d'attente a, en outre, été instauré indiquant la place du demandeur au sein de cette même file d'attente (vous êtes le deuxième...). Nous sollicitons, par ailleurs, la possibilité de pouvoir intégrer des données pratiques directement au sein du dispositif : absences de travailleurs sociaux, remplacements...

Le guide de la téléphonie est également remis à jour quotidiennement par l'équipe. Il permet notamment l'écolage de nouveaux collègues.

En complément, des réunions sont menées de concert avec le Secrétariat social centralisé et le social dans toute son entièreté pour favoriser l'accès tél. des usagers à notre institution et ses services mais aussi l'accueil dans son ensemble.

Téléphonie du Pôle (065/412.312)

En parallèle, du 01/01 au 01/09/21, 1298 appels émanent du 065/412.312, le numéro général du Pôle d'Accueil. L'année passée, 598 appels avaient été recensés. C'est le double d'appels sur un an.

A la demande des autorités, il a été demandé de communiquer un maximum sur le numéro 065/412.300 afin de centraliser les appels en un seul point.

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.

Le Pôle d'Accueil offre donc un espace d'expositions gratuit aux artistes qui ne trouvent pas leur place dans les programmations culturelles traditionnelles.

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.

Les expositions prévues en 2020 ont dû être annulées en raison des mesures décrétées covid-19. Egalement celles envisagées pour l'année 2021.

Vu la reprise des activités dans les milieux culturels notamment, un planning mensuel d'expositions (ou tous les deux mois) sera proposé au Bureau Permanent et à nos autorités pour validation, ce afin de permettre de soutenir les artistes qui n'ont pu exposer ces deux dernières années aisément.

Des requêtes ont été introduites par les artistes suivants pour exposer : Michel Frappart (professeur aux Cours des Métier d'Art du Hainaut), Ariane Séléne Boulard (artiste peintre), Caroline Picron (artiste nature), Jean Ledocq (photographe)...

Calendrier 2022 : seront envisagées avec nos instances les expositions qui pourront être organisées fin 2021/ 2022 ainsi que les projets artistiques d'étudiants (collaboration souhaitée avec ART2).

Actions périphériques du Pôle d'Accueil en 2021

Plaquette présentant les services SIS, SIP et 18-24

Le guide du CPAS prévu initialement a été retransformé en plaquettes informatives, indépendantes destinées au grand public. La Cellule Communication s'est chargée de concevoir le layout et de relire le contenu. Le Pôle a, lui, servi d'intermédiaire pour recueillir les renseignements et données qui composent les triptyques.

Organisation des collectes de sang Ville/CPAS

Depuis plusieurs années, la Ville et le CPAS de Mons collabore avec la Croix-Rouge de Belgique afin de proposer deux journées de collecte de sang à destination de son personnel. Cette action permet de recruter de nouveaux donneurs. Le Pôle d'Accueil assure à partir de cette année la gestion de cette opération.

Gratifieria

En collaboration avec Picardie Laïque, une foire aux dons devait être organisée en septembre 2021, cependant celle-ci a dû être reportée. Elle devrait être mise sur pied avant la fin de l'année.

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. L'objectif est d'une part écologique afin d'éviter la surconsommation et d'autre part, de créer du lien entre les habitants et de la solidarité.

Journées du Patrimoine

Dans le cadre de la 33^e édition des Journées européennes du Patrimoine en Wallonie ayant pour thème « Femmes et Patrimoine », le Centre public d'Action sociale de Mons a eu le souhait d'organiser le 11/09 deux visites guidées culturelles portant sur la fondatrice de la maison des pauvres orphelins de Mons, Mme Louise de Bouzanton.

Cette activité a permis de mettre le projecteur sur le CPAS et de retracer historiquement l'évolution de celui-ci. La bienfaitrice a joué un rôle primordial dans l'accompagnement des enfants nécessiteux leur permettant de recevoir l'instruction professionnelle nécessaire et l'éducation morale. En complément, la Chapelle Saint-Quentin, construite en 1605 par des intendants et répertoriée au patrimoine en 1977, était, en outre, visible lors de cet événement culturel.

L'Office du Tourisme a, par ailleurs, mis à disposition un guide pour les deux groupes constitués de 20 personnes chacun (quota maximal). Chaque année, le succès est florissant lors des visites guidées proposées par le Pôle d'Accueil.

Complémentairement, des visites culturelles destinées au personnel du Centre sont également proposées sur le temps de midi, à différents moments de l'année et ce sans aucun coût pour notre institution. Cela permet au personnel de s'imprégner de l'histoire des lieux. Une visite sur Mme de Bavière et l'Hôtel de Bavière devrait être, si la situation le permet, programmée cette fin d'année.

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 (dépôt) et ce, en collaboration avec les Amis des Aveugles asbl.

Activité foire d'automne pour les enfants défavorisés

Le Pôle d'Accueil coordonne l'action de solidarité mise en place en novembre avec les forains pour les enfants placés en institution ou fragilisés par leur milieu familial (invitation aux différentes attractions qui ont lieu sur la Grand-Place et sur le site de Mons Expo – voir l'implantation géographique).

PST

Le Pôle poursuit ses objectifs inscrits au sein du PST et refaçonne ses activités en permanence, en fonction des besoins de terrain et des impératifs ordonnés par les autorités et directions.

Perspectives 2022 du Pôle d'Accueil

- Organiser des permanences/plages définies au sein des maisons de quartier afin de renseigner le public sur tous les services existants et pouvant répondre à leurs besoins/difficultés -> « L'administration se rapproche de vous et vous simplifie la Ville » ;
- Renforcer aux moments stratégiques souhaités le Plan de Cohésion sociale (plan canicule, grand froid, call center...) ;
- 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) ;
- Poursuivre les synergies avec le service de gestion des associations afin de créer des outils communs (inventaire associatif, ...) ;
- Synergiser davantage avec l'état civil population (croiser les compétences) ;
- Travailler conjointement avec le service de la participation citoyenne (en tant que relais) ;
- Accueillir des prestataires en collaboration avec le service de prestations citoyennes/mesures judiciaires alternatives ;

- 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 ;
- 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 (+ respect des mesures en vigueur) ;
- Valoriser le volontariat et favoriser l'implication des habitants de l'entité (les aînés notamment) ;
- Travailler de concert avec les maisons de quartiers dans l'élaboration de projets fédérateurs (noyaux à développer pour toucher un maximum d'habitants).

LE SERVICE EGALITÉ DES CHANCES ET CITOYENNETÉ

Le Service Egalité des chances a pour mission de permettre à chaque citoyen de participer à la vie locale et de lutter contre toute forme de discrimination via des actions collectives et individuelles avec les acteurs locaux.

Différentes actions sont développées au travers différents axes de travail :

- Seniors
- Santé
- Handicap
- Intergénérationnel
- Alzheimer
- Egalité Femmes/Hommes
- Interculturalité

L'équipe est composée de quatre personnes. Les actions/projets s'inscrivent dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale.

Le Conseil consultatif des personnes immigrées

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.

Les membres du conseil sont : Carrefour du monde, CIEP Hainaut-Centre, CIMB, CSC Mons La Louvière, Droit et Devoir, Ecran d'Éveil, Espace Diversité ASBL, UNIA, Picardie Laïque, CNCD 11 11 11, Solidarité congolaise, groupe Ecolo, Référent migrant FOREM, Famille d'accueil Odile Henri, les abeilles du bonheur, les anges de Mons, Juridicité, Les sourires de la paix, CEFOP, No Borders et une personne ressource.

Le Conseil s'est réuni deux fois en plénière : les 23/01/21 et 19/05/21.

Lors de la dernière mandature, le conseil a souhaité développer les projets suivants :

- Travailler sur l'avis d'initiative de « commune hospitalière », afin de donner suite à la motion votée à ce sujet et proposer un texte plus adapté à la réalité de terrain (notamment sur la question du statut de victime pour les sans-papiers et de la formation des agents

communaux à l'interculturalité). L'avis d'initiative a été approuvé en avril 2021. Un comité de suivi s'est par ailleurs formé autour de cette motion afin de mettre en place les actions qui y figurent.

- Création d'un groupe de travail parrainage. Le but est de parrainer les personnes étrangères lorsqu'elles arrivent à Mons.
- Séance de cinéma à l'occasion du FIFM
- L'exposition Zoos Humains était également prévue et toutes les activités qui en découlaient (conférences, formations, visites guidées...) devaient être accueillies à Mons en octobre 2020. Les associations se sont réunies au sein d'une plateforme « décolonisation de l'espace public et des esprits » pour mettre en place les différentes actions. La situation sanitaire que nous connaissons tous aujourd'hui, a contraint l'annulation de l'exposition Zoos Humains et de ses activités. Cette exposition et les activités annexes se dérouleront en octobre 2021.
- Une rencontre avait eu lieu avec le nouveau chef de corps de la zone de police, Monsieur Nicolay. En 2021, les membres souhaitent à nouveau rencontrer Monsieur Nicolay.
- De façon générale, les communications des membres du CCPI sont régulièrement diffusées par mail et le service sert également de relais.

Le Conseil consultatif des personnes à besoins spécifiques

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, UMons - Faculté d'Architecture et d'Urbanisme, UMons - service d'orthopédagogie clinique, FPS Mons-Borinage, FPS Cuesmes, T21 Binche – Hainaut, SAJA Les Liserons, Inclusion, UNIA, Société Royale Silencieuse Borraine, ACASA, Les Amis des Aveugles, Lagardère, unité medico-sociale, le Sapha, Altéo, Stent.care, 6 personnes ressources et un représentant du groupe ECOLO.

Le Conseil s'est réuni une fois en plénière : 23 mars 2021.

Le Conseil consultatif s'organise en groupes de travail. Les groupes de travail sont : accessibilité, éducation, communication, emploi/formation. 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 sont posées : comment se positionner avec nos nouvelles ressources face aux réalités de la Ville ? Comment répondre aux attentes de chacun ? Aujourd'hui, à cause du covid, de nouvelles questions se posent : comment avançons-nous avec de telles perspectives ?

- **Groupe de travail « Accessibilité » - Traversées et trottoirs du Grand Mons**

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. Les citoyens ont été interpellés via les réseaux sociaux de la Ville, via un article dans le MonsMag. Ils ont répondu en nombre. Un inventaire a ainsi pu être réalisé.

Cet été 2020, l'accessibilité du Shamrock a été analysée par le bureau d'études Passe Muraille. Le service Technique du CPAS devrait effectuer les travaux.

En 2021, suivi de la maison espagnole. Une visite a eu lieu afin d'avoir un retour sur l'accessibilité des personnes à besoins spécifiques avec l'architecte de la Ville de Mons, Monsieur Honorez.

En début d'année 2021, la coordinatrice du Conseil s'est rendue dans les Maisons de Quartier afin d'effectuer une analyse des trottoirs, des bordures, des passages piétons. Cela a été réalisé en collaboration avec un agent de la Maison de Quartier et une personne du comité de quartier. Des photos ont été prises et transmises à la Ville.

En septembre 2021, la Ville de Mons a sollicité à nouveau le CCPBS, un budget étant toujours disponible pour cette fin d'année. D'autres quartiers seront donc analysés par le conseil.

- **Groupe de travail « éducation inclusive »**

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. Vu le contexte sanitaire actuel, ce projet n'est pas la priorité des écoles. Le service éducation a été sollicité récemment mais il n'y a pas de réunion de direction prévue actuellement. Lors de ces réunions, quelques membres du groupe rencontreront les directions afin de leur expliquer le projet. Et si possible, pour aller plus loin dans notre démarche de sensibilisation dans les écoles.

A noter aussi que l'association T21, qui sensibilise à la question de la trisomie 21 et à la différence, et dont beaucoup d'activités ont dû être annulées, souhaite également proposer ses services aux écoles primaires en sensibilisant les enfants à la trisomie 21 à travers des contes. Un courrier cosigné de l'Echevine de l'éducation et de la Présidente du CPAS avait été envoyé aux directions en octobre 2021.

- **Groupe de travail 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. Une formation à la méthode a été proposée en décembre 2020. Elle a rapidement été complétée. Afin de pouvoir apporter une information différente, une sensibilisation a été organisée en décembre 2020. Tout cela a été effectué en virtuel.

En collaboration avec le service communication de la Ville de Mons, des informations sur les lieux accessibles aux personnes à besoins spécifiques, sur la mobilité... se trouvent sur le site de la Ville de Mons. Un recensement a été effectué dans ce sens.

- **Groupe « emploi et formation »**

Le conseil poursuit également 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. En juin 2021, le groupe Evras a sensibilisé un planning familial, situé à Tournai, à l'application et au site internet. Le Conseil y était présent afin d'aborder les aspects liés à la surdité. Un jeu de société dédié à l'EVRAS et accessible à tous est également en cours de création.

- **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   Besoins Spécifiques.

- **Handycity**

Depuis plusieurs années, l'Association Socialiste de la Personne Handicapée propose aux villes et communes de Wallonie de répondre à une charte et d'ainsi obtenir le label Handycity.

Aujourd'hui, à mi-mandat, ils nous invitent à compléter le pré-bilan pour mettre en valeur nos réalisations et faire le point concernant nos différents engagements concernant le handicap (visible ou non, maladies invalidantes...).

En renvoyant le pré-bilan, nous rentrons aussi dans le processus de candidature du label Handycity® pour 2024.

Un questionnaire a donc été complété avec l'aide des services communaux (GRH, logements sociaux, accessibilité...) et renvoyé à l'ASPH mi-septembre 2021.

Perspectives 2022 :

- Poursuite des réunions de travail dans la mesure du possible ;
- Participation aux réunions transversales de travail à l'AVIQ (groupe emploi/formation) ;
- Visite guidée d'expo ou de musée traduite en langue des signes
- Sensibilisation de la police au handicap

Le Conseil consultatif de la santé

Le Conseil Consultatif de la Santé (CCS) a pour mission de proposer des actions communales en lien avec la santé et de sensibiliser le public à diverses thématiques. 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, CPF La Famille Heureuse, Relais Santé de Mons, CPF FPS & IVG Denise Durant, Les Amis des Aveugles, FPS, Collectif santé Mons Borinage, Tels Quels, CPF "Les Arbas", Mutualité Neutre, Centre de Promotion et Santé à l'école, un représentant du Groupe Ecolo, CHU Ambroise Paré, une personne ressource, ASBL Brise le Silence, Stent Care.

Plusieurs partenaires « invités » nous rejoignent également sur certains projets : UNIA (Consultant), l'Observatoire de la santé du Hainaut (promotion d'un environnement sans tabac à Mons), l'asbl SEPT (Prévention tabac) et le Docteur Jean-François Simon du CHU Ambroise Paré (pour le groupe de travail santé sexuelle).

Le Conseil s'est réuni en plénière 1 fois : le 23 avril 2021.

4 groupes de travail ont été mis en place :

- **Groupe de travail « Onco-sexo »**

Ce groupe de travail «onco-sexo» a vu le jour durant l'année 2018. L'objectif est de connaître les besoins spécifiques des personnes malades du cancer et/ou de leurs conjoints. 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 est mis à disposition des personnes intéressées via le site de l'ASBL Cancer 7000 qui est à l'initiative 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 spécifique. Le projet a été officiellement lancé le vendredi 12 février 2021 à l'occasion de la Saint-Valentin. Ayant très peu de retour, nous proposons de retravailler le support du mode de passation/enquête avec le soutien d'un infographiste en vue de sensibiliser davantage les personnes concernées à y répondre.

- **Groupe de travail « Prévention »**

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.

Plusieurs séances d'informations ont malheureusement dû être reportées suite au contexte de crise sanitaire :

- « La journée sans tabac » organisée par les Conseils Consultatifs des Aînés et de la Santé de la Ville de Mons, Hainaut Seniors Mons et en collaboration avec l'asbl SEPT et l'OSH (le vendredi 29 mai 2020 à l'hôtel Van Der Valk de Mons)
- La pause santé pour « les Aidants proches » dans le cadre de la semaine des aidants proches.
- « L'oncologie intégrative » par le Docteur Richard Vincent et son équipe de la Maison Eole, organisée par les Conseil consultatifs de la Santé et des Aînés à la salle Calva de Flénu. Elle a été reportée au mardi 4 février 2021 et reportée ensuite au mardi 26 octobre 2021 à la maison de quartier de l'Allée des Oiseaux.
- La matinée liée à l'aide aux fumeurs sur la cigarette électronique : « de la fumée à l'air pur ... En passant par la vape ? » initialement prévue le 17 novembre 2020 mais reportée en mai 2021 à l'occasion de la semaine sans tabac, à l'hôtel Van Der Valk de Mons.
- La matinée sur « le bien-être alimentaire et physique des seniors » en collaboration avec Madame Pascale Robience, diététicienne et l'ASBL Mons-Sport représentée par Monsieur Olivier Verhelle prévue le 15 décembre 2020 et reportée au mardi 19 avril 2021 au Van Der Valk de Mons de 14h à 16h30.

Enfin, le groupe de travail prévention poursuit particulièrement sa réflexion en tant que Ville pilote sur la promotion d'un environnement sans tabac à Mons, et ce accompagné de l'OSH et de l'asbl SEPT.

Les actions spécifiques menées et à développer dans ce cadre sont les suivantes :

- Mise en place d'un réseau local d'acteurs
- Réalisation d'un diagnostic
- Mise en place d'une grille d'évaluation d'un « environnement sans tabac à Mons »
- Organisation d'une formation pour les professionnels du secteur par l'asbl SEPT les 1er et 8 octobre 2020
- Organisation d'une formation à destination des gardiens de la paix pour appréhender la question du tabagisme dans l'espace public
- Organisation d'une conférence sur les dangers de la cigarette électronique avec Pierre Bizel de l'OSH et François Dekeyser de l'asbl SEPT
- Un projet de sensibilisation à destination du personnel ouvrier de la caserne CABUY à Ghlin

En préparation pour 2022 :

- création d'un projet de prévention avec la Maison de Quartier de la gare
- Rédaction d'articles de prévention pour le Mons Mag

- **Groupe de travail « Santé sexuelle »**

Les partenaires du groupe de travail ont proposé de créer des campagnes thématiques de sensibilisation à la santé sexuelle spécifiques à Mons durant l'année 2019- 2020, reconduite en 2021, et ce à 3 moments « clés » de l'année :

- Le 6 mars 2021 (journée mondiale de l'Endométriose) : Campagne thématique sur Endométriose.
- 26 septembre 2021 (journée mondiale de la contraception) : Campagne thématique sur la prévention des cancers liés au papillomavirus (HPV)

- Novembre 2021 : la campagne portera sur les IST.

- **Groupe de travail « Accès aux soins »**

La question de l'accès aux soins de santé est vaste et complexe.

Le groupe a clairement dû stopper ses activités dès le 17 mars 2020 alors que la visite de la maison « l'intermède » a été prévue le mercredi 18 mars 2020.

- **Soutien aux cafés Cancer**

Les cafés Cancer ont repris leurs activités chaque dernier mardi du mois, c'est un groupe de soutien qui se réunit à présent dans les Maisons de quartiers et notamment à l'Allée des Oiseaux depuis le mardi 28 septembre 2021 de 14h à 16h. Ces séances sont à l'initiative de l'ASBL Cancer 7000 et du Service Egalité des chances du département de cohésion sociale. Ces actions ont pour objectif d'offrir aux malades et à leurs proches un lieu de rencontre et d'échanges autour de la maladie. Cette année malheureusement, plusieurs cafés cancer ont été suspendus vu le public à risque qu'ils rassemblent. Les prochains cafés cancer sont fixés le 26 octobre et le 30 novembre 2021.

- **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 met en place des actions VIASANO afin de promouvoir l'alimentation saine et l'activité physique dès le plus jeune âge.

Cette année, peu d'actions ont pu être organisées suite aux mesures sanitaires. Néanmoins, retenons :

- Distribution de dossiers sur la boîte à tartines pour les enfants qui quittent nos crèches
- Participation à des événements périphériques : festival western, etc.
- Plateaux de fruits frais lors des événements réalisés cette année 2021.

La collaboration entre la Ville de Mons et VIASANO a été reconduite jusqu'en 2022 par le Conseil communal.

- **Exposition sur l'alimentation saine - Le Plat Net Market**

En raison de la crise sanitaire, l'exposition n'a pu être maintenue en mars 2021.

- **Les midis santé**

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

- Le midi Zen avec Isabelle Defaut, Psychologue du Département cohésion sociale

A noter que plusieurs midi santé ont été supprimés suite au COVID-19. On pense notamment au nutriscore, à la sophrologie, à la gestion budgétaire, aux étiquettes alimentaires, à la clinique de l'obésité, aux maux de dos (théorie et pratique). Dans la mesure des possibilités, ils seront re-proposés en 2022.

- **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 des journées de collecte de sang à destination du personnel de la Ville et du CPAS de Mons (2 à l'Hôtel de Ville et 1 à Cabuy). En novembre 2020, les 3 collectes ont permis de mobiliser un total de 74 donateurs.

- **FOCUS - Mons « Ville Rose »**

La Ville de Mons s'est engagée en octobre 2020 à devenir « Ville Rose ». Concrètement, la Ville et le CPAS ont signé une convention avec l'asbl Think Pink permettant de sensibiliser le public à l'importance de la lutte contre le cancer du sein et à son dépistage précoce. Cet engagement est la suite logique du travail déjà mené en la matière par le Conseil consultatif de la santé et le service Egalité des chances, très actifs dans cette thématique qui touche environs une femme sur huit avant l'âge de 75 ans.

Par la signature de cette convention, la Ville s'engage à :

- Soutenir et promouvoir le dépistage organisé via ses différents supports de communication.
- Promouvoir la campagne Think Pink lors d'évènements sportifs organisés par ou dans la ville : Annulé en 2021 mais reporté en Avril-Mai 2022 en collaboration avec le service des sports de la Ville de Mons et organisation d'une semaine de découverte sportive à destination des aînés et ce, en collaboration avec l'asbl Mons sport (Du 1^{er} au 5 février 2021) qui a été annulée suite aux normes sanitaires en vigueur.
- Organiser un évènement de sensibilisation pour la lutte contre le cancer du sein : L'oncologie intégrative par l'oncologue le Dr Vincent Richard à la Maison de quartier de l'Allée des Oiseaux, le mardi 26 octobre 2021.
- Constituer une équipe d'agents communaux pour participer à un évènement organisé par Think Pink : Envisagé en Avril - Mai 2022 en collaboration avec le service des sports de la Ville de Mons.
- Habiller la ville en rose durant le mois d'octobre, mois de la lutte contre le cancer du sein.

Le Conseil consultatif des aînés

Le Conseil Consultatif des Aînés (CCA) a pour objectif de :

- Dynamiser la politique communale des aînés et de mettre en évidence les besoins et attentes des aînés notamment via la démarche Ville Amie des Aînés ;
- Améliorer l'information destinée aux aînés ;
- 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 : ACASA/TéléAssistance CHU PMB, ASBL Lagardère unité médico-sociale, ASBL Mons Divertissement, Plaza Arthouse Cinéma , CHR Mons-Hainaut, CIEP Hainaut Centre, CSC Seniors, CSC Mons - La Louvière, deux personnes ressources, Enéo, énéoSport, Espace seniors Mons-Wallonie picarde, FGTB Mons Borinage, Habitat communautaire et la Résidence Services du CHUPM, Hainaut Seniors Mons, le groupe Ecolo, les Amis des Aveugles, les Femmes Prévoyantes Socialistes de Mons et de Cuesmes, Les Jardins du Criquelion, les Porteuses de Projets de Jemappes, MOC Hainaut-Centre, Nature en marche, Pôle Muséal de la Ville de Mons, Zone de Police de Mons-Quévy, SEQUOIA, UMONS, Unia, Vie Féminine et 6 maisons de repos : la Résidence du Bois d'Havré, la Bonne Maison de Bouzanton, les Charriers, la Résidence Léopold, SENIORISSIM ASBL et la Résidence Comtesse d'Oultremont.

Le Conseil s'est réuni en plénière 2 fois : les 25/11/20 et 02/04/21.

Le Conseil Consultatif est constitué de 4 groupes de travail :

- **Groupe de travail « Communication et information »**
 - Nouvelle édition complète du guide des aînés (impression fin 2021), partage d'informations et d'événements via un mailing seniors ;
 - Elargissement des points de distribution pour la diffusion des outils de communication (en plus des pharmacies et salle d'attentes, petits commerces de proximité, Union des pharmaciens, Monsports, etc.);
 - Promotion d'articles d'informations/invitations dans le Mons Mag ;
 - Collaboration avec la cellule Communication de la Ville de Mons : révision et création de supports de communication, diffusion d'informations sur la page Facebook, sur le site internet de la Ville et du CPAS de Mons ;
 - Elargissement du réseau et des partenariats externes et internes (ex : réseau d'échanges volontaires, Monsports, Droit et devoir, UMONS (relais et communication dans le cadre de leurs recherches) et le Pôle Muséal de la Ville de Mons;

- Information concernant les nouveaux dispositifs du PCS : call center, dispositif de veille, plan canicule, plan grand froid, etc
- Relais d'informations concernant la crise sanitaire : nouvelles normes covid – maintien du contact avec les seniors montois (mailing / téléphone)

- **Groupe de travail « Inclusion, participation sociale et communautaire »**

- Cinés seniors mensuels à IMAGIX et au PLAZA Arthouse cinéma ;
- Travail sur une nouvelle identité du « Ciné senior » en collaboration le Plaza Arthouse cinéma : réalisation de plus de 250 enquêtes auprès des seniors via les réseaux sociaux mais aussi via les 7 maisons de quartiers de Mons, analyse des résultats, adaptation de la séance et du nom.
- Mise en place d'activités en maisons de repos : délocalisation d'œuvres de l'Artothèque dans les institutions, accompagnement musical adapté, explication par un historien et moment convivial autour d'un goûter (cette activité a été reporté suite à la crise sanitaire)
- Rencontre avec les directions des maisons de repos suite à la crise sanitaire ; mise à jour du protocole, situation en interne, organisation, mise en place de collaborations et échanges de bonnes pratiques
- Collaboration avec MARS : participation aux midis d'art2 mensuel, attention particulière pour les résidents des maisons de repos
- Séances d'infos seniors : apprentissage des nouvelles technologies (continuité au Pôle d'Accueil et mise en place de séances pour les résidents de Résidence Services du Bois d'Havré à la salle Polyvalente) ;
- Présentation du service « Solumob » réseau de service d'entraide volontaire
- Collaboration avec UNIA, respect des droits de l'homme – principalement en maison de repos (respect des droits des résidents en période covid)
- Réflexion autour de l'âgisme : participation au webinar du réseau SEQUOIA « qu'est-ce que vieillir dans notre société »

- **Groupe de travail « Soutien et services de santé »**

- Articulation entre les aides à domicile et l'hospitalisation ;
- Promotion du protocole de disparition à domicile (nouveau flyer, article dans le journal des aînés,...) ;
- Favoriser le maintien à domicile (ex : aidants-proches, recensement des services existants et diffusion de ceux-ci,...) ;
- Participation à des journées de réflexion/webinaire sur la santé des seniors
- Evolution du « protocole de disparition seniors à domicile » (à destination des personnes souffrantes d'une démence) vers le projet « Seniors Focus » (boîtes jaunes dans le frigo à destination de l'ensemble des seniors montois)

- **Groupe de travail « Espace public, accessibilité, mobilité et transport, habitat et logement »**

- Interpellations « ville amie des aînés » sur des zones à aménager : ex : trottoirs, passage pour piétons, installation de bancs... ;
- Finalisation du recensement des moyens de transports existants sur l'entité de Mons et Mons-Borinage (coordonnées, services, types de transport, public, tarif, condition, etc)
- Relais d'informations concernant la vaccination ; l'accessibilité du site de vaccination et les questions liées à la mobilité (collaboration avec le call center)

FOCUS COVID 19

Suite à la crise sanitaire que nous traversons actuellement, le conseil consultatif des aînés a probablement été le plus impacté au niveau de ses activités et projets. En effet, ce groupe cible considéré à risque a du faire l'objet de la plus grande prudence. Les activités suivantes ont été annulées et seront proposées ultérieurement dans la mesure du possible :

- Bal des aînés ;
- Conférences VADA avec Hainaut Seniors et le Conseil consultatif de la Santé ;
- Atelier Respect seniors « Questions de choix » ;
- Plat Net Market : visite de groupes seniors ;
- Présentation de SENOAH : service « Donner de la vie à l'âge » ;
- Visite guidée d'exposition au BAM ;
- Séances d'infos seniors/modules de formation « utilisation des nouvelles technologies » ;

D'autres activités/projets ont été proposés et organisés afin de maintenir du lien social avec les seniors :

- Visite guidée privatisée au BAM (pour les MR) ;
- Permanences individuelles sur l'utilisation des nouvelles technologies ;
- Participation au dispositif de veille mis en place par le PCS (appels téléphoniques auprès des seniors du listing du dispositif).

FOCUS : Thématique Alzheimer

Depuis 2011, la Ville de Mons s'inscrit dans la charte « Mons, Ville Amie Démence » proposée par la Ligue Alzheimer.

Dans ce cadre, plusieurs services et actions sont proposés et organisés :

Alzheimer Café

Celui-ci a lieu une fois par mois et comptabilise une vingtaine de participants. L'animation du café Alzheimer est assurée par deux ergothérapeutes de la Résidence du Bois d'Havré, en binôme avec le service égalité des chances. Ce groupe de parole et de soutien se réunit à nouveau en effectif réduit depuis septembre 2021, et ce à la demande des familles qui ont vécu très difficilement le confinement. Néanmoins, une permanence a eu lieu une fois par mois sur rendez-vous individuel durant la crise sanitaire.

Ciné-Débat

Organisation d'une séance de cinéma thématique autour de la maladie d'Alzheimer en collaboration avec le Plaza Arthouse Cinéma à destination des familles, des aidants proches, des professionnels,.... Généralement cette rencontre d'organise autour de la journée mondial de la maladie d'Alzheimer, le 21 septembre. Malheureusement cette activité a dû être annulée suite à la crise sanitaire.

Guide pratique Alzheimer

Pour 2022, il est prévu de créer un guide spécifique lié à la maladie d'Alzheimer, qui allie à la fois les services et aides existants mais aussi la réalité des aidants proches.

Collaboration avec la Ligue Alzheimer et tout particulièrement avec son département « projet »

Promotion des actualités : journée thématique, colloque, café Alzheimer, formation, ...
Mise à jour des données et des suivis en lien avec la charte « Ville Amie Démence »

Point de contact citoyen

Réponse aux demandes en lien avec la thématique Alzheimer, recherche d'informations, etc.

Perspectives 2021 – 2022

- 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 de la charte « Ville Amie Demente » - Ligue Alzheimer
- 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 ;
- Poursuite des conférences Ville Amie des Aînés en collaboration avec Hainaut Seniors et le CCS ;
- Développement de notre base de données « mailing seniors » : actuellement plus de 300 adresses ;
- Poursuite des activités/projets en MR-MRS ;
- Nouvelle édition du Guide des Aînés
- Valoriser les nouvelles formes de solidarités ;
- Création d'un guide pratique sur la maladie d'Alzheimer (services et aides existants à
- Articuler les actions du Conseil Consultatif des Aînés avec les objectifs et missions du Plan de Cohésion Sociale ;
- Poursuite et développement de la collaboration avec les 7 maisons de quartiers de Mons.

Le Conseil consultatif de lutte contre l'isolement

Afin de poursuivre la dynamique mise en place au niveau du Plan de Cohésion sociale via notamment la création du Pôle isolement, il avait été proposé de créer en 2020, un conseil

consultatif de lutte contre l'isolement. Un appel à candidatures avait été lancé à cet effet auprès des acteurs locaux.

Les membres du Conseil sont :

Relais social Urbain de Mons Borinage, la maison Saint-Paul, Les anges de Mons, Pas de porte, PCS, Pôle sans abris du CPAS, les Abeilles du bonheur, le Foyer Saint-Augustin, l'Épicerie du Cœur, Picardie Laïque, le CPF la famille heureuse et MEDIAS.

Le Conseil s'est réuni 2 fois les 05 octobre 2020 et 22 avril 2021.

Différentes actions ont pu être menées telles que la récolte et la distribution des Merry box en décembre 2020, le relais d'informations suite aux nouveaux dispositifs du PCS (plan grand froid, call center, dispositif de veille,...), appels aux dons.

Les perspectives :

- Identifier les besoins sur le territoire de manière transversale avec les membres du CCLI ;
- Organisation d'une semaine d'actions aux alentours de la journée mondiale de la lutte contre la pauvreté (17 octobre) ;
- Organisation de permanences des partenaires du Conseil au sein des espaces des Maisons de Quartier (convention de mise à disposition)

Les allocations pour personnes handicapées auprès du SPF DG Personnes handicapées

D'après les informations fournies par le Service Public Fédéral – Direction Générale – Personnes Handicapées, la Ville de Mons (tous points d'entrées confondus) compte le nombre suivant de demandes introduites pour personnes handicapées concernant la période juin 2020 à juin 2021:

Produit	Nombre
ARR-AI	1.295
APA	273
Attestations	270
Cartes de parking	722
Allocation familiale spéciale	394
TOTAL	2.954

Notons que :

- Les 1.295 dossiers ARR-AI peuvent être repartis en 418 premières demandes, 333 demandes de révision, 477 révisions d'office et 67 révisions quinquennales.
- Les 273 dossiers APA peuvent être repartis en 148 premières demandes, 79 demandes de révision, 477 révisions d'office et 46 révisions quinquennales.

Remarque : Depuis le 1er janvier 2021, les demandes pour une APA ne sont plus traitées par la DG Personnes handicapées. Ce sont les mutualités qui (sous contrôle de l'AVIQ) se chargent des demandes d'aide aux personnes âgées.

La DG HAN ne dispose donc plus de données statistiques concernant l'APA pour 2021. Pour la région wallonne, l'Aviq est devenue l'organisme de coordination.

Trois agents du service Egalité des Chances ont les accès pour consulter n'importe quel dossier auprès du SPF via le numéro de registre national du citoyen. Rappelons que ces demandes sont réalisées uniquement par téléphone via ces 3 agents qui complètent avec les citoyens un formulaire en ligne disponible sur le site MyHandicap du SPF.

Les différents moyens qu'ont les citoyens pour entrer une demande en ligne sont : téléphones (principalement) et mails. Les citoyens peuvent également introduire leur demande eux-mêmes à domicile via un lecteur de carte ID ou via le service social de leurs mutuelles.

Les permanences de l'assistante sociale du SPF (Mme Isabelle Bertinato) se font au Pôle d'accueil tous les 3èmes lundis du mois et au CPAS de Jemappes les 1er vendredis du mois.

Le Conseil consultatif pour l'Egalité entre les femmes et les hommes

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

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 peut aussi conseiller la Ville quant à la sensibilisation de la population montoise à l'aide d'actions concrètes.

Plus spécifiquement, le Conseil a pour missions de :

- Remettre des avis sur les questions d'identité au niveau communal ;
- Mener des actions de sensibilisation liées aux questions d'identité ;
- Contribuer à la valorisation des actions de prévention pour l'égalité entre les identités dans la société et tendre à l'intégration effective dans la vie communautaire ;
- Faire prendre conscience aux êtres humains du rôle qui leur revient dans la commune et dans la société en suscitant chaque fois que possible leur participation ;
- Leur fournir des occasions d'exprimer leurs opinions et préoccupations ;
- Guider le conseil communal sur les questions relatives aux identités qui ont une incidence sur la vie des montois ;
- Suggérer, favoriser et appuyer toute initiative qui contribue à favoriser l'égalité entre les personnes sur le territoire montois ;
- Assurer un rôle fédérateur entre les activités, les initiatives et associations qui ont pour objet de répondre aux attentes spécifiques des partenaires du conseil.

Les membres du Conseil sont : Amnesty international Mons, Brise le silence ASBL, Carrefour du Monde, CSC Mons La Louvière, Espace P..., Face à toi-même ASBL, CPF les Arbas, CPF La famille Heureuse de Mons, le service d'insertion sociale du CPAS, le service d'insertion socio professionnelle du CPAS, le VIF, Faites-le Autrement ASBL, Soroptimist, FPS de Mons, Garance ASBL, Tulipe rouge ASBL, Picardie Laïque, Infor jeunes Mons ASBL, Collectif les nouvelles antigones, la Maison Arc-en-ciel de Mons, Vie Féminine, Violences et mariages forcés ASBL, Pourquoi pas toi ASBL, la maison d'accueil « Espoir » et 5 personnes ressources ainsi que des représentants des groupes politiques PS, Mons en mieux et ECOLO.

Le Conseil s'est réuni une fois en plénière.

En parallèle, trois groupes de travail ont été mis en place : espace public, amélioration de la prise en charge et de l'accueil des victimes de violences sexuelles et prostitution. Des activités autour de ces thématiques sont organisées durant l'année tant pour les étudiants que les professionnels et le grand public.

Perspectives 2022 :

Suivi de la signature Charte européenne pour l'égalité entre les femmes et les hommes dans la vie locale : création d'un plan d'actions qui sera discuté et validé en plénière avec tous les membres du conseil.

- **Groupe de travail « espace public »**

Projet de visibilité du matrimoine montois :

RAPPEL : 1ère étape : identification des noms de rues de femmes au sein de la Ville de Mons via un réseau marguerite : groupe d'émancipation de femmes dont un travail particulier est axé sur le sexisme en rue. L'objectif étant de rendre visible ces femmes et réécrire les plaques des noms de rue qui leur rendent hommage et font référence à leur apport dans la construction de l'espace public montois.

2ème étape : organisation de plusieurs ateliers d'écriture participatifs destinés au grand public avec la collaboration du Réseau montois de lecture publique.

Mise à jour des plaques des rues avec des descriptifs grâce à la collaboration de : service Archives Ville, documentalistes de la bibliothèque de Jemappes et via un appel à témoignages de mémoire citoyens.

3ème étape : création d'un circuit théâtral afin de représenter les femmes de ces rues via l'ASBL Faites-le Autrement (membre du CCEFH). Les volontaires incarneront ces femmes le temps d'expliquer leurs histoires aux visiteurs.

Un groupe de travail spécifique s'est constitué autour de ce projet. Il est composé de la cellule Archives Ville, la Commission d'attribution des Noms de Rues (état civil et population Ville), le Réseau montois de lecture publique, les ASBL Pourquoi pas Toi et Faites-le Autrement, les FPS Mons, Picardie Laïque, Vie Féminine et une représentante du groupe politique Mons en Mieux.

Actions 2020

Le groupe de travail s'est réuni à plusieurs reprises mais uniquement en visio.

Un appel à mémoire et témoignages citoyens a été diffusé largement en septembre 2020 et des ateliers d'écriture participatifs étaient prévus à la bibliothèque communale de Jemappes en novembre. Ces ateliers ont été postposés en septembre 2021 suite aux mesures sanitaires renforcées à l'époque. Le travail de recensement des informations collectées s'est effectué en interne.

Perspectives 2021/2022

Juillet : nouvel appel à témoignage destiné au grand public pour recenser des informations sur les noms des rues de femmes existantes et proposer des noms de femmes qui mériteraient qu'on s'attarde sur leur biographie en référence à leur apport dans la construction de l'espace public montois.

Septembre :

4 ateliers d'écriture participatifs à la bibliothèque communale de Jemappes. Ayant pour but, dans un premier temps, de rendre les biographies de ces femmes accessibles en ligne sur le site internet de la Ville de Mons puis, dans un second temps, aider les services communaux compétents à ajouter des descriptifs sur les plaques actuelles des noms de rue.

Octobre :

Organisation d'une visite guidée réalisée par VisitMons : Girl Power ! pour le tout public. Déclinaison de la visite du cœur historique mettant en évidence quelques femmes « remarquables »

Novembre/décembre :

- Lancement du groupe de travail spécifique pour la création d'un circuit théâtral autour de ces femmes avec la collaboration de VisitMons
- Suivi des ateliers d'écriture participatifs avec la collaboration du Conseil Communal des Jeunes de Mons

- **Guide pratique contre le sexisme dans l'espace public :**

Un groupe de travail du réseau marguerite a réalisé un guide en facile à lire et à comprendre contre le sexisme dans l'espace public. Il s'agit de la réalisation d'un dépliant muni de fiches explicatives mentionnant des situations réelles rencontrées par le public interrogé. Celui-ci a été adapté en « facile à lire » via l'ASBL Inclusion.

1) Réimpression du guide pratique en juillet + nouvelle campagne de promotion et distribution au sein des membres du CCEFH et du Conseil Consultatif pour les Personnes à Besoin Spécifiques + proposition d'animation autour de cet outil via les plannings familiaux ayant contribué à sa réalisation.

2) Collaboration avec Mons Arts de la Scène (MARS) prévue le 8 mars 2021 à l'occasion de la journée internationale du droit des femmes : participation du CCEFH aux activités culturelles de MARS ; organisation de 2 visites guidées extérieures du circuit "girl power" réalisées par VisitMons ainsi que la présentation du guide pratique contre le sexisme dans l'espace public au public présent

=> Actions de terrain annulées suite au renforcement des mesures sanitaires à l'époque mais remplacées par un atelier de revendication en ligne (création de slogans) pour les droits des femmes

3) Collaboration avec la Police de Mons-Quévy et le service de Prévention de la Ville de Mons qui souhaitent développer des actions sur la thématique du sexisme de rue

Perspectives :

Des actions de terrain juillet, août et septembre 2021 :

*action de la Police : une policière en civil marche en rue suivie par deux collègues qui dresseront des procès-verbaux s'ils constatent des comportements déplacés. L'objectif est de prendre les auteurs en flagrant délit de sexisme de rue.

*action des agents du service de prévention et des Maisons de Quartier : assurer l'information et la sensibilisation du grand public (via un questionnaire/sondage et distribution de tracts élaborés par le service prévention). L'analyse des résultats du questionnaire permettra d'orienter les prochaines actions de sensibilisation.

Novembre 2021 :

- présentation des résultats des actions Police/MQ/Prévention en plénière + proposition de collaboration avec les membres du CCEFH
- création d'une campagne de sensibilisation effective durant toute l'année

- **Groupe de travail « amélioration de l'accueil et de la prise en charge des victimes de violences sexuelles »**

Objectif : fluidifier la chaîne d'intervention en matière d'agression à caractère sexuel, éviter aux victimes de devoir rappeler sans cesse leur agression, comprendre les rôles et interventions de chaque acteur, rédiger un flux / protocole d'intervention pour la prise en charge de ces victimes.

FOCUS – le CPAS se positionne fortement en faveur des victimes de violences sexuelles

Suite à ce travail de fond et au néant financier auquel les victimes doivent faire face pour se reconstruire (frais psychologiques, médicaux, etc...), le Conseil consultatif a proposé le 23/09/2020 au Comité spécial du CPAS d'accentuer la prise en charge des victimes de violences à caractère sexuel en proposant de systématiser les interventions dans les soins psychologiques ou médicaux sur base d'une analyse de situation de besoin.

Perspectives fin 2021 :

- Afin de communiquer et diffuser cette communication d'intervention du CPAS le plus largement possible au niveau du grand public, des affiches et flyers ont été réalisés par la Cellule Communication Ville/CPAS. Un dispatching sera organisé et tous les lieux publics sont visés : hôpitaux, écoles, plannings familiaux, maison de quartier...
- Organisation de 2 journées d'étude de la violence de genre à destination du public professionnel. Avec la collaboration du Service de Prévention de la Ville de Mons, le Centre Hospitalier Universitaire et Psychiatrique de Mons-Borinage et le Réseau VIF Borain.

Colloques planifiés autour du 25 novembre afin de coïncider avec la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes.

- **Groupe de travail « prostitution »**

Pas de réunion du groupe de travail spécifique en 2020/2021.

Perspectives 2022 :

Proposition organisation pièce de théâtre « Moi Lolita »

Réalisée par l'ASBL Faites-le Autrement, la pièce questionne sur les dangers et attraits liés à la prostitution des étudiants. A été proposée en collaboration avec le CIUM à l'UMONS (Comité Inter-Universitaire des étudiants en Médecine et en dentisterie), en mars 2020 à 150 étudiants. Fort du succès rencontré en 2020, la pièce sera à nouveau proposée aux membres du CCEFH et/ou Universités et sera suivie d'un débat avec l'ASBL Espace P.

Le collectif « A Mons, on respecte mon orientation sexuelle et mon identité de genre »

Depuis 2013, le service coordonne le collectif AMORMOS. D'années en années, ce collectif s'est agrandi et regroupe une multitude de partenaires qui organisent des activités ponctuelles lors d'évènement ciblés en plus d'un mois d'actions de sensibilisation aux alentours d'octobre. Ces événements permettent de présenter les acteurs associatifs et institutionnels présents sur le territoire montois en termes de lutte contre l'homophobie et aident à tisser un réseau transversal fort en mobilisant les forces de la région.

En 2019, il a 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 2020, une nouvelle identité visuelle représentant le beffroi et le drapeau arc-en-ciel a été réalisée par la Cellule Communication de la Ville.

Le collectif a pour mission de lutter contre l'homophobie, la transphobie et de défendre les personnes LGBT+.

Pour y parvenir, plusieurs sous objectifs ont été identifiés :

- Créer et entretenir un réseau d'acteurs locaux autour de la thématique
- Sensibiliser les associations et institutions à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre.

Les membres actifs en 2020 sont : Alter Visio, le CIUM (Comité Inter Universitaire des étudiants en Médecine) ; CLPS, Collectif santé MB, EquipAJ - Maison de l'adolescent, Service « la Calypso » de la Cité de l'Enfance du CPAS, Face à Toi-Même ASBL, Haute Ecole en Hainaut, UNIA, Inforjeunes Mons, La Maison Arc-en-ciel de Mons, le CPF la Famille heureuse, Picardie Laïque, la police de Mons Quévy, Tels quels asbl, le service de développement humain et traitement des données de l'UMONS.

Certains partenaires membres du groupe de travail n'ont pas participé activement en 2020 mais souhaitent garder un lien avec le Collectif et assurent le relais de promotion des actions

de celui-ci. Il s'agit de : CPF FPS de Mons Wallonie Picarde ; Mons Arts de la Scène ; Mons Share 2025 ; centre de planning familial « les Arbas » ; Plaza Art ; Violences et mariages forcés ASBL.

Le collectif s'est réuni 6 fois en vue de préparer les différentes actions.

Le 17 mai est la Journée internationale de lutte contre l'homophobie et la transphobie.

C'est en effet le 17 mai 1990 que l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a retiré l'homosexualité de la liste des maladies mentales, mettant fin à plus d'un siècle d'homophobie médicale.

Cette journée a pour but d'articuler action et réflexion afin de lutter contre toutes les violences physiques, morales ou symboliques liées à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre. Elle entend susciter, soutenir et coordonner toutes initiatives contribuant à l'égalité entre les citoyen.ne.s en la matière, et cela dans tous les pays où cette démarche est possible. L'organisation d'une journée de lutte contre l'homophobie et la transphobie dans chaque pays permet d'inscrire les luttes dans une démarche de solidarité avec toutes les personnes lesbiennes, gaies, bi et trans (LGBT) du monde entier. Mais il s'agit aussi d'inscrire ces luttes dans une démarche plus globale de défense des droits humains.

Une action terrain était prévue le 17 mai 2021 mais a été reportée en septembre suite aux mauvaises conditions météorologiques. Points positifs de ce report étalés sur plusieurs jours cette fois-ci : aborder les passants en promouvant la quinzaine + distribution du flyer de la programmation quinzaine 2021. Plusieurs jours fixés donc plus de monde touché dans différents lieux et diversité de la population rencontrée (marchés et Grand Mons).

Description action : les membres du collectif AMORMOS iront à la rencontre des passants, dans le respect des règles sanitaires en vigueur, afin de les inviter créer des slogans pour l'évènement. Il s'agissait d'exprimer leur ressenti contre l'homophobie et/ou la transphobie.

Action en ligne : afin d'augmenter la visibilité des actions, le collectif a invité les citoyens à partager des photos et/ou vos slogans et à s'exprimer sur leurs réseaux sociaux en faveur de la lutte contre l'homophobie et la transphobie et ce via les hashtags #17mai #villedemons #amormos

Perspectives :

Une expo photo sera réalisée et exposée à la MADDO - l'EquipaJ lors de la quinzaine d'octobre ainsi que des animations autour de l'outil via les partenaires de terrain (MADDO/MAC Mons/Altervisio/Centre de Planning Familial Famille Heureuse Mons).

Actions de sensibilisation automne 2020 :

Les actions grand public qui ont pu se dérouler :

- Exposition « queer » de Rose Butch à la Maison Arc-en-Ciel
- Première permanence Transgenre Queer et Intersexe de Genres Pluriels ASBL
- Exposition « Filles, garçons, à égalité ? » de la MADDO
- Formation aux transidentités et intersexuations avec un focus sur la santé sexuelle transspécifique de Genres Pluriels ASBL
- Ateliers philosophiques sur l'orientation sexuelle via Picardie Laïque dans les écoles primaires
- Soirée « AstroQueer et Tarot » avec la MAC (virtuel)

Les actions prévues mais annulées :

- Atelier maquillage « Attitude Drag Queen » de la Maison Arc-en-Ciel de Mons
- Vernissage et exposition « Face à toi-même » de la Maison Arc-en-Ciel de Mons
- Spectacle « Les Variations Silencieuses » + débat via Picardie Laïque à l'UMONS
- Formation « Go To Gynéco » des ASBL Tels Quels et O'yes
- Les animations scolaires : "Les préjugés? C'est pas mon genre!" d'Infor Jeunes et Altervio
- Les rendez-vous LGBTQI+ et ami.e.s prévus à la MAC : promenade découverte des champignons dans le bois de Baudour, matinée de découverte yoga « Entre potes », soirée de sensibilisation aux risques IST chez les femmes lesbiennes ou bisexuelles « Vulve and co party » avec Tels Quels ASBL

Les activités proposées par l'ensemble des membres du Collectif visent à la fois le grand public mais aussi des publics spécifiques. Toutes les activités sont gratuites et ouvertes dans le respect de chacun.e.s. Depuis 2020, elles sont également organisées dans le respect des mesures de distanciation physique même si certaines ont malheureusement dû être annulées vu le contexte sanitaire.

Perspectives 2021/2022 :

- Organisation/planification des actions de la quinzaine d'octobre 2021
- Participation aux séances thématiques de la programmation du Festival International du Film de Mons mars 2022
- Action de sensibilisation autour du 17 mai 2022
- Poursuivre le travail de mise en réseau

Le collectif intergénérationnel « Mix'Âges »

L'appellation « Mix'âges » - un lien solidaire entre nos générations- est issu d'une collaboration avec la Cellule Communication de la Ville qui, en plus d'avoir inventé un nom qui correspond au groupe de travail intergénérationnel, lui a également créé une identité propre. Ce groupe fait suite aux initiatives des « carrefours des générations » et s'agrandit d'année en année.

Dans une Ville « Amie des Aînés », la solidarité entre les générations est fondamentale. Avec le réseau « Mix'âges » et l'impulsion de nombreux partenaires, des actions intergénérationnelles sont proposées à Mons pour différents publics. En plus d'actions spécifiques durant l'année, une foule d'activités est prévue annuellement aux alentours du 29 avril afin de mettre en valeur la journée européenne de la solidarité entre les générations.

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

Bibliothèque de Jemappes	Asbl la Persévérance - Maison Emilie
Bonne Maison de Bouzanton	MCAE Bébé Lune
Crèche de Jemappes	MCAE Cité P'tit
Crèche de Mons	MCAE Les P'tits Fours
Crèche Nid Douillet	Mons Divertissement ASBL
Dynamusée	MRS Havré
Ecole Communale Achille Legrand	Parent'aise ASBL
Ecole Communale Arquebusiers	Picardie Laïque
Ecole Communale de Ghlin Barigand	Police Mons-Quévy
Ecole Communale d'Havré/Centre	Porteuses Projets pour Jemappes
Ecole Communale du Rossignol	Résidence du Bon Pasteur
ELEA	Résidence Léopold
Espace Public Numérique	Hainaut Seniors Mons
Espace Seniors ASBL	Maisons de quartier (responsables)
Foyers Saint-Joseph	Résidence les Chartriers
FPS Cuesmes	S.A.J.A Les Liserons
FPS Mons	

Les objectifs sont l'émergence et la mise en valeur de projets intergénérationnels ainsi que la sensibilisation d'acteurs locaux et du grand public aux enjeux intergénérationnels. Compte tenu de l'actualité, du confinement et après avoir consulté les partenaires du projet Mix'âges, les activités prévues initialement en avril/mai 2021 ont été annulées mais d'autres propositions d'actions ont été faites par les partenaires.

Avant la crise sanitaire, 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 organisaient ensemble un tas d'activités : chasse aux œufs de Pâques dans le jardin de la résidence, carnaval des enfants aux résidents, chasse au dragon pendant le Doudou,...
- Le réseau montois de lecture publique a organisé un module de 3 formations de « lecteur pour la petite enfance » aux seniors volontaires 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 1ère primaire de l'école communale Achille Legrand ont réalisé et entretenaient, ensemble, un potager dans le jardin de la résidence.
- Une 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) et une nouvelle programmation était prévue en 2020.

juin/juillet 2020 :

Projet potager à la BMB : des achats ont été réalisés afin que les résidents puissent continuer à entretenir leur potager (bac à compost, terreau, bulbes de fleurs, semences, serre à tomates,...).

Pendant les différents confinements, la classe d'élèves d'Achille Legrand communiquait avec les résidents via un projet de correspondance initié par leur professeure.

décembre 2020 :

- Le Dynamusée a offert aux maisons de repos membres du groupe de travail Mix'âges des réalisations sur le thème de Noël créées par les enfants accueillis en extrascolaire. Le relais entre les structures et le dispatching des réalisations a été organisé.
- Chorale de Noël à l'extérieur de la BMB par plusieurs classes d'élèves d'Achille Legrand

Perspectives 2021/2022 :

Vu le succès rencontré habituellement par les activités intergénérationnelles et la demande des partenaires, le service Egalité des Chances renouvellera son opération « Mix'âges » dès que la situation sanitaire le permettra. Des actions ponctuelles sont également prévues. L'accent sera porté sur les activités en maison de quartier et le travail en réseau (recherche de nouveaux partenaires, initiation de partenariat, travail en réseaux,...).

LES MAISONS DE QUARTIER

Les Maisons de quartier de Mons sont des espaces d'accueil et de proximité, ouverts et au service de tous. Elles permettent de développer localement des actions de proximité et de prévention à travers des activités collectives et communautaires en synergie avec le secteur associatif et les acteurs locaux.

Lieux d'animation de la vie sociale, elles mettent en place des actions autour de la santé, la citoyenneté, l'insertion, le cadre de vie, etc.

Elles proposent également des activités créatives, de loisirs, de bien-être ainsi que des espaces de rencontres et de convivialité. Elles suscitent et accompagnent les demandes et les initiatives des habitants afin de travailler sur des projets communs.

Les actions/projets des Maisons de Quartier s'inscrivent dans les programmations suivantes : Plan de Cohésion Sociale (CPAS) et Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention (prévention violence juvénile et nuisances sociales (Ville).

Le staff est composé de 21 agents communaux mis à disposition du CPAS par convention (psychologue, AS, éducateurs, animateurs).

Les Maisons de Quartier sont implantées au sein des quartiers suivants :

- Allée des Oiseaux : Île aux oiseaux 30 à 7000 Mons
- Cuesmes : Rue du Tournesol 39 à 7033 Cuesmes
- Épinlieu : Chemin cense gain 152 à 7000 Mons
- Jemappes : Avenue du coq 82 à 7012 Jemappes
- Mons : Rue André Masquelier 4/9 à 7000 Mons
- Nimy : Résidence du soleil 64 à 7020 Nimy
- Ghlin : recherche de locaux en cours

La crise sanitaire a impacté considérablement l'organisation des Maisons de Quartier ainsi que le travail des équipes sur le terrain.

La période de déconfinement entre juin 2020 et octobre 2020 a permis progressivement de réamorcer les actions et projets au sein des Maisons de Quartier :

- Actions et projets socio-préventifs
- Soutien aux comités de quartier
- Mise à disposition des salles aux associations
- Travail de rue
- Coordination sociale
- Accompagnement social et orientation

Fin octobre 2020, le deuxième confinement relatif à la crise sanitaire Covid-19, a impliqué la fermeture des Maisons de Quartier. Durant cette période, les équipes ont maintenu un lien social avec les habitants des quartiers via des prestations en travail de rue, des permanences téléphoniques et la poursuite du dispositif de veille.

Les équipes ont par ailleurs, également été mobilisées pour renforcer d'autres services du CPAS et de la Ville de Mons dans ce contexte de crise sanitaire.

Néanmoins, durant la période des fêtes de fin d'année 2020, les équipes ont mis en œuvre des actions autour des fêtes de fin d'année alliant normes COVID et convivialité dans les quartiers ; à savoir : Un concours de décoration de façades à Cuesmes, Ghlin et Mons Centre, une chorale au sein du quartier d'Épinlieu au départ des portes/balcons des citoyens le 22 décembre 2020, Une correspondance de cartes de vœux sur l'ensemble du territoire Montois, invitant les participants à adresser leurs vœux de fin d'année pour ensuite être distribués auprès des maisons de Repos et du centre d'accueil de jour pour personnes sans abri- l'escale , Les murs aux milles sourires, en collaboration avec l'ASBL pourquoi pas toi? Les équipes ont arpentés les rues des quartiers afin de photographier (polaroids) les habitants et d'y noter leurs vœux. Les photos et vœux ont été placés au sein de boules en plastiques (boules à visser) et installées à un endroit significatif des quartiers. Les citoyens étaient invités à visiter ce mur aux mille sourires et ainsi garder du lien avec leurs voisins, La visite du Père Noël dans les quartiers (« Père Noël n'oublie pas nos petits quartiers ») a été programmée les 22 et 23 décembre 2020. , Le calendrier de l'AVANT (*pas de l'Avent) 2021 sur les réseaux sociaux du CPAS et de la Ville

de Mons. Ce projet de communication a consisté à publier un "challenge" par jour du 1er décembre au 31 décembre 2020 et d'inviter les citoyens à partager leurs expériences.

Le 16 mars 2021, la réouverture des Maisons de Quartier s'est organisée de manière à respecter les mesures sanitaires en vigueur et sur base des différents protocoles sectoriels (jeunesse, extrascolaire, sport, ...). La situation sanitaire a complexifié la mise en œuvre des projets et actions des équipes et a nécessité d'ajuster et d'adapter le travail mené sur le terrain.

Dans ce contexte, les activités extérieures ont été privilégiées en développant des actions collectives sur l'espace public (en respectant les mesures suivantes : maximum 4 personnes adultes, des actions sportives avec 10 jeunes âgés de + de 13 ans ou encore des actions sportives avec 10 jeunes âgés de – de 12 ans).

Les actions des Maisons de Quartier ont porté principalement sur la mise en œuvre progressive d'actions diverses :

- Actions cadre de vie, Actions propreté, plogging,
- Actions en lien avec les Potagers collectifs,
- Sorties et visites culturelles (expositions, etc)
- Soutien des comités
- Actions santé (ateliers, balades santé, ...)
- Animations sportives
- Projets avec les enfants et les jeunes

Ces actions s'inscrivant dans une priorité de mise en lien, de création de liens sociaux entre les citoyens à l'issue des périodes de confinements successifs.

L'accueil individualisé des citoyens au sein des locaux des Maisons de Quartier a pu être organisé dans le respect des mesures sanitaires en vigueur. (Donnerie et accompagnement social principalement).

Au grès des assouplissements sanitaires, la dynamique dans les quartiers a pu progressivement se re-déployer.

Focus Projet Womenstruel

Le vendredi 28 mai 2021, lors de la journée mondiale de l'hygiène menstruelle le projet « Womenstruel" a été initié au départ des Maisons de Quartier. Ce projet vient répondre à la problématique de la précarité menstruelle.

Ce projet propose la distribution d'un kit de protections périodiques à destination des jeunes filles et des femmes de l'Entité Montoise. Les points de retraits/distribution des kits de protections périodiques sont : les 7 Maisons de Quartier, le Pôle d'accueil du CPAS, l'AMO Ancrage et la MADO.

Les Maisons de Quartier organisent des permanences sans rendez-vous tous les derniers vendredis de chaque mois de 13h à 16h. En dehors de cette permanence, les citoyennes

montoises peuvent venir chercher ou remplir leur kit à tout autre moment de la semaine, en prenant un rendez-vous auprès de la maison de quartier de leur choix.

En parallèle, au départ des équipes des Maisons de Quartier, d'autres dispositifs sont également mis en place :

Projet européen Interreg « Projet Réseau Hainaut Solidaire »

Depuis plus de 3 ans, le projet RHS mobilise des travailleurs sociaux, des universitaires et des habitants de quartiers prioritaires dans un but commun : valoriser l'histoire du Hainaut et la mémoire collective des habitant.e.s, tisser des liens transfrontaliers, développer chez les habitant.e.s un sentiment de fierté et la volonté de s'investir durablement sur le territoire.

Depuis mars 2020, en termes d'avancement des actions sur le terrain, en raison des mesures prises de part et d'autre de la frontière pour faire face à la crise sanitaire, certains partenaires ont vu un ralentissement de leurs missions, d'autres ont pu les réajuster.

En attendant la réouverture des frontières au 15/06/2021) la priorité a été mise sur les tâches indépendantes de la réouverture attendue des maisons de quartier belges et centres sociaux français, telles que la finalisation des outils graphiques virtuels et physiques du volet territorial, le développement de méthodologies et outils en coéducation en lien direct avec les bouleversements induits par la crise sanitaire, ainsi que la refonte globale du site Internet et la mise à jour de la page FB du projet.

La crise sanitaire a impacté à nouveau le dernier semestre de l'année 2020 jusqu'à la première partie du 1^{er} semestre 2021 : confinement du 30/10 au 15/12 en France ; à partir du 26/10 jusqu' à la mi-mars 2021 en Belgique. Suivant les mesures prises par les autorités, certains partenaires ont subi un net ralentissement de leurs activités, d'autres ont dû ajuster leurs actions :

Durant cette période, dans le cadre du projet RHS, la mobilisation des acteurs de terrain est rendue quasiment impossible, à l'exception de quelques réunions en distanciel avec les travailleurs sociaux des Maisons de Quartier et quelques habitants, selon leur disponibilité et les moyens numériques.

La participation est également impactée par la connectivité. Pour faciliter la continuité virtuelle, la coordinatrice RHS du terrain belge, a procédé à un état des lieux de l'équipement des TS et habitants en matière de connectivité. Elle a mobilisé autant que possible les travailleurs du CPAS et a avancé sur les éléments ne nécessitant pas leur présence. Pour pallier l'impossibilité du présentiel, des solutions ont été mises en place selon les moyens techniques disponibles. Tout a été mis en œuvre pour réaliser ce qui l'était à distance. Des échanges transfrontaliers ont pu avoir lieu, selon les moyens, parfois avec habitants (connectables et disponibles). Les outils numériques présentent des limites qui ne pourront être dépassées que lorsque la situation sanitaire s'atténuera suffisamment pour pouvoir réinvestir le terrain.

Souhaitant poursuivre les démarches participatives au sein des quartiers belges et français, le CPAS a adapté ses activités en fonction des recommandations de mesures sanitaires prises par le Conseil National de Sécurité et des moyens humains, techniques et matériels disponibles.

Concrètement, voici ce qui a été réalisé sur le terrain :

Un travail sur l'organisation des activités de terrain dans la situation sanitaire actuelle a été réalisé par la coordinatrice de terrain RHS pour le CPAS de Mons ; des actions ont été organisées et ensuite annulées par manque de participants ou de connectivité. Pour poursuivre les échanges à distance, la coordinatrice du territoire montois a cherché des solutions pour connecter les maisons de quartier et les habitants. Elle a invité les travailleurs à procéder à un état des lieux de l'équipement des professionnels et des habitants en matière de connectivité.

La mobilisation des habitants a été impactée mais poursuivie : rencontres virtuelles avec ceux qui sont connectés. Des échanges transfrontaliers virtuels ont eu lieu entre travailleurs sociaux (limitées aux personnes connectables et disponibles), et aussi en présence virtuelle d'habitants "connectables". A ce jour, un système de prêt de matériel aux professionnels de terrain a été instauré mais pas suffisamment pour permettre une participation simultanée importante. Concernant les habitants non équipés, le CPAS n'a pas la possibilité de leur fournir du matériel.

Durant ce second semestre de l'année 2020, les échanges en distanciel ont continué autant que possible durant la crise et reprise en présentiel dans le respect des normes dès que la situation l'a permis.

Quartier de l'Allée des oiseaux :

Une collaboration avec l'UMONS et sa faculté d'Urbanisme a été amorcée. L'équipe RHS et de la Maison de quartier a présenté le projet et le quartier lors d'une séance de cours le 28/09/2020. Un programme de collaboration a été mis en place. Néanmoins, deux activités ont été suspendues en raison de la recrudescence de la crise sanitaire (atelier carte mentale et Motus et ateliers d'échanges habitants /étudiants du 21/10 + marche urbaine + échanges habitants /étudiants du 26/10) . Les échanges transfrontaliers seront ré-amorcés en fonction de l'équipement technique de l'équipe. La poursuite de la dynamique de travail profitera à la mise en évidence des besoins en créations d'outils.

Quartier de la Gare :

Lors du premier dé-confinement , une relance de ces activités a été programmée puis reportée au vu de la situation sanitaire aggravée.

En 2020, des échanges transfrontaliers avec les centres sociaux français (ici Les floralies) ont eu lieu durant lesquelles chacun a présenté le quartier grâce à des capsules vidéos. Des discussions et visites de quartiers virtuelles ont eu lieu. Depuis l'équipe de la gare a participé aux échanges transfrontaliers virtuels et pour la première fois depuis le début de la crise sanitaire en présentiel le 29 juin 2021.

Le quartier de Cuesmes :

Une relance de l'équipe a eu lieu pour démarrer les échanges transfrontaliers en visioconférence (en fonction de l'équipement). L'équipe a été invitée à dresser un bilan des possibilités de connexions des habitants pour envisager la suite des actions. L'équipe a également participé aux échanges transfrontaliers virtuels. En 2021, un retour sur le terrain des

activités propres à RHS a été programmé et plus précisément dans le cadre de la mise en place d'un géocatching co-créé avec les habitants, l'équipe de la maison de quartier et l'équipe du projet Interreg RHS. La mise en route de cet outil se fera au second semestre 2021.

Le quartier de Nimy :

Au second semestre 2020, Les travailleurs sociaux se sont réunis à plusieurs reprises virtuellement afin d'organiser les échanges (les 08/09 et 06/10). Des essais de connections en visioconférences sont effectués, l'occasion de renouer des contacts entre l'équipe et les habitants du quartier et de préparer les futurs échanges. En 2021, une collaboration entre l'équipe RHS et la maison de quartier est envisagée de la mise en place de fléchage au sein de quartier grâce à l'outil parcours développé dans le cadre de RHS.

Le quartier de Jemappes :

Une relance de l'équipe a eu lieu en vue de lancer les échanges transfrontaliers en visioconférence (en fonction de l'équipement). Celle-ci a été invitée à dresser un bilan des possibilités de connections des habitants du quartier afin d'envisager des échanges en visioconférences au vu de la situation sanitaire. L'outil parcours du projet RHS a été appliqué sur le terrain durant le mois de juin 2021 ce qui permettra une continuité dans l'axe territorial et de faire du lien avec l'axe coéducation grâce à la transmission transgénérationnelle. D'autre part, un travail sur la fracture numérique est en cours de mise en place.

Le quartier d'Epinlieu :

Au sein du quartier d'Epinlieu, des maquettes représentant le quartier ont été créées dans le cadre d'ateliers d'art plastique dispensés par une habitante du quartier réunissant les autres habitants permettant ainsi de créer du lien, de travailler la mémoire du quartier et de lutter contre l'isolement.. De l'autre côté de la frontière, à Dutemple des ateliers d'art plastique ont également lieu. Les créations seront échangées et exposées au sein des quartiers set donneront lieu à des discussions autour de l'élaboration des œuvres et des apports de la démarche. En raison de la crise sanitaire l'exposition n'a pas eu lieu en 2020. Une réunion concernant les ateliers d'arts plastiques a eu lieu le 24/09/20 dans la perspective d'organiser des visites virtuelles des œuvres réalisées. La perspective d'échanger physiquement les œuvres en les exposants de part et d'autre de la frontière est envisagée sous condition des mesures sanitaires.

Les habitants d'Epinlieu et de Dutemple (binôme initial) ont participé à l'échange transfrontalier qui a eu lieu entre la gare et les floralies dans le principe de pair-aidance pour partager leurs expériences et aussi aux autres rencontres organisées en 2021.

La carte d'Epinlieu co-créée avec les habitants a été finalisée et sera bientôt disponible au sein de Visit'Mons.

Le Quartier de Ghlin :

Une amorce de travail sur le terrain a été proposée en soutien à la démarche de l'équipe en place. Une programmation 2021 est en cours.

D'autre part des ateliers de coéducations sont régulièrement proposés aux travailleurs sociaux sur des thèmes choisis en fonction des intérêts des quartiers dernièrement le thème était focalisé sur les espaces de paroles régulés.

En début de semestre 2021, la coordinatrice RHS pour le CPAS s'est consacrée principalement au suivi financier et administratif du projet, à l'élaboration de la déclaration de créance ainsi qu'au rapport d'activités. Elle a également contribué à la préparation des ateliers en coéducation et a assuré la coordination et le suivi du projet (communication, finalisation de la carte du quartier pilote, travail avec les MQ sur les éléments tels que fiches-outils (M5) et anecdotes "Le saviez-vous ?" en attente et sur les activités à venir, relance des partenaires sur différents points (fracture numérique, cartes des quartiers investigués, coordination des formations, etc.). Elle a aussi participé à la formation en ligne organisée par la recherche-action INTERREG "N-POWER1" (visite virtuelle de la commune de Peel en Maas aux Pays-Bas).

Après une phase de mise en place du Département de Cohésion Sociale, la coordinatrice RHS du CPAS a travaillé avec les travailleurs sociaux de Ghlin, Cuesmes, Nimy et Jemappes afin de déterminer un plan d'action pour les mois à venir. En plus de la gestion administrative et financière du projet par la coordinatrice, une collaboration avec le Service d'Aide en Milieu Ouvert (SAMO) "Ancrages" a été amorcée dans le cadre des échanges transfrontaliers et plus particulièrement les ateliers "lecture" amorcés sur le volet coéducation. En effet, porté par ce service du CPAS, le projet "Des Livr'et et vous" est déployé au sein des quartiers et peut trouver écho avec le projet "Parents lecteur" développé dans le Valenciennois.

Des fiches-outils sont également développées afin d'alimenter la plateforme "Ricochets" du centre de ressources qui est désormais en ligne.

La dernière partie du premier semestre de l'année 2021 a été consacrée à la relance des activités du Module 4 sur le terrain, à l'organisation pratique, administrative, financière, à la logistique, à la mise en place matérielle de ces activités.

Focus sur la journée de travail transfrontalière qui a eu lieu à Jemappes le 29/06/2021 dernier

Le 29 juin 2021, les partenaires français et belges du projet Réseau Hainaut Solidaire se sont réunis à la Maison de Quartier de Jemappes. L'occasion de se retrouver en face à face après plus de 15 mois de travail à distance.

Ralenti dans son élan pour cause de COVID-19, le projet est reparti depuis les environs de mai 2021 dans une dynamique positive. Des outils de valorisation des quartiers co-crésés avec les habitant.e.s sont en phase de finalisation : des quiz interactifs transfrontaliers, des plans de quartiers numériques et papier, des dépliants...

Cette journée de travail en présentiel est une étape importante : elle a permis à l'ensemble des partenaires du projet RHS d'échanger sur leurs bonnes pratiques et d'imaginer les prochains mois : des co-interventions de professionnels français et belges dans les quartiers, des rencontres transfrontalières entre habitant.e.s. pour partager l'histoire et le vécu de leurs lieux de vie.

Les quartiers concernés :

- Pour la Ville de Mons, le quartier des Wartons à Nimy, le domaine d'Épinlieu, le quartier du Festinoy à Ghlin, le quartier de l'Allée des Oiseaux, le quartier de la Gare, le quartier du Coq à Jemappes, le nouveau quartier de Cuesmes.
- Pour l'agglomération valenciennoise, les quartiers Dutemple et Saint Waast à Valenciennes, le Nouveau Monde à Denain, les Florales et la Briquette à Marly, Cuvinot à Onnaing/Vicq, Rieu à Vieux-Condé, Brunehaut à Escaupont.

Perspectives :

Journée du 23/11/2021. Depuis bientôt 4 ans, le projet Interreg Réseau Hainaut Solidaire mobilise des travailleurs sociaux, des universitaires et des habitants de quartiers prioritaires du Hainaut français et belge dans un but commun : valoriser notre territoire à partir de la mémoire collective des habitants et développer des actions de coéducation.

Riches de cette expérience et soucieux de restituer l'aventure humaine du projet, le mardi 23 novembre 2021 se tiendra une journée d'échanges transfrontalière. Les participants rencontreront les acteurs français et belges qui portent le projet depuis sa création, expérimenteront des outils de participation citoyenne et de coéducation, découvriront les réalisations concrètes qui font la fierté des habitants.

Loin d'être une rétrospective de ce qui a été fait, cette journée se veut un temps de réflexion pour imaginer ensemble les futures coopérations territoriales de proximité et envisager les alliances éducatives de demain.

Certaines maisons de quartiers montoises et les habitants des quartiers s'impliquent donc dans la co-création transfrontalière des ateliers et stands qui alimenteront cette journée encadrée par toute l'équipe du projet Réseau Hainaut Solidaire.

D'autre part, une prolongation du projet dont la fin était initialement prévue au 31/12/2020 a été accordée au vu notamment du ralentissement dû à la crise sanitaire et ce, jusqu'au 30/06/2022.

Dispositif de Veille

Rappelons que dans le cadre de la crise sanitaire COVID 19 et particulièrement dans le contexte des mesures de confinement, un numéro d'appel pour venir en aide aux personnes fragiles et isolées qui ne peuvent compter sur un soutien extérieur a été créé.

Dès le 17 mars 2020, la ligne était ouverte du lundi au vendredi, de 08h00 à 17h00 : 065/88.22.25.

Parallèlement, en avril 2020 un registre des personnes âgées de 75 ans et + a été mis sur pied. Ce registre ayant pour objectif de pouvoir contacter prioritairement ces personnes inscrites sur base volontaire, en cas d'urgence (plan canicule, épidémie, ...).

A cet effet, un courrier a été adressé, fin avril 2020, aux citoyens montois âgés de 75 ans et + (+/-2.900 personnes) les invitant à s'inscrire dans ce registre.

Afin d'assurer le suivi de ce registre « 75 ans et + », il a été nécessaire d'organiser rapidement les inscriptions et la gestion du registre. Les citoyens pouvaient donc s'inscrire sur base volontaire via mail, téléphone ou par retour postal du formulaire d'inscription annexé au courrier.

L'inscription au sein du registre se fait sur base volontaire et peut être réalisée par l'intéressé(e) mais également par un tiers. Celui-ci a pour objectif de recenser les personnes fragiles/isolées afin de prévenir des conséquences d'évènements exceptionnels en leur apportant une attention particulière par le biais d'appels réguliers lorsque les conditions climatiques et/ou sanitaires présentent un risque pour leur santé.

Signalons que le dispositif de veille n'est en aucun cas un service d'urgence médicale. Il a pour objectif de veiller au bien-être de la personne via une écoute, l'apport de conseils préventifs, une orientation vers les services compétents si nécessaire.

En décembre 2020, un nouveau formulaire d'inscription a été rédigé et mis à jour. Celui-ci est disponible via les Maisons de Quartier et accessible directement via le site internet du CPAS de la Ville de Mons. Ce formulaire offre également la possibilité aux personnes de recevoir des informations relatives aux actions qui se déroulent à proximité de chez elles en dehors des différents plans.

A cet effet, une boîte fonctionnelle a également été créée : dispositifdeveille@cpas.mons.be.

La promotion du dispositif de veille s'organise de façon régulière via différents supports :

- Courriers individuels
- Tracts – campagne de sensibilisation (Plan grands froids/canicule) répartis dans des lieux stratégiques (Pharmacies, Hôpitaux, Maisons de Quartier, Pôles d'accueil, ...)
- Via les différents canaux de communication utilisés par la Ville de Mons et le CPAS de la Ville de Mons (Mons MAG, réseaux sociaux, sites internet, ...).

Au 30 juin 2021, le dispositif de veille comptabilisait 571 suivis/inscriptions (dont 72% de femmes) sur 659 inscriptions lors de la mise en place du dispositif. (88 personnes ne sont plus suivies pour causes de décès, déménagements hors entité, placements en MR/MRS, retours en famille, résiliations, ...).

Du 1^{er} juin 2020 au 30 juin 2021, 10 170 appels sortants et 2 933 appels entrants sont comptabilisés dans le cadre du Dispositif de Veille.

Concrètement, chaque plan se déroule comme suit :

- Déclenchement par l'autorité communale sur base de conditions météorologiques/sanitaires.
- Prise de contact individuel par téléphone avec les citoyens inscrits dans le registre.
- Si la personne va bien, rappel des mesures préventives.

- Si détection d'un besoin, analyse de la situation et orientation vers le service adéquat.
- Si absence de réponse après deux tentatives d'appel, prise de contact avec l'entourage proche ou les services qui interviennent au domicile et/ou visite à domicile par un travailleur social.

Plan canicule

A l'approche de l'été, un courrier accompagné d'un flyers est adressé à l'ensemble des personnes inscrites dans le dispositif de veille afin de les sensibiliser aux risques éventuels liés à une période de canicule et leur prodiguer quelques conseils pratiques.

Lors du 1^{er} déclenchement du plan canicule en août 2020, l'ensemble des citoyens inscrits dans le registre étaient appelés dès le 1^{er} jour. L'évaluation de ce plan nous a conduits à revoir la méthodologie en fonction des besoins et attentes des citoyens. Dès lors, le rappel des citoyens se fait dorénavant à partir du 2^{ème} jour à raison d'une fois par semaine (en fonction de la durée de la canicule).

Plan canicule juin 2020 à juin 2021			
Période de déclenchement	Personnes contactées	Visites à domicile	Situations d'urgence
Du 05 au 13 août 2020	2733 appels soit : +/- 4 appels établis/pers.	12	0
Du 14 au 16 juin 2021	288 appels	2	0

Plan Grands Froids

Le déclenchement du plan se fait lorsque les conditions climatiques sont susceptibles d'entraîner une diminution de la mobilité ayant pour conséquence, entre autre, une diminution des contacts sociaux pouvant accentuer le sentiment d'isolement (chute de neige, verglas, ...).

Plan grands froids juin 2020 à juin 2021			
Période de déclenchement	Personnes contactées	Visites à domicile	Situations d'urgence
Le 14 janvier 2021	40 appels ce jour (475 durant la semaine)	0	0
Du 08 au 12 mars 2021	556 appels	0	2 (obtention d'un chauffage d'appoint via le DUS)

Déclenchement liés aux conditions sanitaires (2^{ème} confinement)

Fin octobre 2020, un deuxième confinement se met en place au vu de la situation sanitaire. A cet effet, les citoyens inscrits dans le cadre du dispositif de veille sont rappelés à raison d'une fois/semaine jusqu'au 15 janvier 2021. Au-delà, 1 fois toutes les 2 semaines jusqu'à la mi-mars 2021.

	Octobre ¹	Novembre	Décembre	Janvier ²	février	Mars ²
Nombre d'appels	467	2260	2304	1514	1087	556
Nombre d'orientations	18	60	37	16	17	14
Total : 8188 appels 162 orientations						

¹28, 29, 30 octobre 2020

²PGF compris

Les orientations portaient principalement sur les aspects suivants : Entretien/réparation du logement, santé, écoute (solitude, deuil), aide à la réalisation des courses, démarches administratives, aide et Soins à domicile, problème de mobilité, démarchage téléphonique, jardinage, Insécurité, ...

Mise en place d'un centre d'information téléphonique-vaccination contre la Covid-19

En mars 2021, la Ville de Mons a souhaité mettre en place un centre d'information téléphonique à destination des Montois dans le cadre du processus de vaccination contre la Covid-19.

A cet effet, l'ensemble des ménages montois ont reçu un courrier promotionnant ce centre d'information téléphonique joignable via le numéro du Dispositif de veille, 065/88 22 25. Concrètement, il s'agissait d'un point de contact téléphonique pour les citoyens montois qui se trouvaient face à une difficulté de déplacement pour se rendre au centre de vaccination, une question, un besoin de soutien, etc, relative à la procédure mise en place pour la vaccination.

Depuis le 22 mars 2021, les équipes se sont organisées pour assurer la gestion des appels du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Pour la période s'étalant de juin 2020 à juin 2021, nous comptabilisons 2933 appels dont :

- 2675 appels en lien avec la campagne de vaccination répartis comme suit :
 - 1158 appels relatifs à la gestion des rendez-vous
 - 828 appels concernant des informations pratiques liées à la campagne de vaccination
 - 215 appels liés à la mobilité
 - 196 appels relatifs à l'inscription sur une liste d'attente
 - 71 appels pour des questions relatives à leur santé (risques, priorités, ...)
 - 207 appels pour différents motifs : obtention du certificat de vaccination, itinéraire, Test PCR, mesures sanitaires, aménagement du centre de vaccination (PMR), demande de stage/bénévolat au sein du centre, ...
- 258 appels hors campagne vaccination dont les types de demandes portaient principalement sur les aspects suivants :
Dispositif de Veille, Aide à la réalisation des courses, Aide et soins à domicile, Offre service citoyens (courses, masques), Livraison de médicaments/traitement, Aide générale CPAS, Urgence médicale, Renseignements et demandes diverses (compteurs budget, mesures prises par CNS, attestation employeur, prise de sang, poubelles, livraison mazout, lunettes cassées, garde d'enfants, transport ambulance, soutien psy, aide pour nettoyer

devanture, insécurité, mesures sdf, taxi social, , demandes hors entité, pension, visites
MRS, euthanasie, ...) , Ecoute, Demandes de masques , Colis alimentaires , ...

DÉPARTEMENT 4

LES RESSOURCES HUMAINES

LES MEMBRES DU PERSONNEL

Au 30/06/2021, le CPAS emploie 765 agents tous statuts confondus dont, hors article 60, 507 agents en personnes physiques pour 430,85 ETP (payés).

Le tableau suivant donne la répartition de l'effectif selon le statut en personnes physiques (PP) et en ETP payés (ETPP).

Statuts	30/06/18		30/06/19		30/06/20		30/06/21	
	ETPP	PP	ETPP	PP	ETPP	PP	ETPP	PP
Statutaires/stagiaires	191,86	207	181,87	200	193,20	210	137,44	150
Statutaires/maribel	41,14	44	41,58	45	45,40	47	43,77	46
Contractuels	264,86	332	315,24	391	319,23	415	150,96	185
Contractuels/maribel	35,4	46	35,41	50	33,45	43	20,54	30
APE	160,93	198	153,13	202	161,34	214	77,14	95
SINE	10,97	21	10,86	19	1,25	3	1	1
Total	705,16	848	738,09	907	753,87	932	430,85	507
Article 60	315,71	320	317,49	328	245,13	257	246,55	258
Total général	1020,87	1168	1055,58	1235	999	1189	677,40	765

Les personnes physiques comptabilisent les remplaçants et les personnes absentes.

Entre le 30/06/2020 et le 30/06/2021, l'effectif en personnes physiques a diminué de 425 unités suite au transfert de services vers le CHUPMB (ACASA, BMB, MRS, crèches).

En ce qui concerne les diminutions relatives aux aides à l'emploi, elles sont consécutives au transfert de services vers le CHUPMB au 01/01/2021.

Plus particulièrement concernant les SINE, les aides ménagères SINE ont été converties en aides ménagères APE.

Le tableau suivant présente le taux d'occupation selon le statut des agents occupés par le 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%
30/06/2020	27,58%	72,42%
30/06/2021	38,77	61,23

Le personnel est réparti selon la clé suivante dans les différents départements : département social 52.36%, département jeunesse 25.40% et département Cohésion sociale 2.36%. Il y a donc 80,12% 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 80,12% 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. la Cité de l'Enfance SASE-SRG-SAMO, CISP, ...);
- Soit conditionnées à des critères de productivité (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, la Cohésion sociale,...).

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 (19,88 % de l'effectif au 30/06/21) 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.

LES CARACTÉRISTIQUES DU PERSONNEL

Le nombre de personnes physiques s'élevait à 507 (hors article 60) dont 73,77% de femmes et 26,23% d'hommes. L'âge moyen du personnel est de 42,52 ans au 30/06/2021.

Nombre d'agents (%) par Classe d'âge				
Classe d'âge	30/06/2018	30/06/2019	30/06/2020	30/06/2021
< 25 ans	27 (3.18%)	24 (2.65%)	33 (3.54%)	19 (4%)
26 à 35	200 (23.5%)	196 (21.61%)	188 (20.17%)	120 (24%)
36 à 45	248 (29.25%)	283 (31.20%)	300 (32.19%)	143 (28%)
46 à 55	251 (29.6%)	263 (29%)	264 (28.33%)	145 (29%)
> 55 ans	122 (14.39%)	141 (15.55%)	147 (15.77%)	80 (16%)
Total	848	907	932	507

Si on observe plus particulièrement les agents statutaires, les données chiffrées laissent apparaître, au 30/06/2021, une moyenne d'âge de 48,66 ans. Les plus de 46 ans représentent 64,29 % de l'ensemble, dont 22,96% d'entre eux sont âgés de plus de 55 ans, comme l'indique le tableau ci-dessous.

Nombre d'agents (%) par Classe d'âge				
Classe d'âge	30/06/2018	30/06/2019	30/06/2020	30/06/2021
< 25 ans	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
26 à 35	10 (3.98%)	4 (1.63%)	2 (0.78%)	10 (5.10%)
36 à 45	71 (28.29%)	69 (28.16%)	74 (28.79%)	60 (30.61%)
46 à 55	108 (43.03%)	101 (41.22%)	108 (42.02%)	81 (41.33%)
> 55 ans	62 (24.7%)	71 (28.98%)	73 (28.41%)	45 (22.96%)
Total	251	245	257	196

On remarque dans le tableau ci-dessous que l'absentéisme a diminué pour les agents contractuels et statutaires en 2021.

ETP	ANNEE		
	2019	2020	2021
Absentéisme			
Agents définitifs	7,69%	4,78%	1,75%
Agents contractuels	18,19%	12,26%	2,99%
Article 60	2,71%	4,36%	4,64%
TOTAL	11,31%	8,56%	3,10%
Taux d'absentéisme en équivalent temps plein hors article 60		4,16%	2,37%

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

ECHELLE	STATUT FONCTION	NOMBRE D'EMPLOIS (en personnes physiques)			
		30/06/18	30/06/19	30/06/20	30/06/21
A	APE	2	3	1	2
	CONTRACTUEL	9	10	14	12
	STATUTAIRE	26	29	29	25
	SOUS-TOTAL	37	42	44	39
B	APE	39	41	36	31
	CONTRACTUEL	129	146	147	113
	STATUTAIRE	86	85	94	98
	SOUS-TOTAL	254	272	277	242
C	APE	0	0	0	0
	CONTRACTUEL	0	0	0	0
	STATUTAIRE	8	8	6	9
	SOUS-TOTAL	8	8	6	9
D	APE	102	102	87	38
	CONTRACTUEL	202	239	257	61
	STATUTAIRE	115	111	112	57
	SOUS-TOTAL	419	452	456	156
E	APE	55	56	90	24
	CONTRACTUEL	59	65	43	30
	STATUTAIRE	16	12	16	7
	SOUS-TOTAL	130	133	149	61
	TOTAL	848	907	932	507

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

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, ...

LES AIDES À LA PROMOTION À L'EMPLOI (APE)

En juin 2021, le nombre de points mis à la disposition du CPAS a permis la mise au travail de 95 agents, ce qui correspond à 77,14 équivalents temps plein (payés).

La réforme des points APE va entrer en vigueur au 1er janvier 2022 (disparition des points et de l'individualisation du subside, globalisation de la subvention ...). D'après la simulation, le CPAS devrait percevoir l'équivalent en subsides de ce qu'il percevait auparavant.

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 32069,16€/an pour un emploi contractuel et 36828,80 €/an pour un emploi statutaire.

Cette mesure permet d'occuper 63,83 personnes équivalent temps plein (statutaires et contractuels) 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. (-14,34 ETP du transfert de services vers le CHUPMB)).

LES FORMATIONS

Ci-dessous les statistiques de formations du 01.07.2020 au 30.06.2021:

- Nombre total de formations : 79 formations (± 144 agents)
- Formations continuées payantes : 48 formations (± 113 agents)
- Formations continuées gratuites : 18 formations (± 18 agents)
- Formations RGB : 13 agents

PROJETS ET NOUVEAUX DEVELOPPEMENTS RH

Le déploiement du télétravail structurel est en cours, de même que la mise en place des descriptifs de fonctions. Seront en chantier dans les prochains mois, la digitalisation de la gestion des prestations, la gestion de l'absentéisme et l'accueil des nouveaux entrants.

DÉPARTEMENT 5

LE PATRIMOINE

Le département Patrimoine 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

LA CELLULE TECHNIQUE ET LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

Le patrimoine hors logement

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 :

- Le site de Bouzanton (1 rue de Bouzanton), comprenant :
 - 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 ;
- Les maisons sises Digue des Peupliers 9, 11, 13, 15 et 17 ;
- Le CISP :
 - Avenue du Coq à Jemappes,
 - Serres de Ghlin,
 - La Recyclerie, rue du Travail 52 à Cuesmes ;
- Le Magasin social « le Grenier aux Trouvailles », Av. du Champ de Bataille 171 à Jemappes ;
- Le Magasin social « Re-Trouvailles », rue Lamir 19 à Mons ;
- 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 MADO, rue de la Seuwe 21-23 à Mons ;
- Le service SIS, sentier Malaquin 2B/ chemin de la Procession 31 à Mons ;

Il est à noter que depuis janvier 2021, le Département Patrimoine a été déchargé de la maintenance de certains de ses bâtiments dont la gestion a été transférée à l'intercommunale Ambroise Paré.

Les bâtiments en question sont :

- Le Home Bonne Maison de Bouzanton, rue Achille Legrand 1 à 7000 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 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 ;
 - Crèche New Bébé Lune – 1A, rue Achille Legrand à 7000 Mons ;
 - Crèche Cité P'tit - 20, Avenue François André à 7012 Jemappes
- Le service ACASA, place de Cuesmes 4 à Cuesmes ;
- L'Habitat Communautaire, chemin de la Cure d'Air 15 à Havré.

Néanmoins, le Plan de Cohésion Sociale (PCS) ayant été rattaché au CPAS de Mons en janvier 2021, d'autres bâtiments sont venus s'ajouter aux bâtiments dont le service technique assure la maintenance. Il s'agit :

- des Maisons de Quartier suivantes :
 - MQ Allée des Oiseaux : Allée des oiseaux 30 - 7000 Mons
 - MQ Cuesmes (2 bâtiments) : rue de Ciplly 259 - 7000 Mons & rue du Tournesol 39 - 7033 Cuesmes
 - MQ Epinlieu (2 bâtiments) : Chemin Cense Gain 152 - 7000 Mons & Pavillons 2 et 3 - 7000 Mons
 - MQ Ghlin : rue des Coquelicots 1 – 7011 Ghlin
 - MQ Jemappes : Avenue du Coq 82 - 7012 Jemappes
 - MQ Mons Centre : rue Masquelier 4/9 – 7000 Mons
 - MQ Nimy (2 bâtiments) : Clos du Soleil 54 & 64 - 7022 Nimy
 - MQ Mons : rue Masquelier 4 – 7000 Mons
- De L'Escale : Chemin de la Procession 3 - 7000 Mons
- Des Bains-Douches : rue de Malplaquet 12 -7000 Mons

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

1. les techniques spéciales : électricité, chauffage, climatisation, incendie, intrusion, caméra de vidéo-surveillance, contrôle d'accès, levage, gaz, et autres systèmes électrotechniques... maintenance préventive et curative des techniques précitées ainsi que leur suivi (contrôle et inspection) par Organisme Agréé afin de maintenir les bâtiments occupés et mis à disposition conformes vis à vis des diverses législations en

vigueur. Projets de modernisation diverses en vue d'une utilisation rationnelle de l'énergie. Allant de l'élaboration des cahiers spéciaux des charges et incluant également la consultation d'entreprises et leurs suivis en cours de chantier.

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.

Le nombre de demandes de dépannages traités de juin 2020 à juin 2021 par notre Régie s'élève à 1.105 interventions.

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 matériels et matériaux de construction. L'intensification du recours aux marchés conjoints pour les 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 d'Administration, la Régie du CPAS assure également des interventions dans les habitations sociales, les logements de transit, d'insertion ou d'urgence, avec l'appui des Services Techniques communaux. Cela représente donc 120 bâtiments complémentaires à entretenir.

Bien que le plan de redéploiement de 2011 prévoyait une intervention des Services Techniques Communaux en première ligne dans les logements du CPAS, c'est dorénavant la Régie du CPAS qui s'en charge. En effet, la tendance s'est inversée ces derniers temps car le manque d'effectifs dans la main d'œuvre communale nous a contraints de revoir la façon de servir notre public cible. C'est donc la Régie qui intervient en première ligne avec sa main d'œuvre qualifiée. Nous faisons appel à la main d'œuvre communale uniquement lorsque nos ouvriers ne savent pas intervenir, soit par manque de moyen ou d'effectif.

Dans le préalable où les premières et deuxièmes lignes ne peuvent être sollicitées pour des questions de complexité ou de moyens humains, un appel est fait via sociétés extérieures pour interventions dans les délais les plus brefs en respectant la législation des marchés publics.

Le Cadastre des logements :

Notre Centre, dans son patrimoine immobilier, dispose de 146 logements répartis comme suit :

- 17 maisons ouvrières ;
- 67 logements gérés par l'agence immobilière sociale ;
- 49 logements de Transit/Insertion/Urgence ;
- 13 logements ILA ;

Ce patrimoine immobilier, dans sa globalité, devient vétuste et nécessite une réflexion profonde sur son devenir et sur les travaux jugés indispensables qu'il faut envisager pour le maintenir en état et pour mettre, à disposition des bénéficiaires, des logements conformes aux normes de confort actuelles.

Pour ce faire, la cellule technique a réalisé un cadastre complet de l'ensemble des logements. Cet état des lieux a permis de mettre en évidence les principaux problèmes auxquels sont confrontés nos logements, à savoir :

- Absence de chauffage central ;
- Isolation thermique peu ou pas présente ;
- Mauvais état des toitures ;
- Menuiseries extérieures à remplacer ;
- Absence de ventilation correcte, d'où présence d'humidité, avec les désordres qui en découlent ;

Face à ce constat, une liste des travaux prioritaires a été établie, et un programme de rénovation des logements a été mis en place sur la durée de la mandature actuelle.

A ce jour, 3 projets de rénovation complète sont en cours :

- 196 Chaussée du Roeulx : les travaux de rénovation sont en cours ;
- 212 Chaussée du Roeulx : la procédure de mise en adjudication des entrepreneurs va être relancée ;
- 34 rue de la Prévoyance : la désignation de l'adjudicataire est à l'approbation de la Tutelle.

Les logements sis 196 Chaussée du Roeulx et 34 rue de la Prévoyance ont reçu un subside de la Loterie Nationale de 60.000,00 €/logement.

Sur le domaine des EPIOUX, les projets suivants sont en cours :

- Ancienne Scierie : projet de rénovation de l'ensemble de la couverture de toiture et renforcement de la charpente. Le cahier des charges est en cours d'élaboration.
- Chalet du « Ropieur » : remise en conformité de la cuisine, rénovation de la salle, amélioration de l'isolation thermique et création d'un espace extérieur couvert. Le cahier des charges est en cours d'élaboration.
- Réalisation de travaux de voirie de la Goutelle Burnay – Phase 3 (+/- 1km).

UNE PRIORITÉ : MISER SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Service Technique, en collaboration de la cellule « Budgétaire et Logistique », 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...).

Les 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. Les premiers marchés ont été retardés suite à la crise sanitaire du COVID-19. Toutefois, nous avons bon espoir que ceux-ci pourraient être conclus durant l'année 2022.

Programme dans le cadre des économies d'énergie 2021

En termes de travaux :

- Le remplacement de la toiture des logements de la rue des Brigades d'Irlande à Hyon. Le chantier est en cours et doit être terminé pour janvier 2022;
- Isolation de la toiture et travaux de rénovation de la chaufferie de l'Abri de nuit, rue Henri Dunant 187 à Mons. Ces travaux seront intégrés au chantier de rénovation de l'aile droite (Phase projet dossier ILA) ;
- Rénovation de l'ex-Arsenal Communal à la rue du Travail, dans le cadre du projet de Recyclerie. L'auteur de projet, le bureau IGRETEC a été désigné, et le dossier est en cours d'étude. Le projet s'articule en deux phases :
 - Phase 1 : travaux de dépollution de l'ancienne station-service.
 - Phase 2 : rénovation des ateliers, bureaux et ancienne conciergerie.

Ces deux phases de travaux sont subsidiées dans le cadre du plan SOWAFINAL 3.0

Une ressource : Le Responsable Energie

Plus question aujourd'hui de se lancer dans des investissements, des rénovations, des nouveaux processus sans prendre sérieusement en compte la performance énergétique des bâtiments. 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

C'est la cellule « Budgétaire et Logistique » qui est chargée de coordonner l'ensemble des informations et des données relatives au parc des véhicules de services du Centre, en étroite collaboration du garage communal.

De juin 2020 à juin 2021, la flotte a évolué comme suit :

- Déclassement de véhicules : 3 unités + 3 renting transférés + 1 véhicule frigo transféré
- Acquisition de nouveaux véhicules : 2 + 1 tracteur + 1 renting
- Nombre total de véhicules : 52 unités (dont 1 renting), auxquels il faut ajouter 7 remorques, 3 tracteurs (engins) et 10 unités de charroi divers (tondeuses, chariots, motoculteurs).

La volonté de notre Centre reste de remplacer progressivement la flotte par des véhicules propres (CNG ou électriques), via subsides ou non, et de déclasser les véhicules vétustes. Le but est de tendre vers une flotte plus verte dans les années à venir.

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 baux locatifs, les conventions d'occupation, les divers actes d'acquisition et d'aliénation et autres actes divers.

Cette cellule travaille notamment en pôle de collaboration avec le Notaire désigné par le Centre, le service Gestion Financière du Centre et le Comité d'acquisition.

Les missions de cet pôle s'articulent autour de :

- Gestion immobilière du patrimoine du Centre : suivi des demandes d'acquisition, des aliénations, des estimations, des expropriations, des échanges, des emprises, ...

- En 2020-2021 : suivi patrimonial des transferts des propriétés immobilières du CPAS vers le CHU PMB.
- En 2021, vente de 10 maisons ouvrières appartenant au Centre, selon le Plan d'actions pour les logements du CPAS de Mons (approuvé par le Conseil du 21/11/2019).
- En 2021, acquisition d'une parcelle agricole sur Harmignies d'une superficie de 43a 70ca.
- 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,...
- Gestion locative de biens immobiliers du Centre (Maison d'enfants L'île aux enfants, location façade, ...) : Contact avec les occupants et suivi de leurs demandes, calcul des loyers, facturation aux locataires, ...
- Gestion des locations prises par le CPAS de Mons : ex : location de locaux pour le service MADO
- 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.
- Gestion des baux de chasse des biens ruraux : Contact avec les locataires, calcul des loyers, facturation aux locataires, ...
- 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 : vente annuelle des coupes ordinaires et les ventes sanitaires.
 - Suivi de la certification PEFC des domaines forestiers du Centre : PEFC est le système de certification forestière offrant la plus vaste surface forestière certifiée au monde. Les produits (en bois et papier) portant le label PEFC offrent donc une garantie d'origine forestière durable.
 - 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,

- Gestion des Baux de pêche du Domaine des Epioux,
 - Gestion de la licence de pêche de la Semois (Epioux),
 - Gestion des antennes GSM dans le domaine des Epioux,
 - 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)
 - La gestion de projets spécifiques liés aux domaines forestiers : création d'une passerelle sur la Semois (Epioux) : conclusion d'un bail emphytéotique avec la Ville de Florenville pour la mise à disposition d'une parcelle de 4a85ca.
 - Gestion de la situation de la PPA (Peste Porcine Africaine) qui a eu un impact sur les finances du CPAS, qui a vu ses recettes de chasse diminuer. A l'heure actuelle, l'éradication de la maladie sur le territoire belge a été confirmée et les mesures de biosécurité en zone infectée vont pouvoir être levées avec un retour à la « normale » en ce qui concerne la circulation en forêt, dans le respect des normes sanitaires fédérales.
- Gestion de toute demande de citoyens ou administrations ou entreprises portant sur les propriétés immobilières du Centre : implantation antennes GSM, entretien façades, trottoirs, clôtures, mitoyenneté, servitudes, terrains disponibles, ...
 - Vérification et l'engagement des précomptes immobiliers liés aux biens du Centre
 - Introduction des permis d'urbanisme liés à l'abattage d'arbres situés dans les propriétés du Centre ou de nouveaux projets du Centre (ex. Régie communale agricole).
 - Prise en charge des enquêtes commodo/incommodo. Vérification de l'impact du projet immobilier sur les biens appartenant au CPAS de MONS (située dans un rayon de 50m, les conséquences de la demande (dévalorisation du bien ?,...): Placement véranda, dérogation au plan de secteur,...
 - Gestion des demandes d'implantation d'éoliennes sur les parcelles et propriétés du Centre
 - Vérification de plans de bornage ou de division transmis pour accord et concernant des parcelles attenantes à celles du Centre.
 - Réalisation des Certificats PEB de bâtiment public : Les bâtiments ou parties de bâtiments dont une superficie utile totale de plus de 250 m² est occupée par une autorité publique ET fréquemment visitée par le public doivent être certifiés pour le 1er janvier 2022. L'autorité publique doit également afficher le certificat de manière visible pour le public. Les autorités publiques doivent en effet jouer un rôle exemplaire en prenant des mesures qui montrent que les enjeux énergétiques et environnementaux sont pris en compte.

Pour le CPAS de Mons : il s'agit de réaliser un certificat PEB pour les bâtiments suivants :

- Abri de nuit « ex-école Le Plein air », rue Henri Dunant 187 à 7000 Mons
- Site Administratif (Aile ouest), rue de Bouzanton 1 à 7000 Mons
- Site Administratif (Aile ABB), rue de Bouzanton 1 à 7000 Mons
- Pôle Social D'accueil, rue Lamir 29 à 7000 Mons
- « Hospice Glépin » (A+B+Extension), Place Nerviene 33 à 7000 Mons
- Site Administratif (service Social Administratif + service juridique), rue Lamir 13 à 7000 Mons
- S.I.P. + Médiation de dettes, rue de la Grande Triperie 20 à 7000 Mons
- Hôtel Social, Digue des Peupliers 9, 11 et 13 à 7000 Mons

- « Cité de l'Enfance » (8 pavillons), chaussée de Beaumont 21 à 7000 Mons
- « Maternité d'entreprise », Avenue du Coq 84 à 7012 Jemappes
- « Le Grenier aux trouvailles », Avenue du Champs de Bataille 171 à 7012 Jemappes
- C.I.S.P., rue du Travail 50 à 7033 Cuesmes
- « Phare de Jemappes », avenue du Roi Albert 673 à 7012 Jemappes
- Gestion des subsides du Dép. Patrimoine :
 - 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.
 - Suivi des dossiers « Subsides » : SAR pour l'ex « Atelier Communal » de Cuesmes acquis par le CPAS,...
 - La gestion du subside « Loterie Nationale » lié à la rénovation de 2 futurs logements d'urgence
- Transmission des recommandations de FLUXYS, en matière de travaux aux différents locataires de terrain du Centre.
- Mise à disposition de véhicules du Centre à ACASA : rédaction des conventions et suivi de la mise à disposition.

La Cellule Economat

Les objectifs principaux de la Cellule Economat :

- effectuer des achats dans un souci d'économie, d'écologie, d'équité avec également une prédilection pour les produits faisant appel aux ateliers protégés ;
- rationaliser les stocks ;
- réorganiser le fonctionnement (définir un calendrier pour les commandes et pour les livraisons en collaboration avec le Service des Huissiers) ;
- planifier l'installation du futur entrepôt (l'entrepôt actuel étant situé dans les bâtiments du CHU Ambroise Paré) ;

La situation sanitaire et le contexte général étant toujours difficiles, l'Economat continue de participer à la lutte contre la Covid 19 via l'achat et la fourniture de divers produits et matériaux spécifiques (produits de désinfection, produits sanitaires, panneaux plexi).

L'Economat a dû s'adapter aux conditions du marché pour permettre aux services demandeurs de bénéficier, dans les limites de son champ d'action, des meilleures conditions de protection et de lutte contre ce virus.

La Cellule Assurances

La Cellule Assurances de notre Centre 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.

Perspectives 2022

Le Département Patrimoine gère de nombreux projets visant l'amélioration énergétique du patrimoine bâti, mais aussi l'amélioration des conditions de travail des agents du Centre, ainsi que l'amélioration du confort des personnes hébergées.

En 2022, cette volonté se traduit par le lancement et la poursuite des grands projets suivants :

- Projet de rénovation des logements du CPAS ;
- Poursuite de la 2ème phase des travaux de rénovation et d'extension des bâtiments Glépin ;
- Rénovation énergétique des bâtiments administratifs (Site de Bouzanton et autres externes) ;
- Projet de rénovation et d'extension des bâtiments du service V.I.F. ;
- Travaux d'installation d'un réseau de chaleur à la Cité de l'Enfance ;
- Projet de rénovation et d'extension du SASPE « la Nacelle » à la Cité de l'Enfance ;
- Travaux de rénovation de l'aile droite de l'ex-école de plein air à la rue Henri Dunant ;
- Projet de rénovation des bâtiments du CISP à la rue du Travail (ex-Arsenal) ;

DÉPARTEMENT 6

INFORMATIQUE

Le département informatique fournit ses services au CPAS et à la Ville.

La polyvalence de chaque membre d'équipe par pôle est constamment recherchée de manière à pouvoir assurer au mieux la continuité de service en cas d'absence. Le personnel de la Cellule Informatique se composait au 30/06/2021 comme suit :

- Directeur : 1
- Staff administratif : 2
- Pôle système / Infrastructure : 3
- Pôle Helpdesk :
 - Gestionnaire Helpdesk : 1 (depuis novembre 2020)
 - Opérateurs Helpdesk (dont 1 sous contrat art 60) : 2
 - Câbleurs : 2
 - Techniciens / gestion du stock: 7
- Pôle développement : 1
- Pôle Intégrateurs-métiers : 2 ½

Principes de politique générale, état d'avancement des projets et perspectives à court terme

La politique d'acquisition groupée Ville-CPAS de logiciels et matériels a été prolongée, toujours en vue de réaliser des économies d'échelle. Plutôt que d'initier des marchés publics en interne, la Cellule Informatique continue de privilégier, via des conventions ad hoc, le rattachement à des marchés de centrale tels que ceux de la Province, de la Région Wallonne, du i-City, et dernièrement du Forem. Ces conventions permettent d'obtenir des conditions financières particulièrement intéressantes d'une part, et de gagner en temps de gestion administrative d'autre part.

L'acquisition d'un nombre important de PCs portables à destination du personnel des deux Administrations, en remplacement notamment des PCs fixes, a permis à un plus grand nombre de pouvoir télétravailler dans de meilleures conditions pendant la période covid.

Les travaux de renouvellement des équipements informatiques ont suivi leur cours cette année, notamment le renouvellement de certains copieurs multifonctions. Ces remplacements ont permis aux services des deux Administrations de disposer d'outils plus performants tout en diminuant les coûts d'impressions. D'autre part, le remplacement d'une partie des plus vieux écrans d'ordinateur s'est également poursuivi.

Applications-métiers

En matière d'applications-métiers, la collaboration avec IMIO se maintient et permet de faire évoluer les solutions métiers actuellement en cours d'utilisation, à savoir :

- iA.Délib (gestion des instances) pour laquelle la migration a été finalisée fin 2020. Celle-ci permet à présent de publier les décisions du Conseil communal via la plateforme Délibération.be
- Gestion de courrier (iA.Docs), dont l'utilisation s'est élargie à tous les services des deux Administrations pour le traitement du courrier entrant. Celle-ci permet aujourd'hui sa traçabilité, sa centralisation, une visibilité de son traitement, et d'en retrouver le contenu très rapidement. La gestion du courrier sortant est disponible au travers de la plateforme. Son implémentation est à l'étude à la Ville avec des « services pilotes ».

L'interfaçage entre l'outil iA.Téléservice (formulaire en ligne pour les demandes citoyens) et le module iA.Tech (gestion des services Techniques) est en phase de test. Ceci permettra de traiter plus rapidement et efficacement les demandes introduites par les citoyens.

La migration du site Internet de la Ville a été finalisée. La nouvelle version du site Web permet, l'intégration de la nouvelle solution « guichet télé-services » proposée par IMIO. Celle-ci offre aux citoyens la possibilité d'effectuer des demandes en ligne auprès de son administration locale. Les avantages d'une telle plateforme sont évidents: disponibilité 24h/24, pas de déplacement du citoyen, utilisation via smartphone, etc.

Après la phase de test fin 2020 de la solution logicielle « Sociabili » (utilisée par différents CPAS wallons unis autour d'un projet collaboratif), la migration a été finalisée début d'année 2021. Cet outil permet de moderniser l'accueil des bénéficiaires, les processus métier, ainsi que le traitement des dossiers sociaux.

Développements

La cellule informatique a marqué de nouvelles avancées en matière d'aide à l'amélioration du fonctionnement des services de deux Administrations. Dans ce domaine, divers développements internes ont vu le jour cette année :

- Au CPAS : gestion des cartes médicales et vote électronique pour le Bureau Permanent
- À la Ville : Formulaire PST, vote électronique pour le Conseil communal
- Commun Ville / CPAS : application RGPD

Divers formulaires en ligne ont été mis en place :

- Aides aux indépendants dans le cadre des mesures « Covid »
- Demandes d'aides dans l'organisation d'un événement dans l'entité
- Réservation en ligne pour les plaines de vacances dans le cadre du projet extrascolaire
- Recensement des offres dans le secteur scolaire et extrascolaire
- Enquête de satisfaction à l'attention des parents d'élèves concernant l'activité extrascolaire de l'entité
- Réservation en ligne des disponibilités de la piscine communale de Cuesmes dans le cadre des mesures « Covid »
- Réservation en ligne des vélos électriques pour les agents des deux Administrations
- Candidatures spontanées par les citoyens et à l'attention de la GRH
- Publication des offres d'emploi de la Ville

Modernisation des infrastructures

En matière d'infrastructure réseau/système/sécurité, divers travaux de modernisation ont été opérés ou sont en cours de finalisation, dont voici les principaux :

- Attribution du Marché public Ville/CPAS visant au remplacement des Infrastructures de Virtualisation/hébergement et solution de sauvegarde. Ceci permettra une redondance en cas de désastre (deux salles IT), une meilleure sécurisation des données (sauvegarde croisée)
- Poursuite du remplacement des plus vieux éléments actifs réseau (switches) présents dans les différents bâtiments des deux Administrations
- Finalisation du projet de migration/centralisation des centraux téléphoniques du CPAS.

Télétravail

Dans le cadre des mesures Covid et du télétravail structurel, poursuite de la mise à disposition du matériel et des accès au bureau virtuel nécessaire pour permettre au personnel de pouvoir télétravailler (PCs portables, GSM).

Perspectives 2022

- Élargissement de la mise à disposition de PCs portables permettant aux agents de pouvoir télétravailler dans de bonnes conditions
- Mise à disposition d'outils de visioconférence et collaboratifs (tel que TEAMS)
- Mise à disposition des nouveaux environnements de Virtualisation qui permettront une plus grande compatibilité avec les logiciels utilisés dans les services et d'élargir les possibilités de TT (par exemple utilisation du logiciel Autocad via le bureau virtuel)
- En fonction du positionnement du CPAS, après l'étude en cours pour la Ville, renouvellement de la téléphonie IP qui permettra notamment la mise à disposition de l'outil de « Soft phone »

- GF : mise en place de la dématérialisation des bons de commandes et signature électronique
- GRH : mise en place dématérialisation de la gestion de présences, demandes de congés et mise en place d'un système de pointage

LES SERVICES TRANSVERSAUX

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.

LA CELLULE COMMUNICATION

La cellule communication dépend de la Ville de Mons.

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 contractuels, 0 ETP statutaire, 1 Art.60

Réalisations 2020-21

L'organisation du travail au quotidien

La période de juin 2020 à juin 2021 a été partiellement soumise aux aléas de la crise sanitaire du Covid-19. Cependant, le service a pu être assuré dans son intégralité en mettant en place un relais de façon à ce qu'un agent soit chaque jour en présentiel pour assurer la continuité du service, tandis que les autres télétravaillaient sur l'encodage des dossiers. Un nouveau gestionnaire des archives a pris ses fonctions en tant que responsable du service au 15 mars 2021. Le travail essentiel du service des archives consiste toujours à veiller à l'encodage, à la conservation et à l'élimination des archives. Les demandes des autres services forment également une part importante du travail 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 et caisses à archiver.

- Rappel périodique des règles d'archivage (pas de plastique, pas de pièce métallique, pas de doubles inutiles, etc.)
- 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 du directeur du service concerné, de M. le Directeur Général et enfin du responsable local des Archives de l'Etat.

Le Tutorat

Les agents «Art.60» du service des Archives nécessitent une formation assurée par les agents en place. 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...)
- posséder le permis de conduire (livraison boîtes, dossiers, etc...)

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.

Perspectives 2022

Un grand chantier de reclassement complet des archives du CPAS est à l'ordre du jour. Celui-ci permettra la vérification complète des archives existantes, un classement rationnel facilitant l'archivage futur, un gain de place conséquent dans l'entrepôt des Casernes Cabuy, l'ajout d'espace supplémentaire prenant en compte la croissance régulière des archives.

Les tâches quotidiennes du service continueront d'être assurées durant ce chantier qui prendra quelques années avant d'être finalement achevé, et notamment :

- 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

Rapport d'évolution 2020 –2021

	2020	2021	Notes/explications
Nombres de dossiers demandés et transmis	1151	419	Baisse notable du nombre de demandes. Le 2e semestre 2021 montre une augmentation importante qui pourrait ramener le nombre de demandes à son niveau habituel.
Volume d'archivage en mètres linéaires	3.016 m.l.	3.724 m.l.	Augmentation du métrage linéaire. Aucune destruction d'archives n'a été effectuée durant cette période.
Transfert des boîtes vers le service des archives pour encodage et classement	1572	931	Diminution du nombre de retours de dossiers directement corrélée à la baisse du nombre de demandes. Les nouveaux dossiers à encoder aux archives reste stable.
Destruction des dossiers arrivés à échéance	830	0	Aucune élimination d'archives n'a été réalisée durant cette période.
Nombre d'intervention du CISP pour le transfert des caisses, boîtes	3	1	Le CISP n'est intervenu que pour un gros transfert de 140 boîtes.
Nombre de boîtes livrées aux services	1605	567	Stock des boîtes géré par le service des archives
Nombre de caisses livrées aux services	154	60	Stock géré par le service des archives le regroupement en caisse facilite le transport.
Nombre de déplacements	449	150	Le service est basé à la caserne Cabuy et se déplace donc vers les différents sites du CPAS (voiture de service). Les livraisons ont été groupées pour diminuer l'utilisation de carburant.
Nombre de nouveaux encodages	53620	5418	L'encodage des dossiers a été rationalisé. L'encodage des notifications CSSS de façon nominative a par exemple été abandonné. La question de l'utilisation du serveur et de la vitesse d'exécution du logiciel est en cause, ainsi que l'utilité réelle de l'encodage « juste » pour l'encodage.

Le service Archives n'est pas un service de première ligne, mais il reste indispensable au bon fonctionnement de l'institution. Nous aidons les autres services à ranger, encoder des dossiers et 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.

LES HUISSIERS

Le service des Huissiers poursuit avec la même efficacité l'ensemble des missions qui lui sont confiées.

Effectif : 2 agents ETP, 1 agent ½ ETP, 1 agent Art. 60

Un nouveau système de prise et reprise de courriers « take away » a été mis en place durant la période de confinement et ce afin d'assurer le service tout en respectant les mesures sanitaires à appliquer. Ce nouveau système ayant rencontré un réel succès, il reste d'application chaque jour entre 8h00 et 9h00 pour tous les services du Centre afin d'assurer la transmission des urgents. Une tournée est toujours assurée matin et après-midi pour les sites situés à Bouzanton et les sites extérieures.

Les Huissiers assurent aussi :

- la livraison des fournitures de bureau,
- des caisses de papiers copieurs,
- le transfert des commandes réalisées auprès de l'imprimerie de la Ville,
- la gestion du courrier en partance vers BPOST.

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).

LE SERVICE INTERNE DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL

Le service SIPP est commun au CPAS et à la Ville. Toutefois, les paragraphes suivant ne traitent que du CPAS.

Bilan de juin 2020 à mai 2021:

En mai 2020, l'évolution favorable des chiffres de contamination au virus SARS-CoV-2 pouvait faire croire que nous n'aurions à subir qu'une seule vague et que la pandémie du Covid-19 était dernière nous.

Juin 2020 a donc été le mois du déconfinement progressif des agents confinés à domicile pour les services qui pouvaient se permettre de fonctionner grâce au télétravail et aussi le mois de la reprise contrôlée des services sociaux en présentiel et sur le terrain selon des mesures et des règles établies par service.

Tous les services avaient soumis au SIPP leur plan de sortie de confinement pour avis et pour assurer la sécurité du personnel lors de la reprise des activités en présentiel habituelles.

Malheureusement au retour des vacances d'été 2020, tout le pays a dû se rendre à l'évidence qu'une seconde vague encore plus importante en termes de contaminations obligeait tout un

chacun à réadapter son programme de déconfinement, ce qui a impliqué une réduction du présentiel avec adaptation des services et une poursuite du travail à distance jusqu'à l'été 2021.

Le SIPP a néanmoins poursuivi ses missions de conseil, support et prévention.

Principales réalisations de juin 2020 à mai 2021

- Analyses de postes pour les nouveaux « Article 60 » pour la période en question.
- Analyses de risques (ADR) sur la surveillance incendie des bâtiments 'Glépin' pendant les travaux de rénovation.
- Avis transmis à l'employeur, à la ligne hiérarchique, au personnel :
 - Nombreuses remises d'avis et conseils divers dans le cadre de la pandémie du CoViD-19.
 - Remise d'avis au SIS (mesures à mettre en place), au service Hôtel social (reprise des visites à domicile), à la MR BMB (chaussures de travail), à la Recyclerie de la rue du Travail (marquage) ; à la Cité de l'Enfance (engagement d'étudiant, sorties extérieures des jeunes, procédures Covid-19 dans les pavillons d'hébergement), au PCS (mise en place des activités d'été), à la MRS d'Havré (retour des visites, usage des ventilateurs individuels), sur les soupçons d'état d'ébriété sur son lieu de travail, au V.I.F (PUI), à la crèche Frère-Orban (réaménagement réfectoire), à la crèche de Jemappes (salle de repos), aux maisons de quartier (réouverture), au service Prévention (visites à domicile), au services techniques (purificateurs d'air, climatiseur, etc.).
- Réunions du Comité de Prévention et de Protection au travail.
- Création de fiches d'instructions, de procédures, de formulaires :
 - Formulaire de suivi de contact CoVid-19 et communication périodique de l'évolution ;
- Etablissement de plan d'évacuation :
 - Crèches communales de Jemappes 'Fort Mahon' et 'Cité P'tit' ;
 - CISP de la rue du Travail, 52 ;
- Relations avec le service de prévention contre incendie et explosion ZsHC :
 - Hospice Glépin, crèches 'Fort Mahon' et 'Cité P'tit' ;
 - Visite de la crèche de Mons 'Frère-Orban' ;
 - Visite de la maison de quartier de Cuesmes, rue du Tournesol, 39 à 7033 Cuesmes ;
- Visites des lieux de travail :
 - Maisons de quartier de la Cense Gain et Résidence du Soleil ;
 - Plusieurs sites en relation avec le déconfinement ;
- Formations :
 - Formation interne "Evacuation" à 'La Nacelle' et à 'La Calypso' ;
- Autres mesures de prévention prises :
 - Organisation du testing CoVid-19 (PCR) et antigénique rapide avec la médecine du travail.
 - Vaccination saisonnière contre la grippe (115 inscrits).
- Organigramme :
 - Au 01 janvier 2021, le SIPP du CPAS a transféré les données et dossiers des maisons de repos et de soins de Mons et d'Havré, des crèches de Mons (Frère-

Orban, Bébé-Lune, Nid-Douillet) et de Jemappes (Mahon et Cité P'tit) ainsi que du service ACASA au Centre Hospitalier Universitaire de Mons-Borinage.

- Suivi des rapports des organismes de contrôle :
 - Pour les équipements contrôlés par BTV pendant la période.
- Enregistrement des faits de tiers :
 - 1 plainte reçue.

Plans d'actions 2022

La prévention des incidents et des accidents demeure la première priorité de tous les agents / acteurs du CPAS en 2022.

Le prochain plan annuel d'actions reprendra les thèmes et actions qui suivent :

- Sécurité :
 - Formation mensuelle à la sécurité par famille de métiers pour les nouvelles arrivées au CPAS (noms via le "Terminal").
 - Poursuite de l'établissement des registres de sécurité (plan à cinq ans soit 20% des sites par an).
 - Programmes de gestion des risques d'amiante.
 - Suivi de résolution des points des visites des lieux de travail.
- Formations spécifiques en plus des recyclages habituels (par ex. équipiers de première intervention, secouristes, risques avec l'électricité) :
 - Gestion de l'agressivité face à un interlocuteur agressif.
 - Evitement des chutes, glissades et trébuchements.
 - Manutention de charge.
- Santé et hygiène au travail :
 - Finalisation des plans 'canicule' général et spécifiques.
 - Sensibilisation aux gestes barrières.
 - Sensibilisation à un environnement de travail propre et rangé.

En conclusion

Le Service Interne de Prévention et de Protection au travail est au service de l'employeur CPAS, de sa ligne hiérarchique et de ses 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.

La collaboration solide et permanente entre tous les acteurs permet au Centre Public d'Action Sociale de la ville de Mons de tendre vers un niveau de sécurité supérieur et un meilleur bien-être.

LES MARCHÉS PUBLICS

Notre service Marchés Publics traite +/- 100 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, du SPW, 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 (IDEA, IGRETEC).

Pour terminer, en sa séance du 26/05/2021, le conseil de l'Action Sociale a décidé d'approuver la convention tripartite relative aux marchés publics et contrats en cours d'exécution au 1er janvier 2021 dans le cadre de la cession de branches d'activités du CPAS de Mons au profit du CHUPMB.

Le CPAS de Mons a cédé à titre gratuit au bénéfice du Centre Hospitalier Universitaire et Psychiatrique de Mons-Borinage (CHUPMB) ses branches d'activités que sont :

- La maison de repos et de soins « la Bonne Maison de Bouzanton » et le Centre de soins de jour y attenant.
- La maison de repos et de soins « Résidence du Bois d'Havré » ainsi que les Résidences-services y attenantes.
- L'habitat communautaire « Les potes âgés ».
- 5 crèches : la crèche de Mons, la crèche « le Nid douillet », la crèche « Cité P'tit », la crèche Bébé Lune et la Crèche de Jemappes.

- Le centre de coordination de soins et d'aides à domicile « ACASA ».

Cette cession à titre gratuit de branches d'activité du CPAS au bénéfice du CHU PMB a été réalisée en vertu du Code des sociétés et des associations et en particulier de son article 12 :103 et sera effective à partir du 1^{er} janvier 2021.

Elle a pour conséquence que le CHU PMB est désormais le pouvoir adjudicateur des marchés afférents aux activités transférées et se substitue au CPAS de Mons à compter de ce 1^{er} janvier 2021.

Le patrimoine immobilier ayant été exclu de cette cession, les bâtiments abritant ces activités ont fait l'objet de baux emphytéotiques entre le CPAS de Mons et le CHU PMB pour les bâtiments appartenant au CPAS de Mons et entre la Ville de Mons et le CHU PMB pour les bâtiments dont la Ville était propriétaire. Les marchés relatifs à ces bâtiments ont donc été exclus du principe de transfert d'office induit par le code des sociétés en cas de cession d'activité. Il existait également des marchés conjoints ville CPAS ainsi que des marchés afférents à plusieurs services transférés et non transférés. Ils n'ont également pas bénéficié du transfert d'office résultant de la cession d'activités vu qu'ils ne concernaient pas exclusivement des activités transférées. Pour régler ces différents cas de figure, une convention tripartite CPAS /CHUPMB/Ville de Mons a donc été nécessaire. Un dossier pour lesquels il avait été recouru à la procédure in house (exception à la législation des marchés publics) a fait en plus l'objet d'une convention spécifique.