

# S o m m a i r e

---

*Introduction*

*Le mot du Président*

*Le plan de redéploiement*

**Département 1** : Social

**Département 2** : Les Jeunes

**Département 3** : Les Aînés

**Département 4** : L'égalité des Chances et la Citoyenneté

**Département 5** : La Gestion des Ressources Humaines

**Département 6** : Le Patrimoine

**Le Budget**

*Conclusion*

*Table des matières*

## **Introduction**

Conformément à l'article 88 de la Loi Organique des CPAS, la note de politique générale doit être jointe au budget.

Elle est commentée par le Président du CPAS lors de la séance du Conseil Communal à l'ordre duquel est inscrite l'approbation du budget.

Au-delà de l'imposition légale, la note de politique est le reflet du travail quotidien des agents pour mettre en œuvre la principale mission de notre CPAS : accorder le droit à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Le CPAS de Mons continue à développer de nombreux services et plus particulièrement pour les plus démunis et les faibles de notre population et ce, dans un contexte budgétaire difficile.

En effet, la présente note tient compte de l'élaboration du plan de gestion 2011-2015 du CPAS de Mons. En parallèle à ce plan de gestion s'est élaboré un plan de redéploiement. Même dans un contexte budgétaire compliqué, il est essentiel de mettre en place ce plan de redéploiement mobilisateur de nos forces internes et promesse d'un meilleur service.

### **Que nous réserve 2011 ?**

Confronté à une augmentation des demandes d'aides sociales en tous genres et sur laquelle aucun indicateur actuel ne nous permet d'avoir un regard optimiste, notre Centre évoluera dans un contexte budgétaire compliqué pour les 5 prochaines années à venir. Cela aboutira à une compression des coûts et induira une gestion qui a toujours été maîtrisée depuis 2000.

Il est clair que notre CPAS veut continuer à proposer aux montois des services de qualité mais cette poursuite en matière d'innovation sociale ne pourra être possible que si nos autorités de tutelle et nos pouvoirs subsidiaires nous le permettent.

## Le mot du Président

La fin de l'année 2010 a été fertile en réunions de travail pour finaliser le plan de gestion de la Ville, du CPAS et de la police. C'est la Région Wallonne qui nous impose de présenter un plan financier et des actions qui doivent conduire à l'équilibre budgétaire.

Cet objectif sera atteint en 2015 mais il nécessite un plan de redéploiement des services offerts aux citoyens. 2011 sera la mise en œuvre de ce plan qui a pour objectifs de :

- ✚ Regrouper sous une direction commune les services communaux qui remplissent des missions identiques ;
- ✚ Rendre à chaque service son cœur de métier ;
- ✚ Rationaliser les locaux et les effectifs ;
- ✚ Activer les synergies avec le CPAS ;
- ✚ Mettre en place un service transversal de la qualité.

En conséquence, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2011, le CPAS reprendra en son sein l'ensemble des structures d'accueil de la petite enfance et l'ensemble du service des affaires sociales. Soit le transfert de 63 agents pour un budget annuel estimé à 1 million d'euros.

Cette note de politique vous permet de découvrir le nouveau visage du CPAS de demain à travers ses 6 départements :

- L'action sociale
- La jeunesse
- Les aînés
- L'Action Citoyenne
- Les ressources humaines
- Les propriétés

Bonne découverte

## Le Plan de redéploiement

Le plan de gestion imposé par la Région Wallonne conduira la Ville de Mons à un budget en équilibre et ce, dès 2015.

Il est clair que le CPAS respectera les lignes directrices de ce plan de gestion en tant qu'entité consolidée.

Le plan de gestion fera d'ailleurs l'objet d'une présentation dans la présente note de politique.

En parallèle à ce plan de gestion, un plan de redéploiement de nos services est mis en place.

Le plan de redéploiement a différents objectifs :

- ✚ Regrouper sous une direction commune les services du CPAS qui remplissent des missions identiques ;
- ✚ Rendre à chaque service son cœur de métier ;
- ✚ Rationaliser les locaux et les effectifs ;
- ✚ Activer les synergies entre Ville et CPAS.

Ce plan de redéploiement a abouti à une réorganisation en 6 grands départements

- Social
- Jeunes
- Aînés
- Gestion des Ressources Humaines
- Patrimoine
- Action Citoyenne

C'est donc en fonction de ces nouveaux départements que notre note de politique s'articulera.

| <u>Secrétaire</u>    | <u>Receveur</u>       |
|----------------------|-----------------------|
| Secrétariat/Archives | Gestion financière    |
| Huissiers            | Assurances            |
| Marchés Publics      | Contrôle Système I*   |
| Communication        | Contentieux financier |
| Contrôle interne     |                       |
| FRCE*                |                       |
| Pôle d'Accueil       |                       |
| Informatique         |                       |

| <b>Département 1<br/>Social</b> | <b>Département 2<br/>Jeunes</b> | <b>Département 3<br/>Aînés</b>      | <b>Département 4<br/>Egalité des Chances et<br/>Citoyenneté</b> |
|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---|
| Aide générale                   | AMO*                            | Acasa*                              | Plateforme des Aînés<br>Moins Valides<br>Santé                  |
|                                 | Jeunesse                        | Résidence Service                   | Gens du voyage  |
| Service 18-24                   | Accueil Petite<br>Enfance       | Télé - Assistance                   | Prévention SIDA - IST   |
| Insertion<br>professionnelle    | Cité Enfance                    | Résidence du Bois<br>d'Havré – BMB* | Espace P*   |
| Médiation de dettes             |                                 |                                     | L'Egalité des Chances   |
| Hébergement                     |                                 |                                     | Solidarité Internationale Nord<br>Sud                           |
| Administratif                   |                                 |                                     |   |

| <b>Département 5<br/>GRH</b> | <b>Département 6<br/>Patrimoine</b>  |
|------------------------------|--|
| Cadres et statuts            | Bureau d'études  |
| Emploi et Compétence         | Maintenance  |
| Management & Organisation    | Tutelle & Energie  |
|                              | Economat   |
|                              | Flotte de véhicules  |
|                              | Gestion Patrimoine : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bâtiments administratifs</li> <li>- Maisons (162)</li> <li>- Bois</li> <li>- Châsses</li> <li>- Pêche</li> <li>- Terres agricoles</li> </ul> |

# Département 1 : Le Social

---

Résumons en quelques chiffres l'action sociale

| Différents types d'aide      | Nombre de bénéficiaires  | Dépenses consacrées                   |
|------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>R.I.S</b>                 | 2107<br>(+ 10 % en 3 ans)  | 17.339.100,00 €<br>+ 14,04 % en 3 ans |
|                              | 141 sanctions chômage<br>(+ 213 % de janvier 2008 à janvier 2010)  |                                       |
| <b>Autres aides sociales</b> | - 214 attestations sans-abri<br>- 56 expulsions (+ 133 % en 3 ans) |                                       |

Personnel et infrastructure

- 8 antennes « généralités »
- 2 antennes « spécialisées » pour le public 18/24 et pour l'aide urgente.
- Des maisons de quartier à Epinlieu et à Havré (CPAS, ONE, Police, Service de Prévention, Toit et Moi)

Les travailleurs sociaux

Les assistants sociaux occupés au sein de ces antennes sont aujourd'hui 41 ETP (soit 45 personnes physiques) compte tenu du service étrangers/ILA

Les travailleurs sociaux sont répartis comme suit :

- Mons Centre : 8 ½
- Le service étrangers/ILA : 6 ½
- Cuesmes : 2
- Epinlieu : 1 ½
- Flénu : ½
- Ghlin : 2
- Havré : 1
- Jemappes 4 ½
- Maisières : ½
- Nimy : 1
- Obourg : ½
- Petites communes (Harveng, Nouvelles, Spiennes, Saint-Symphorien ; Harmignies, Villers-Saint-Ghislain, Hyon, Ciply, Mesvin) : 1
- Le service 18/24 : 6
- Le service 18/24 étudiants : 3 ½

- Le service d'urgence de jour : 2

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 le CPAS.

C'est pourquoi, outre l'accueil du service social proprement dit, le CPAS a développé un Pôle d'Accueil social montois et a rénové pour accueillir ce service les bâtiments de la chapelle Saint Quentin.

## **1. LE POLE D'ACCUEIL SOCIAL**

L'entité montoise compte notamment sur son territoire un riche réseau d'acteurs sociaux institutionnels et issus du secteur non-marchand proposant une offre de services étendue tant en termes d'actions que d'implantations.

Cependant, la lisibilité de cette offre n'est pas toujours aisée pour le citoyen, qui peut ne pas être informé des services mis en place pour répondre à ses besoins ou utiles à son parcours de vie. Elle l'est encore plus pour une personne analphabète, d'origine étrangère, ne maîtrisant pas la langue française ou confrontée à une difficulté sociale.

Les sites Web ne répondent pas suffisamment à toutes les attentes.

Forts d'une volonté de mettre en place un projet fédérateur axé sur l'écoute des demandes des citoyens, dans une démarche d'efficacité réciproque, le CPAS et la Ville de Mons se sont unis pour élaborer un Pôle social d'Accueil transversal à destination de la population.

Il s'agit donc d'une porte d'entrée unique en matière d'informations et d'orientation qui regroupe les services auxquels les habitants du Grand Mons peuvent avoir accès.

### La détermination étant :

- De ne plus faire supporter à l'usager la complexité de l'administration en l'informant sur les différents organismes existants et en annonçant en amont les formalités nécessaires pour aboutir à une solution rapide ;
- De guider les demandeurs de manière appropriée vers les services institutionnels ou associatifs compétents mais également d'orienter vers les autres services moins clairement identifiés ;
- De soulager les travailleurs sociaux qui consacrent une part substantielle de leur temps de travail à écouter des personnes pour lesquelles ils ne constituent pas un interlocuteur adéquat et leur permettre de se consacrer à leurs missions de base.

Le Pôle a été ouvert officiellement le 3 mai 2010.

### L'année 2010 a été riche en évènements :

- 5 février 2010 : Visite du Prince Philippe et de la Princesse Mathilde
- 27 avril 2010 : Inauguration de la chapelle Saint-Quentin.

Depuis son ouverture au mois de mai, le Pôle a traité 621 demandes citoyennes d'associations et des services administratifs de la Ville et du CPAS.

## **2. LE SERVICE SOCIAL DE PREMIERE LIGNE**

### **2.1 Le Revenu d'Intégration**

Revenu d'intégration sociale : Revenu minimum (anciennement minimex) 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 catégories de bénéficiaires au revenu d'intégration.

#### **Les catégories de bénéficiaires :**

Modifiés en 2005, elles sont actuellement au nombre de trois :

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

Cette catégorie couvre toute personne qui vit exclusivement avec une famille à sa charge, à condition qu'il y ait au moins un enfant mineur non marié

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

|            | <b>Famille monoparentale avec charge d'enfant(s)</b> | <b>Personne isolée<br/>- Redevable d'1 pension alim.<br/>- Garde alternée</b> | <b>Isolé</b> | <b>Cohabitant</b> |
|------------|--|---|--------------|-------------------|
| 01/10/2004 | 817,77   | 715,55  | 613,33       | 408,89            |
|            | <b>Personne avec charge de famille</b>               |   |              |                   |
| 01/08/2005 | 817,77   |   | 613,33       | 408,89            |
| 01/10/2006 | 859,31   |   | 644,48       | 429,66            |
| 01/04/2007 | 876,50   |   | 657,37       | 438,24            |
| 01/05/2008 | 930,14   |   | 697,61       | 465,07            |
| 01/09/2008 | 948,74   |   | 711,56       | 474,37            |
| 01/06/2009 | 967,72   |   | 725,79       | 483,86            |
| 01/09/2010 | 987,09   |   | 740,32       | 493,54            |

Depuis 2008, le montant du RIS a progressé de 6 %.

Il est toujours intéressant de noter que la part du remboursement du RIS varie en fonction de certains critères et du nombre de RIS dans la commune.



| <b>RIS</b>  | <b>% subside</b>  | <b>Conditions particulières</b>  | <b>Durée de la subvention</b>  |
|---|---|--|--|
| <b>Commun</b>   | 65%   | Néant  | Tant que le droit au RIS est ouvert  |
| <b>Formation</b>  | 70%   | PIIS*, formation 10h/ semaine au moins ou preste dans le cadre d'une formation par le travail de 10H/semaine au moins et de 20H/semaine au plus. La formation doit répondre à certaines conditions.  | 6 mois   |
| <b>Etudiants</b>  | 75%   | PIIS et respect des conditions prévues art 26 et 28 loi DIS (implication Débit. alim. ou renonciation par décision individuelle pour motifs d'équité)  | Pendant la durée du contrat constatant le PIIS   |
| <b>ART 60 + de 25 ans temps plein</b>                                       | 100%  | Contrat de travail temps plein   | Pendant la durée du contrat de travail même si la situation familiale ou financière du travailleur se modifie pendant le contrat de travail ou s'il s'établit dans une autre commune |
| <b>Art. 60 + de 25 ans temps partiel hors initiative d'économie sociale</b> | 500 euros par mois calendrier limité à la rémunération brute du travailleur | Contrat de travail à temps partiel<br>a) d'au moins un 1/2T et pour 6 mois maximum (auprès du même employeur)<br>b) Si cumulé avec un autre contrat de travail à T. partiel, la durée peut être égale à celle nécessaire pour recouvrer le droit aux All. Chômage<br>c) Si 2 contrats à 1/2T auprès d'un même employeur = subside à 100% | Pour 6 mois maximum ou pour durée maximale égale à la période nécessaire pour recouvrer le droit aux allocations de chômage si cas de figure b                                       |
| <b>ART 60 - de 25 ans temps plein</b>                                       | 125% mais limité au coût salarial brut de la personne mise au travail       | Contrat de travail temps plein   | Pendant la durée du contrat de travail même si la situation familiale ou financière du travailleur se modifie pendant le contrat de travail ou s'il s'établit dans une autre commune |
| <b>ART 60 – de 25 ans temps partiel</b>                                     | 625 euros par mois calendrier, limité à la rémunération brute du            | Contrat de travail à temps partiel<br>Mêmes conditions que pour le + de 25 ans<br>Nb : le bénéficiaire doit être   | Pour 6 mois maximum ou pour durée maximale égale à la période nécessaire pour recouvrer le droit aux AC si cas de figure b   |

|                              |             |   |   |
|------------------------------|-------------|---|---|
|                              | travailleur | majeur  |   |
| <b>Sans abri</b>             | 100%        | Le bénéficiaire perd sa qualité de sans abri en occupant un logement qui lui sert de résidence principale | 2 ans   |
| <b>Bénéficiaire étranger</b> | 100%        | Inscrit au registre des étrangers   | 5 ans maximum et jusqu'au jour de l'inscription au Registre de population |

La majorité des RIS octroyés sont des RIS à taux de remboursement de 65 %.  
Le solde à couvrir pour le CPAS est donc de 35%.

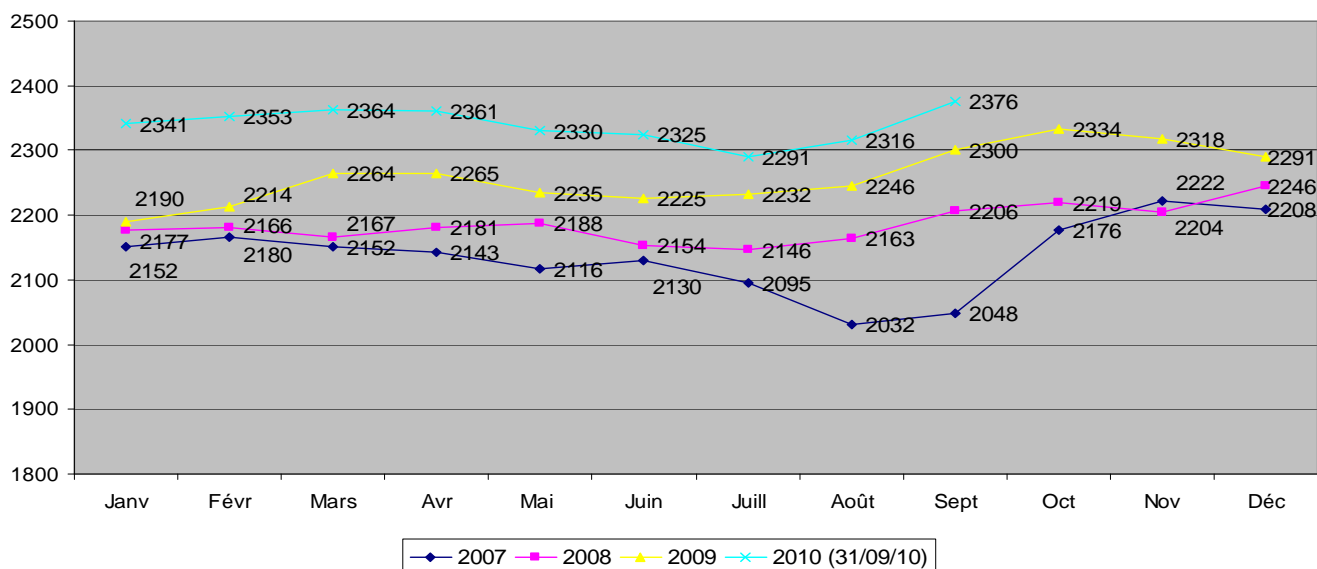
### Evolution du RIS (65%) 2006-2011

| RIS 65 %                | Compte 2006   | Compte 2007   | Compte 2008   | Compte 2009   | Budget 2010   | Budget 2011   |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Dépenses</b>         | 11.450.000,00 | 11.182.947,67 | 12.109.500,02 | 12.686.596,97 | 13.000.000,00 | 13.770.000,00 |
| <b>Subsides</b>         | 7.442.500,00  | 7.230.122,07  | 7.790.417,66  | 8.159.889,48  | 8.450.000,00  | 8.950.000,00  |
| <b>A charge du CPAS</b> | 4.007.500,00  | 3.952.825,60  | 4.319.082,36  | 4.526.707,49  | 4.550.000,00  | 4.820.000,00  |

De 2006 à 2010, on note une augmentation de notre intervention de plus de 20 %.

Depuis quelques années, partout en Europe et singulièrement dans notre région, les perspectives de croissance économique sont revues à la baisse. De telles situations auront incontestablement une incidence directe sur l'évolution du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale et donc sur les dépenses en matière de RIS.

### Evolution mensuelle du nombre de bénéficiaires du RIS+MPP (2007-2010)



L'évolution du nombre de bénéficiaires est constante. Différents facteurs peuvent être mis en évidence pour expliquer ces chiffres :

- 1) Il y a une modification structurelle de la société qui s'accroît et qui comprend :
  - Une individualisation croissante des vies ;
  - Une désaffiliation des individus des différents cadres sociaux. ;
  - Une précarisation des individus et de la société dans son ensemble ;
- 2) Les sanctions chômage

En outre, nous sommes dans une période de crise globale et les prévisions sociales et macroéconomiques ne sont guère encourageantes pour les années à venir.

Cette croissance du nombre de Revenus d'Intégration pourrait bien être durable et représenter dès lors l'amorce d'un problème budgétaire très grave pour les autorités locales.

Mais ce n'est pas tout. Le monde du travail se conjugue de plus en plus sur 1 mode précaire. Une partie de plus en plus importante de personnes dont on pouvait penser, jusqu'il y a un certain temps, qu'elle ne concernait pas du tout le public des CPAS, commencent à frapper à la porte des CPAS pour une aide complémentaire puisqu'elles ne peuvent plus joindre les deux bouts. Nous évoluons malheureusement vers une société duale.

Le recours à la statistique suivante permet de constater la paupérisation de la population de Mons. A Mons, le revenu médian par déclaration 2006/2007 est inférieur à celui de 1995/1996 de 3,13 % alors qu'il croît en Belgique sur la même période de + de 9 % et sur la région Wallonne de + de 6 %.

L'indice santé de la Belgique a augmenté sur la même période de 20,39 %.  
Nouvelle preuve de la dualité de la société, plus de riches et plus de pauvres.

| Villes             | Revenus 1996                       | Revenus 2007                       | % 2007/1996   | Revenus 1996                        | Revenus 2007                        | % 2007/1996   |
|--------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
|                    | Revenu médian par déclarant (en €) | Revenu médian par déclarant (en €) |               | Revenu moyen par déclaration (en €) | Revenu moyen par déclaration (en €) |               |
| Bruxelles          | 15.555                             | 14.634                             | - 5,92        | 20.193                              | 20.964                              | + 3,82        |
| <b>Mons</b>        | <b>16.904</b>                      | <b>16.375</b>                      | <b>- 3,13</b> | <b>21.071</b>                       | <b>22.296</b>                       | <b>+ 5,81</b> |
| Région Bruxelloise | 16.485                             | 16.254                             | - 1,40        | 21.592                              | 23.100                              | + 6,98        |
| Liège              | 15.890                             | 15.776                             | - 0,72        | 19.779                              | 21.002                              | + 6,18        |
| Charleroi          | 15.255                             | 15.052                             | - 1,33        | 18.649                              | 19.581                              | + 5,00        |
| Namur              | 17.873                             | 18.186                             | + 1,75        | 22.548                              | 24.546                              | + 8,86        |
| La Louvière        | 15.620                             | 16.183                             | + 3,60        | 18.897                              | 21.102                              | + 11,67       |
| Région, Wallonne   | 16.899                             | 17.945                             | + 6,19        | 21.299                              | 24.087                              | + 13,09       |
| Belgique           | 17.561                             | 19.276                             | + 9,77        | 22.261                              | 25.680                              | + 15,36       |
| Anvers             | 16.629                             | 18.161                             | + 9,21        | 20.969                              | 23.270                              | + 10,97       |

|   |        |        |           |        |        |           |
|---|--------|--------|-----------|--------|--------|-----------|
| Région Flamande                                     | 18.099 | 20.482 | + 13,17   | 22.876 | 26.967 | + 17,88   |
| Gand  | 17.702 | 19.181 | + 8,35    | 22.266 | 24.911 | + 11,88   |
| Indice santé (calculé sur base des revenus de 1996) | 99,97  | 120,35 | + 20,39 % | 99,97  | 120,35 | + 20,39 % |

Si on considère les CPAS comme un thermomètre de la société, notre société est malade et nécessite un diagnostic sérieux au niveau socio économique.

Cette tendance à la hausse des demandes en terme de revenu d'intégration sociale est perceptible dans l'ensemble du pays et plus particulièrement en Wallonie. Celle-ci compte en 2010 42.138 bénéficiaires du RIS contre 35.534 en 2008 soit une augmentation de 18,59 %.

Parmi les grandes villes wallonnes, Mons se situe toujours entre Liège et Charleroi mais avec une augmentation moins importante que ces dernières.

Si nous analysons l'évolution du nombre de Revenu d'Intégration par province.

|                | 2008         | 2010         | Evolution    |
|----------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Mons</b>    | <b>2.214</b> | <b>2.337</b> | <b>5,5 %</b> |
| Brabant Wallon | 1.831        | 1.959        | 6,9 %        |
| Liège          | 14.736       | 16.545       | 12,2 %       |
| Luxembourg     | 1.571        | 1.780        | 13,3 %       |
| Wallonie       | 35.534       | 42.138       | 18,6 %       |
| Namur          | 4.019        | 4.772        | 18,7 %       |
| Hainaut        | 13.377       | 17.082       | 27,7 %       |

On remarque que la Province de Hainaut connaît la plus forte progression. C'est dès lors une province touchée par un appauvrissement.

A Mons, l'augmentation plus faible (+ 5,5%) que les autres villes wallonnes et plus particulièrement en province de Hainaut (+ 27,7 % d'augmentation entre 2008-2010). Ce résultat est sans doute le fruit d'une politique d'intervention très active notamment dans l'insertion socioprofessionnelle. Toutefois, même si notre CPAS connaît une progression plus faible, il n'est pas épargné.

L'évolution, que l'on vient de voir ci-dessus sur deux ans, peut être appréhendée avec un recul plus long encore. Prenons une période de dix ans afin de mieux cerner encore les diverses tendances.

Partons de 2000, année dont on peut estimer aussi que c'est le début de « l'ère de l'Etat social actif » (entamé chez nous fin 1999).

Si 2000 = 100

|                 | 2000          | 2002         | 2004          | 2006          | 2008          | 2010          |
|-----------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Mons</b>     | <b>100,00</b> | <b>92,07</b> | <b>101,30</b> | <b>100,72</b> | <b>105,78</b> | <b>111,66</b> |
| Région Wallonne | 100,00        | 84,90        | 90,60         | 93,00         | 95,00         | 112,70        |
| Hainaut         | 100,00        | 81,70        | 81,50         | 83,10         | 85,80         | 109,60        |
| Liège           | 100,00        | 87,40        | 101,10        | 105,40        | 110,00        | 123,50        |

|                |        |       |       |       |       |        |
|----------------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Namur          | 100,00 | 84,20 | 91,30 | 85,80 | 85,30 | 101,30 |
| Brabant Wallon | 100,00 | 91,50 | 94,80 | 95,60 | 93,80 | 100,30 |
| Luxembourg     | 100,00 | 88,50 | 84,10 | 94,20 | 90,70 | 102,80 |

Après 2000, à l'exception de la province de Liège, les CPAS connaissent une baisse du nombre de bénéficiaires jusqu'en 2008 où, on le voit très clairement, commence pour tous une forte hausse.

En dix ans, la province de Liège affiche une progression de 23,5 %. A l'autre extrémité, le Brabant wallon est de 0,3 %.

Si le Hainaut est la deuxième progression sur les dix ans (+ 9,6 %), c'est surtout la plus grande progression sur deux ans.

Cette croissance du RIS due à la crise sociale est la résultante d'une multiplicité de facteurs sur laquelle nous n'avons pas de prise (exclusions chômage, effets de crise,...). Il va sans dire que cette évolution du nombre de bénéficiaires a un impact budgétaire important.

Evolution (en millions d'euros) en matière de RIS depuis 2007.

|                  | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|------------------|------|------|------|------|
| <b>Prévision</b> | 13   | 14.5 | 15.4 | 17   |
| <b>Compte</b>    | 12   | 14.2 | 15.3 | -    |

L'évolution des dépenses en matière de RIS résulte non seulement de l'augmentation du nombre de bénéficiaires mais également du montant de base de ce RIS.

Un autre élément statistique dont il faut tenir compte dans notre analyse est l'évolution du nombre de bénéficiaires par 1000 habitants sur Mons.

| Année | Pop.   | Nbre de bénéficiaires moyen d'existence RIS/art 60 | Nbre bénéficiaires R.I.S. (moyenne) | Nbre de bénéficiaires sur 1000 habitants | Nbre de bénéficiaires RIS < 25 ans | Pourcentage de bénéficiaires < 25 ans |
|-------|--------|--|-------------------------------------|--|------------------------------------|---------------------------------------|
| 2000  | 91.089 | 2093   | -                                   | 22,99                                    | 665                                | 31,80                                 |
| 2001  | 90.860 | 1826   | 1706                                | 20,04                                    | 685                                | 40,15                                 |
| 2002  | 91.010 | 1927   | 1728                                | 21,21                                    | 662                                | 38,30                                 |
| 2003  | 91.181 | 2088   | 1826                                | 23,07                                    | 561                                | 30,70                                 |
| 2004  | 90.978 | 2120   | 1867                                | 23,30                                    | 586                                | 31,40                                 |
| 2005  | 90.975 | 2113   | 1843                                | 23,19                                    | 568                                | 30,70                                 |
| 2006  | 91.142 | 2108   | 1827                                | 23,13                                    | 607                                | 33,20                                 |
| 2007  | 91.115 | 2035   | 1828                                | 22,33                                    | 525                                | 28,70                                 |
| 2008  | 91.448 | 2214   | 1964                                | 24,21                                    | 679                                | 34,60                                 |
| 2009  | 91.713 | 2262   | 2018                                | 24,66                                    | 710                                | 35,20                                 |

|             |        |      |      |       |     |       |
|-------------|--------|------|------|-------|-----|-------|
| <b>2010</b> | 91.807 | 2337 | 2106 | 25,46 | 728 | 34,60 |
|-------------|--------|------|------|-------|-----|-------|

L'analyse permet de conclure à une augmentation du ratio ce qui prouve une augmentation plus rapide des bénéficiaires que de la population.

Ce n'est malheureusement pas tout.

Notre Centre n'est plus seulement sollicité par des personnes qui sont sans revenus mais il l'est aussi par des personnes/ménages dont la situation de précarité ne leur permet pas de faire face à des besoins sociaux de 1<sup>ère</sup> nécessité (se loger, se soigner, se chauffer, parfois se nourrir,...).

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

On le sait, de plus en plus de personnes commencent à venir au CPAS pour une aide complémentaire car elles ne peuvent plus joindre les deux bouts.

| <b>Types d'aides*</b>  | <b>2008</b>  | <b>2009</b>  | <b>2010 (31/08/10)</b> |
|--|--------------|--------------|------------------------|
| <b>RIS</b>   | 1964         | 2018         | 2107                   |
| <b>ASE</b>   | 162          | 184          | 211                    |
| <b>Logement (loyers, garanties locatives, primes à l'installation)</b> | 911          | 1018         | 483                    |
| <b>Energie (fonds mazout, fonds des énergies, fonds des eaux,...)</b>  | 2201         | 1408         | 946                    |
| <b>Santé (aide médicale et pharmaceutique, paramédicale,...)</b>       | 2448         | 2255         | 2195                   |
| <b>Total des bénéficiaires</b>   | <b>7.524</b> | <b>6.883</b> | <b>5.942</b>           |

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

Dans le cadre du plan de gestion, l'hypothèse qui a été intégrée est : Le RIS représente 80% des dépenses de transfert.

La projection est réalisée à partir des tendances 2008. Un index de 2 % est appliqué en septembre de chaque année.

C'est donc sur ces éléments que nous nous sommes basés pour élaborer nos budgets en matière d'aide sociale. Il est clair que si la situation sociale de Mons se dégrade plus rapidement que les hypothèses prises dans le plan, les chiffres devront être revus ainsi que le plan de gestion. Ce sont des éléments qui clairement ne dépendent pas du CPAS.

### Evolution des dépenses (Hypothèses retenues dans le plan de gestion)

|             | 2010          | 2011          | 2012          | 2013          | 2014          | 2015          |
|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Coût</b> | 16.992.500,00 | 17.310.527,87 | 17.656.738,43 | 18.009.873,20 | 18.370.070,66 | 18.737.472,08 |

A chaque étape, les dépenses sur fonds propres du CPAS augmentent.

Toutefois, des éléments ne sont pas de notre ressort et impactent directement les charges de notre Centre : les exclusions du chômage.

On le voit, les défis sont importants ! Le CPAS mettra tout en œuvre pour respecter son plan de gestion.

## **2.2 Les sanctions chômage**

### **Evolution 2008-2010**

| Type         | 2008 |    |     | 2009 |     |     | 2010 |     |     |     |     |     |
|--------------|------|----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|
|              | 01   | 06 | 12  | 01   | 06  | 12  | 01   | 02  | 03  | 04  | 05  | 06  |
| <b>SCP</b>   | 28   | 29 | 30  | 34   | 28  | 28  | 35   | 35  | 33  | 29  | 23  | 21  |
| <b>SCD</b>   | 5    | 7  | 7   | 6    | 11  | 15  | 15   | 14  | 12  | 13  | 16  | 19  |
| <b>SPA</b>   | 16   | 32 | 52  | 61   | 60  | 56  | 53   | 55  | 52  | 52  | 41  | 34  |
| <b>SDP</b>   | 4    | 9  | 20  | 18   | 39  | 66  | 63   | 66  | 67  | 71  | 73  | 67  |
| <b>TOTAL</b> | 53   | 77 | 109 | 119  | 138 | 165 | 166  | 170 | 164 | 165 | 153 | 141 |

SCP = sanction classique provisoire

SCD = sanction classique définitive (= exclusion)

SPA = sanction plan d'accompagnement provisoire

SDP = sanction plan d'accompagnement définitive (= exclusion)

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

Entre janvier 2008 et janvier 2010, on constate une augmentation de 213 %.

Les sanctions classiques restent stables ce qui est en soi logique même si l'on constate une légère augmentation des exclusions.

Par contre, au niveau des sanctions plans d'accompagnement, si les sanctions provisoires ont atteint un certain rythme de croisière les sanctions définitives explosent passant de 4 sanctions définitives en janvier 2008 à 67 en juin 2010 soit 16 fois plus. Ce sont ces sanctions qui demandent un travail soutenu car ces nouveaux arrivants sont très éloignés de la mise à l'emploi et la remobilisation par nos services d'insertion socio - professionnelle nécessite beaucoup de temps et d'énergie et donc de travailleurs sociaux spécialisés.

A noter que le chiffre de juin n'est probablement pas encore complet à l'heure qu'il est ; la plupart des sanctions ONEM ont un effet rétroactif et sont parfois notifiées tardivement.

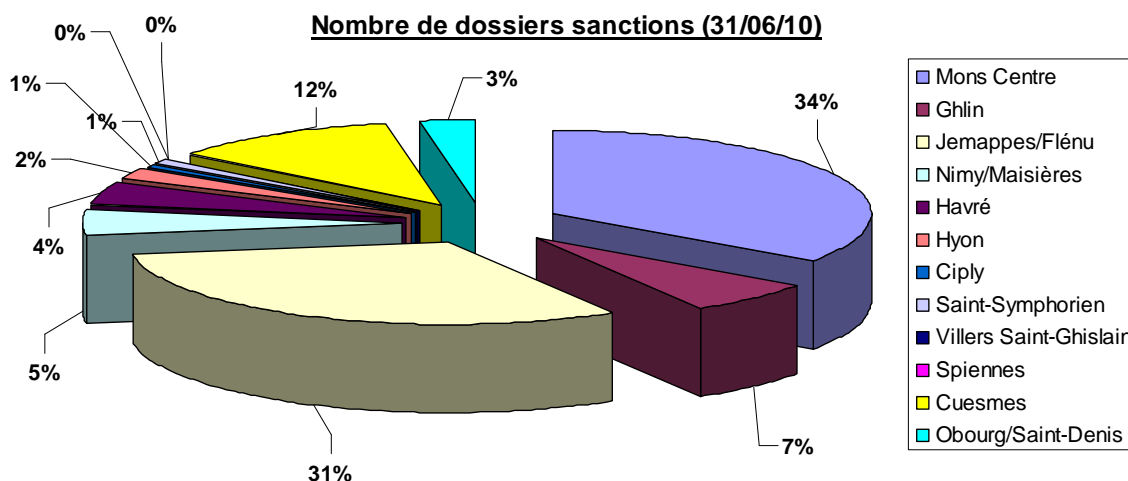
### Qui sont les personnes majoritairement sanctionnées\* ?

| MOIS          | Femmes | Hommes | 18/24  | 25/44  |
|---------------|--------|--------|--------|--------|
| Janvier 2008  | 38%    | 62%    | 21,7%  | 67,9%  |
| Juin 2008     | 38%    | 62%    | 18,2%  | 71,4%  |
| Décembre 2008 | 37%    | 63%    | 24,8%  | 67%    |
| Janvier 2009  | 38,7%  | 61,3%  | 17,6%  | 73,1%  |
| Juin 2009     | 45,7%  | 54,3%  | 26,1%  | 68,1%  |
| Décembre 2009 | 55,63% | 44,37% | 36,96% | 34,67% |
| Janvier 2010  | 43.3 % | 56.7 % | 14.5 % | 73 %   |
| Février 2010  | 45.3 % | 54.7 % | 15 %   | 72 %   |
| Mars 2010     | 45.7 % | 54.3 % | 15.2 % | 73.8 % |
| Avril 2010    | 50.9 % | 49.1 % | 15.1 % | 73.3 % |
| Mai 2010      | 51 %   | 49 %   | 15 %   | 72.5 % |
| Juin 2010     | 53.9 % | 46.1 % | 13.5 % | 73 %   |

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

Les sanctions touchent davantage les hommes âgés de 25 à 44 ans ou plus exactement c'est cette catégorie qui s'adresse majoritairement au CPAS.

### Intéressons-nous à la ventilation des sanctions par commune



Sans surprise, ce sont Mons, Jemappes et dans une moindre mesure Cuesmes qui se démarquent. Mons représente 31 % de la population et 37 % des sanctions.



Par contre pour Jemappes, la situation est plus préoccupante. La commune représente 17 % de la population montoise avec un niveau de sanctions qui monte à +/- 32 % des sanctions prises sur l'entité.

## **Perspectives**

Depuis quelques années, notre CPAS était relativement épargné. En 2009, outre l'augmentation constante, l'évolution la plus préoccupante est celle des exclusions dans le cadre du plan d'accompagnement.

Outre la charge financière que cela représente (la majeure partie de ces personnes entre dans la catégorie du RIS 65 %), les travailleurs sociaux sont aussi confrontés à une charge de travail croissante.

De plus, le système de sanction temporaire vu son caractère limité dans le temps empêche un réel travail d'insertion avec ces personnes : PIIS, mises à l'emploi. Vient s'ajouter à cela le système « **Job Tonic\*** » qui, lui en quelque sorte, sanctionne les jeunes qui n'embraient pas dans ce processus par la prolongation du stage d'attente, les laissant ainsi à charge du CPAS plus longtemps que prévu ce qui engendre du travail supplémentaire également pour les assistants sociaux qui tentent de suivre les jeunes gens dans les démarches qui sont attendues d'eux et dont bien souvent ils ne perçoivent pas l'importance.

De plus, les personnes sanctionnées découvrent les services du CPAS. Ceci peut induire des demandes annexes en matière notamment d'avances pour garanties locatives, aides spécifiques pour débiteurs alimentaires.

### **2.3 Le RIS sans abri**

Une subvention majorée (à 100%) est due au CPAS qui octroie un RIS qui perd sa qualité de sans abri et ce durant une durée maximale de deux ans.

Cette durée était auparavant de 1 an.

Ce RIS est en augmentation constante depuis plus d'un an.

Il faut bien garder à l'esprit que bien qu'appelé communément « RIS sans abri », ce dernier vise des personnes qui ne sont plus sans abri.

#### **2008**

| Mois   | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 |
|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Nombre | 12 | 18 | 19 | 20 | 23 | 26 | 38 | 42 | 47 | 52 | 55 | 52 |

#### **2009**

| Mois   | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10  | 11  | 12  |
|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| Nombre | 57 | 65 | 74 | 87 | 81 | 76 | 87 | 91 | 99 | 103 | 106 | 108 |

#### **2010**

| Mois   | 01 | 02  | 03  | 04  | 05  | 06  |
|--------|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Nombre | 98 | 103 | 105 | 110 | 118 | 116 |

Entre janvier 2008 et janvier 2010, une augmentation de 716 % est à constater et est continue. Il faut lier cette augmentation à celles que connaissent les aides logement (voir infra) notamment les primes à l'installation accordées également lorsque la personne retrouve un logement et les avances pour garantie locative.

Au niveau de l'analyse sociologique de ces bénéficiaires, on constate une majorité de personnes âgées de 25 à 44 ans et une majorité d'hommes. La proportion est de 65 % d'hommes et 35 % de femmes.

Comme on pouvait s'y attendre les isolés sont en plus grand nombre et ne descendent jamais en-dessous de 75 % des bénéficiaires.

Un élément important est l'analyse du RIS sur notre budget 2010.

En effet, une partie du RIS est une charge inévitable qui croît et constitue une part à supporter.

## 2.4 Le Budget RIS

### Les dépenses

| RIS                  | B. 2010              | B. 2011                | Augmentation du nombre de bénéficiaires |
|----------------------|----------------------|------------------------|---|
| RIS 65 %             | 13.000.000,00 €      | 13.770.000,00 €        | + 5,92 %                                |
| RIS 70 %             | 80.000,00 €          | 81.600,00 €            | + 2,00 %                                |
| RIS code 120         | 340.000,00 €         | 346.000,00 €           | + 1,76 %                                |
| RIS sans abri - 100% | 650.000,00 €         | 1.071.000,00 €         | + 64,77 %                               |
| RIS étudiant - 75 %  | 1.600.000,00 €       | 1.938.000,00 €         | + 21,13 %                               |
| RIS Code 102 – 100 % | 132.500,00 €         | 132.500,00 €           | -                                       |
| <b>TOTAL</b>         | <b>15.802.500,00</b> | <b>17.339.100,00 €</b> | <b>+ 9,72 %</b>                         |

### Les transferts

|                       | B. 2010         | B. 2011         |
|-----------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Total RIS</b>      | 10.828.500,00 € | 12.010.920,00 € |
| <b>Total Recettes</b> | 10.828.500,00 € | 12.010.920,00 € |

### Evolution Charges – Recettes

|                                     | B. 2010      | B. 2011        |
|-------------------------------------|--------------|----------------|
| <b>Evolution Charges - Recettes</b> | 4.974.000,00 | 5.328.180,00 € |

Le Budget 2011 a été établi sur base :

- Du nombre de bénéficiaires actuels
- De l'évolution du nombre de bénéficiaires

### **3. LE SERVICE 18/24**

Depuis de nombreuses années, le CPAS a développé un service destiné spécifiquement aux 18/25 ans d'abord, 18/24 ensuite. Il s'agit d'un service d'aide générale mais qui cible une population spécifique.

Dans l'avenir ce service devrait être scindé et rattaché, tout en gardant sa spécificité, aux deux équipes d'aide générale pour Mons centre et Mons extra muros.

La loi prévoit que les jeunes de moins de 25 ans ont un droit à l'intégration sociale, celle-ci devant prioritairement prendre la forme d'un emploi.

A défaut ils ont droit au revenu d'intégration sociale mais sont dans l'obligation sauf motif d'équité de s'engager dans le cadre d'un projet individuel d'intégration sociale (aussi appelés contrat d'intégration sociale puisqu'il revêt la forme d'un contrat négocié entre le jeune et son travailleur social).

Ces projets peuvent être relatifs aux études, à une formation professionnelle menant à un emploi, à une recherche d'emploi ou encore pour les jeunes rencontrant des difficultés multiples revêtir un caractère plus général (recherche d'un logement ...).

Pour les jeunes vraiment déstructurés ils peuvent être dispensés de l'obligation de souscrire à un projet individuel pour motif d'équité.

En cas de non-respect du contrat, après mise en demeure ? Les jeunes peuvent être sanctionnés.

#### **3.1 Les projets d'intégration sociale (PIIS)**

Rappelons que la loi sur le dispositif d'intégration sociale reconnaît le droit à l'intégration sociale pour chacun et que ce droit revêt la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration assorti ou non d'un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS).

Pour les jeunes de moins de 25 ans, le droit à l'intégration sociale prend prioritairement la forme d'un emploi soit via un contrat de travail soit via un PIIS menant dans une période déterminée à un emploi et ce dans les 3 mois de la demande.

La loi prévoit un régime dérogatoire à l'obligation d'être disponible pour le marché de l'emploi pour les étudiants mais le suivi des études doit faire l'objet d'un projet individuel d'intégration sociale.

Dans l'attente d'un emploi ou dans le cadre d'un PIIS ou si la personne ne peut travailler pour des raisons de santé ou d'équité, le jeune peut avoir un droit à un RIS mais le PIIS (emploi, formation, études), sauf mesure d'équité, est obligatoire pour les moins de 25 ans.

Pour les plus de 25 ans, il est facultatif et s'établit soit à la demande de l'intéressé, soit à celle du Centre.

Il faut cependant noter qu'il existe un cas particulier, celui du sans abri qui, pour bénéficier d'un taux isolé alors qu'il habite durant son hébergement chez un particulier, doit s'engager dans le cadre d'un projet d'intégration sociale visant à la recherche d'un logement.

En 2008, on comptait 792 contrats.

Début 2009, suite à la réorganisation du service d'insertion professionnelle, les projets d'intégration sociale (PIIS), emploi et formation ont été réunis dans un PIIS insertion.

En 2009, le CPAS comptait 916 contrats d'intégration.

### Evolution des contrats

| Type                     | 2009       | 2010 (31/08/10) | Pourcentage évolution |
|--------------------------|------------|-----------------|-----------------------|
| Général                  | 76         | 90              | + 18,42 %             |
| Sans abri                | 123        | 88              | - 28,46 %             |
| Etudes de plein exercice | 190        | 295             | + 56,26 %             |
| Insertion                | 458        | 674             | + 47,16 %             |
| <b>TOTAL</b>             | <b>916</b> | <b>1147</b>     | <b>+ 25,22 %</b>      |

La croissance des PIIS insertion (anciennement formation et mise à l'emploi) est la conséquence de la réorganisation du SIP et de la conclusion systématique d'un PIIS dès que la personne est orientée vers le service insertion.

Suite à cette réorganisation et réorientation systématique vers les PIIS insertion, les PIIS général vont au fil du temps connaître une décroissance.

### 3.2 Les étudiants

La fréquence des étudiants justifiait qu'on y attachât une importance particulière : un dispositif d'accompagnement spécifique a été mis sur pied il y a quelques années et comme déjà indiqué dans le chapitre consacré au RIS une cellule spécifique « étudiants » a été créée au sein du 18/24.

Il y a, au 1<sup>er</sup> janvier 2010, 6.537 étudiants dans les CPAS wallons. C'est un chiffre en évolution permanente (en chiffre absolu) : il était, à titre de comparaison, de 3.866 en 2002, 6.068 en 2008. On constate une croissance de près de 8%. Toutefois, en chiffre relatif au public des CPAS, on constate une baisse. En effet, en 2008, il y avait 14,2% d'étudiants par rapport à l'ensemble du public.

Aujourd'hui, c'est 13,5% d'étudiants que nous avons. On peut expliquer cette baisse relative assez aisément. Les CPAS peuvent mettre davantage de public aux études. Mais le nouveau public qui arrive est tel qu'il est impossible à des services limités en personnel et en moyens financiers de pouvoir faire face.

La loi sur le DIS « invitait » les CPAS à soutenir les bénéficiaires dans leurs études, sans pour autant octroyer aux CPAS les moyens conséquents, suffisants pour mener à bien cette mission. Les CPAS ont assumé cette responsabilité et ont fortement renforcé leur politique de mise aux études lorsque cela était possible.

L'évolution du nombre de bénéficiaires étudiants est impressionnante. De 2002 à 2010, une progression de 69%. On peut, bien entendu, se poser la question de savoir si la prise en charge par les CPAS – et donc par les communes – des études est un phénomène « normal ». A tout le moins, on peut estimer que le gouvernement devrait octroyer aux CPAS des moyens « justes » pour cette mission.

Plus de 15% de la population vivent sous le seuil de la pauvreté en Belgique. Le pouvoir d'achat des bénéficiaires est mis à mal ces dernières années.

Rien d'étonnant à ce que de plus en plus de parents ne puissent prendre en charge les études de leurs enfants. Cela explique en partie cette forte progression.

Le dispositif de remédiation a fait l'objet d'une réorganisation en 2009 : des critères ont été élaborés afin de rencontrer une meilleure rentabilité sociale de cette aide qui a un crédit réservé de 15.000 euros dans le budget. Les étudiants qui répondent aux critères suivants pourront prétendre aux cours particuliers de remédiation.

Ces critères ont été arrêtés par le Conseil :

1. Bénéficiaire ou dont la famille est bénéficiaire du RIS ou de l'aide sociale équivalente
2. Etre motivé et volontaire;
3. Etre élève/étudiant régulier (pas libre) durant l'année scolaire concernée ;
4. Suivre des études de plein exercice ou donnant droit au bénéfice des allocations familiales ;
5. Avoir obtenu l'accord du CSSS de poursuivre les études;
6. 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 » ;
7. 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...).
8. L'aide pourra être retirée ou refusée ultérieurement si les modalités n'ont pas été respectées (rendez-vous, ponctualité avec le prof, ...);

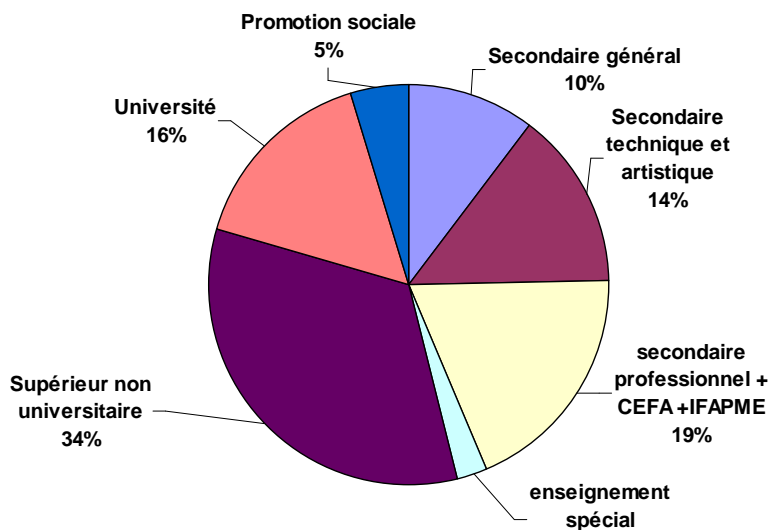
Ces critères constituent une base, une ligne de conduite qui permet aux dossiers qui s'y conforment de passer en ratification au CSSS. Toutefois, l'assistant social peut toujours proposer d'y déroger, dans un sens ou dans l'autre, sur base d'un rapport social circonstancié. Le dossier est, alors, examiné par le CSSS.

### Résultats de la remédiation

| Remédiation scolaire<br>2009/2010     | Nombre de participants | Réussite           |
|---------------------------------------|------------------------|--------------------|
| Secondaires générales                 | 16                     | 12 (75 %)          |
| Secondaires techniques et artistiques | 19                     | 14 (74 %)          |
| Secondaires professionnelles          | 5                      | 5 (100 %)          |
| Secondaires spécialisées              | 1                      | 0 (0 %)            |
| Supérieures non-universitaires        | 15                     | 11 (73 %)          |
| Université                            | 6                      | 3 (50 %)           |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>62</b>              | <b>45 (72,5 %)</b> |

Le nombre d'étudiants ayant réussi est en moyenne de 72,5%.

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



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

### Les résultats des étudiants

| Résultats scolaires<br>2009/2010 (24/09) | Nombre d'étudiants ayant réussi et pourcentage |                     | TOTAL                |
|--|--|---------------------|----------------------|
|  | Service 18-24 ans *                            | Autres secteurs     |                      |
| Secondaire général                       | 21/30 (70 %)                                   | 6/9 (67 %)          | 27/39 (69%)          |
| Sec technique et artistique              | 24/32 (75 %)                                   | 11/16 (69 %)        | 35/48 (73%)          |
| Sec professionnel                        | 31/49 (63 %)                                   | 9/11 (82 %)         | 40/60 (67%)          |
| Secondaire spécialisé                    | 6/7 (86 %)                                     | 1/2 (50 %)          | 7/9 (78%)            |
| Promotion sociale                        | 8/8 (100 %)                                    | 5/7 (71%)           | 13/15 (87%)          |
| Supérieur non-universitaire              | 53/88 (60 %)                                   | 16/26 (61,5 %)      | 69/114 (61%)         |
| Université                               | 20/41 (49 %)                                   | 6 /11(54,5 %)       | 26/52 (50%)          |
| <b>Ensemble</b>                          | <b>163/255 (64 %)</b>                          | <b>54/82 (66 %)</b> | <b>217/337 (64%)</b> |

\* 37 étudiants non comptabilisés car le CPAS n'est pas en possession de leur résultat.

Le taux de réussite est en moyenne de 64 %.

Il faut nuancer ces derniers en fonction des résultats des étudiants qui ne les ont pas encore fournis.

## **4 LA POLITIQUE D'INSERTION SOCIO - PROFESSIONNELLE**

La politique d'insertion socio - professionnelle développée au CPAS est plus large que l'insertion via l'article 60/61.

Elle comprend différents secteurs d'activités complémentaires :

- L'économie solidaire via notre EFT ;
- L'augmentation des collaborations avec le secteur de l'économie sociale via des partenariats ;
- L'insertion sociale ;  
Pour beaucoup de nos bénéficiaires, il s'agit de l'étape préalable à une insertion socioprofessionnelle ;
- L'insertion socio - professionnelle ;  
Elle assure la mise à l'emploi en art. 60 § et art. 61 et l'activation des bénéficiaires du RIS.

Il est toutefois clair que l'outil d'insertion par excellence demeure l'article 60 § 7.

En 2010, on note au niveau de la Wallonie une hausse insignifiante des articles 60 § 7.

L'effet de crise se faisant sentir avec retard, il est même probable de connaître une diminution l'an prochain.

De plus, après analyse, le coût net réel d'un article 60 § 7 varie entre 10.550 € et 14.997 € et ce, hors encadrement.

Pour que l'opération ne coûte rien au CPAS, celui-ci devrait demander une somme variant de 879 à 1.250 € par mois dans le cadre de la mise à disposition d'article 60 § 7. Or, les CPAS demandent en moyenne une somme entre 300 et 600 € ce qui est loin en dessous du seuil de rentabilité.

Une politique d'insertion professionnelle coûte très cher aux CPAS. De ce fait, ils mériteraient une subsidiation plus importante de la part des autorités ainsi qu'une reconnaissance des Centres à la mesure des efforts quotidiens.

De plus, 42 % de nos bénéficiaires art. 60 § 7 retrouvent par ce biais la voie d'une réinsertion durable. A Mons, les résultats du CPAS dans ces secteurs montrent clairement que notre politique d'insertion rencontre les objectifs qui lui ont été assignés.

### **4.1 Le dispositif d'insertion professionnel**

Le dispositif repose sur 4 actions intégrées d'insertion

#### **4.1.1 Suivi socio - professionnel**

- Accueil et premiers entretiens sur base des documents de liaisons transmis par l'aide générale ;
- Si un projet d'insertion est possible, élaboration d'un PIIS (si non, équité) ;
- Accompagnement durant le déroulement du PIIS ;
- Orientation vers les actions SIP et les opérateurs extérieurs de formation ou d'insertion ;
- Mise en formation et suivi, stage et évaluation du stage ;

- Mise en contrat d'insertion, suivi de dossier social et professionnel ;
- Organisation de la formation continue des travailleurs en insertion ;
- Organisation de la collaboration avec Proaction.

#### **4.1.2 Compétences et Ressources pour l'emploi**

- Ateliers collectifs et suivis individuels : bilan de compétences, mise en projet, atelier multimédia, recherche active d'emploi ;
- Fichier de candidatures ;
- Présélection de candidats ;
- Informations administratives, méthodologiques et financières aux employeurs ;
- Partenariats avec la Mission Régionale pour l'emploi de Mons Borinage (MRMB) ; l'agence conseil Progress et la coopérative d'activités Avomarc ;
- Planning collectif fixe, suivi individuel flexible, évaluations.

#### **4.1.3 EFT « Plein Air »**

Depuis 2002, l'EFT « Le Plein Air » est situé à la Maternité d'Entreprise. Elle propose différentes formations :

- Auxiliaire polyvalente en collectivité ;
- Bio maraîchage et entretien d'espaces verts ;
- Installateur - valoriste en électroménager ;
- Agent de transport, manutention et distribution ;
- Magasinier-livreur spécialisé dans le travail du bois ;

#### Etat des lieux de l'EFT en chiffres

#### Evolution du nombre de stagiaires

|                        | <b>Nombre de stagiaires</b> | <b>Nombre heures de formation</b> |
|------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| <b>2008</b>            | 60                          | 34.692,05                         |
| <b>2009</b>            | 57                          | 34.476,61                         |
| <b>2010 (31/08/10)</b> | 57                          | 19.784,16                         |

#### Détail des heures par formation

|                        | <b>Aux. coll.</b> | <b>Electro</b> | <b>Bois</b> | <b>Transport</b> | <b>Bio</b> | <b>TOTAL</b> |
|------------------------|-------------------|----------------|-------------|------------------|------------|--------------|
| <b>2009</b>            | 13.937            | 5.774          | 5.056       | 6.310            | 6.397      | 34.476,61    |
| <b>2010 (31/08/10)</b> | 7.821             | 2.092          | 3.233       | 3.380            | 2.902      | 19.784,16    |

L'EFT dispose d'un outil de communication efficace sous forme d'un folder réalisé dans le cadre de l'Action Design.

L'EFT dispose d'une boutique de seconde main « Le Grenier aux trouvailles » ouvert depuis novembre 2010 à Jemappes, Avenue du Champ de Bataille (ancien magasin LIDL).

Le fruit du travail de la filière bio maraîchage est, quant à lui, proposé à la vente aux usagers du CPAS ainsi qu'aux membres du personnel par le biais d'une vente effectuée une fois par semaine sur le site du CPAS. Cette filière connaît une croissance constante en matière de ventes de légumes.



Notre objectif premier reste toutefois de développer les ventes sur le site de l'EFT afin de mieux faire connaître nos activités et de permettre aux habitants du quartier d'acquérir, à des prix très compétitifs, le produit du travail de cette filière de formation. Les ventes directes sur le site de Jemappes sont aujourd'hui en augmentation.

Les différentes activités de l'EFT représentent une économie d'échelle intéressante pour le CPAS.

Nos équipes de travail accompagnées des stagiaires et articles 60 se rendent sur les différents sites du CPAS de Mons afin d'y effectuer des prestations de nettoyage, de transport et de manutention. Au cours de l'année 2009, 75 déménagements « internes » ont été assurés par la filière transport.

La filière « Auxiliaire en collectivité » entretient de manière hebdomadaire plus de 7 permanences sociales (Hyon, Epinlieu, Obourg, Jemappes,...) et plusieurs autres sites tels que la Cité de l'Enfance, la Maternité d'Entreprise, la salle Shamrock, le Trieu, la maison de la Vie Associative, la Sabam, Next, Télé-Assistance, ...).

Depuis juin 2008, l'EFT intervient également dans le cadre des projets IDESS (Initiatives de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité à finalité sociale).

Les 2 secteurs concernés : le magasin social et le transport social.

Il ne s'agit pas de nouvelles activités mais de financement complémentaire pour ces activités destinées aux personnes défavorisées.

### **Perspectives**

Depuis 2008, l'EFT dispose d'un agrément valable 3 ans. Une demande de renouvellement vient d'être introduite. L'EFT dispose donc de moyens financiers importants complétés par un subside FSE.

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

Notre collaboration avec la « Mission Régionale » qui prendrait en charge le suivi de certains stagiaires vers et dans l'emploi doit être officialisée en 2011. Cette transition vers le marché de l'emploi doit pouvoir se faire dès les derniers mois de stage à l'EFT.

La filière de formation « Magasinier Livreur spécialisé dans le travail du bois » s'installera également dans ce bâtiment permettant ainsi une réorganisation de l'espace actuellement occupé par les autres filières dans nos locaux actuels et un développement des activités de la filière « Installateur valoriste en électroménager ».

De plus, cette installation se fera à proximité des terrains actuels de l'EFT et a déjà permis en 2010 une extension des terrains cultivés par la filière « Bio Maraîchage – entretien d'espaces verts » de l'EFT. Il est également prévu d'améliorer les locaux réservés au repassage.

La mobilité est un problème récurrent non seulement pour nos usagers mais également pour la population montoise vieillissante ou moins valide.

C'est la raison pour laquelle dès le début 2011, notre CPAS développera son service de taxi social via IDESS et Acasa.

Les taxis collectifs sociaux seront une nouvelle action sociale opérationnelle en 2011

#### **4.1.4 La Cellule d'Insertion Sociale**

Créée en 2005, la cellule met en place 2 types d'action :

- Pour les personnes qui entrent dans un processus d'insertion professionnelle des modules « courts » (santé, bien être, expression/communication, gestion du budget, mobilité, sport) ;
- Pour les personnes qui ne peuvent ou ne savent s'inscrire dans un parcours professionnel de diverses activités éducatives et d'insertion sociale.
  - Modules « longs » ; apprentissage du français ;
  - Stages sportifs pour les enfants.

##### **4.1.4.1 L'insertion par le sport**

Le service d'insertion sociale s'occupe également de la « mesure chèque sport »

| 2009               | 2010 (31/08/10)    |
|--------------------|--------------------|
| <b>254 enfants</b> | <b>153 enfants</b> |

La mesure « chèque sport » a été supprimée en 2010 pour les familles modestes. Le CPAS continuera à prendre en charge les frais d'affiliation des enfants de nos usagers dans les clubs sportifs ainsi que les frais de stage.

##### **4.1.4.2 L'atelier de Développement Interculturel**

L'atelier organise un accueil spécifique des personnes étrangères récemment arrivées dans notre pays.

##### **4.1.4.3 L'espace public numérique**

Grâce au PC et matériel périphérique notre Centre organise des formations collectives d'initiation à l'informatique et à la bureautique.

##### **4.1.4.4 L'article 27 : l'insertion par la culture**

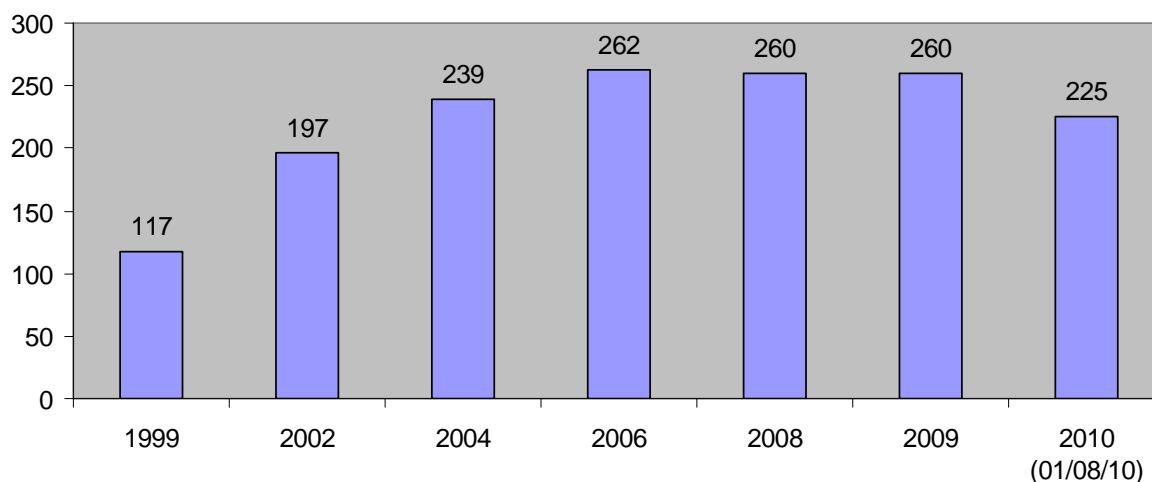
| Année                | Nbre tickets distribués | Nbre tickets utilisés | Nbre pers. bénéf. du RIS | Nbre pers. bénéf. art. 27 |
|----------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------|---------------------------|
| <b>2008</b>          | 902                     | 825                   | 83                       | 357                       |
| <b>2009</b>          | 1062                    | 566                   | 84                       | 388                       |
| <b>2010 (6 mois)</b> | 691                     | /                     | 59                       | 276                       |

Le CPAS poursuit une politique volontariste d'insertion de bénéficiaires de l'action sociale.

## 4.2 La mise à l'emploi

Comme l'indique le graphique ci-dessous, le nombre de personnes mises au travail depuis 1999 a plus que doublé.

Evolution du nombre de personnes (moyenne)



Au 01/08/2010, le service d'insertion professionnelle compte 225 bénéficiaires à l'emploi (articles 60, 61 et diverses activations).

Il poursuit un partenariat actif avec de nombreux services de la Ville, des entreprises d'économie sociale et des entreprises privées en vue de la remise à l'emploi de bénéficiaires de l'aide et de l'action sociale. Rappelons également le partenariat avec l'ensemble du tissu associatif et ce via la MVAL<sup>1</sup>.

En 2010, l'objectif est d'atteindre un niveau d'insertion professionnelle équivalent aux autres années et d'accentuer l'insertion durable sur le marché du travail par un nouveau développement de la formation continue en cours de contrat d'insertion.

### Répartition des bénéficiaires mis au travail mis au travail (articles 60, 61 et mesures d'activation) par secteur arrêtée au 1<sup>er</sup> août 2010.

| Partenaires              | Art. 60    | Art. 61  | Activation<br>(Activa, SINE*,<br>PTP) | Total      |
|--------------------------|------------|----------|---------------------------------------|------------|
| CPAS                     | 61         | 1        | 14                                    | 76         |
| Ville                    | 90         | /        | /                                     | 90         |
| ASBL et économie sociale | 59         | /        | /                                     | 59         |
| <b>Total au 01/08/10</b> | <b>210</b> | <b>1</b> | <b>14</b>                             | <b>225</b> |

<sup>1</sup> Maison de la Vie Associative

## Répartition des personnes engagées en art. 60 § 7

|                            | <b>CPAS</b> | <b>ASBL</b> | <b>Commune</b> | <b>Economie Sociale</b> | <b>Privé</b> |
|----------------------------|-------------|-------------|----------------|-------------------------|--------------|
| <b>2009</b>                | 24,90%      | 8,68 %      | 39,25%         | 18,87%                  | 8,30%        |
| <b>2010<br/>(01/08/10)</b> | 29,04%      | 8,09%       | 42,85%         | 20%                     |              |

Comme on le constate, le secteur de l'économie sociale est essentiel dans le cadre de notre politique d'insertion.

Elle permet de proposer aux employeurs un avantage financier concurrentiel et déterminant, de prendre en considération les incitants fédéraux et régionaux à l'embauche et d'impliquer l'employeur dans l'insertion du travailleur par la mise en forme d'un programme d'insertion.

### Evolution de la répartition des personnes engagées en art 60 § 7 (moyenne wallonne)

|             | <b>CPAS</b> | <b>ASBL</b> | <b>Commune</b> | <b>Econ. Soc.</b> | <b>Entr. privée</b> | <b>Autres</b> |
|-------------|-------------|-------------|----------------|-------------------|---------------------|---------------|
| <b>2006</b> | 39%         | 16%         | 16%            | 17%               | 7%                  | 5%            |
| <b>2008</b> | 36%         | 18%         | 15%            | 18%               | 5%                  | 8%            |
| <b>2010</b> | 36%         | 17%         | 16%            | 20%               | 3%                  | 8%            |

La proportion d'article 60 § 7 internes au CPAS de Mons est donc plus faible que la moyenne de la Région Wallonne. En effet, le CPAS privilégie les partenaires extérieurs.

L'économie sociale est une priorité pour le CPAS de Mons, tout comme la Ville qui constitue clairement le partenaire de référence.

La mise à disposition d'articles 60 § 7 dans les entreprises privées est en baisse. Baisse qui va se poursuivre puisque les articles 60 § 7 ne seront plus subsidiés en entreprise. Notre objectif pour 2011 : Augmentation importante des contrats art. 61 en entreprises.

Ces contrats sont les meilleurs vecteurs d'insertion professionnelle durable. En effet, ces travailleurs sont directement engagés par les entreprises. Ils ne sont donc pas des agents CPAS mis à disposition mais reconnus comme travaillant dans l'entreprise.

L'employeur peut conjuguer prime Activa et prime tutorat pour l'art. 61, ce qui est très intéressant pour lui.

Dès 2011, la promotion de cette opportunité auprès des sociétés sera une priorité pour le service.

En effet, nous avons maintes fois dénoncé l'article 60 § 7 mis à disposition d'entreprises privées commerciales pour plusieurs raisons :

- Le nombre croissant de conflits et de procès lors de ces mises à disposition ;
- Une position éthique des CPAS ;
- La volonté affichée par les différents ministres de valoriser plutôt l'article 61. C'est notamment le cas dans le cadre de la convention cadre Forem-CPAS où les partenaires ont décidé de ne valider que les projets où la mesure art. 61 est mise en valeur ;
- Les études scientifiques mettent en évidence l'intérêt pour les bénéficiaires (ce qui est l'objectif premier des CPAS) pour le CPAS... et souvent aussi pour les entreprises à

faire des « art.61 » plutôt que des mises à disposition d'art. 60 § 7 dans le privé commercial ;

- Les travailleurs sociaux prennent le temps d'apprendre les techniques de l'article 61.

### **4.3 L'économie sociale**

Le CPAS de Mons travaille avec le secteur de l'économie solidaire et ce depuis de nombreuses années. Les chiffres de l'article 60 § 7 le démontrent. Ce secteur constitue clairement un secteur important de l'économie

La forme de la mise à l'emploi via le **SINE** est une deuxième preuve. Les SINE dans le cadre de l'économie sociale continue de croître depuis leur création. C'est en « douceur », petit à petit que le public éloigné d'un emploi classique trouve une solution via cette forme de mise à l'emploi. On le voit, le partenariat avec les différents acteurs de l'économie sociale est essentiel. Les acteurs de l'économie sociale sont clairement au service de l'homme. L'économie sociale se définit comme une économie qui recherche l'intérêt de la collectivité, le renforcement de la cohésion sociale et le développement durable.

Le CPAS de Mons a créé et développé une entreprise de formation par le travail. Il travaille avec différentes EFT et EI de la région ainsi que l'agence conseil et l'incubateur en Economie Sociale de la région, Progress. Le bâtiment dit « Maternité d'Entreprise » est encore un exemple de ce lieu avec l'économie sociale. Le but est de regrouper un maximum d'acteurs sur un même site en leur proposant des loyers modestes, une surface de bureau adaptée. De plus, l'intérêt de ce pôle réside dans les économies d'échelle qu'il permet de réaliser, dans le développement de synergies entre les services qui le composent et dans l'accès à une plus grande visibilité pour tous.

Tous ces atouts aboutiront à la réussite d'un certain nombre d'objectifs communs tels que l'insertion socio professionnelle, le développement durable, l'accessibilité des services aux plus démunis,...

De plus, le CPAS est agréé dans le cadre des IDESS pour son pôle brico dépannage.

Le brico - dépannage ne bénéficie plus de la subvention régionale qui avait permis le lancement du projet et son soutien durant plusieurs années. Le service est désormais agréé et subventionné par les aides prévues dans le cadre du décret wallon du 14 décembre 2006 relatif à l'agrément et au subventionnement des initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale, en abrégé IDESS.

En tant que IDESS de CPAS, 80% de nos clients doivent appartenir au public défini comme précarisé. Dans le cadre de notre demande d'agrément, nous avons même signalé que 85% de notre clientèle appartenait à ce public.

Sont considérés comme appartenant à notre public cible, les clients ayant droit à un revenu d'intégration : une aide sociale accordée dans le cadre de la loi du 02 avril 1965 ; des revenus imposables < 19.936,65 €/an pour personne seule (et 26.515,74€/an pour ménage) ; ou encore s'ils bénéficient d'un règlement collectif de dettes ou d'une intervention majorée AMI (OMNIO).

Pour tous ces clients, les interventions de bricolage, jardinage et de déménagement sont facturées à 5€ de l'heure et les travaux spécifiques à 7,5 € de l'heure. Par contre pour tous les clients n'entrant pas dans ces critères, le décret nous impose de facturer chaque heure de travail à 12,10€.

Au travers de ces services de proximité, les perspectives de formation et de transition professionnelle sont offertes à une dizaine de bénéficiaires de l'aide sociale (sous contrat de travail article 60§7) qui sont encadrés par un effectif permanent composé de 3 personnes.

### Perspectives

En matière de perspectives dans le cadre de l'économie solidaire, elles sont nombreuses. En effet, on peut parler des partenariats forts développés dans le cadre de la mise sur pied de la Maison de l'Energie. En effet, grâce aux subsides de la politique des grandes villes, le CPAS va concentrer en un seul lieu notre entité locale dans le cadre du FRCE, nos partenaires de l'économie sociale et notre tuteur énergie. Le but de ce guichet est de sensibiliser le public en un seul lieu aux différents dispositifs qui existe en matière d'économie d'énergie ainsi qu'aux entreprises d'Economie sociale susceptibles de les aider dans la mise en place de ces derniers.

De plus, les synergies avec le maintien à domicile en proposant la restauration de l'habitat permettant ainsi un maintien à domicile sécurisé et de qualité seront développés.

Le magasin social, grâce à sa surface, proposera en partenariat avec les entreprises d'économie sociale de la région, des produits tels que le matériel informatique à ses usagers. Il s'agit là d'une première collaboration qui débouchera sur d'autres.

De même, le taxi social collectif permettra également d'augmenter les services proposés par le maintien à domicile tout en proposant de nouvelles niches d'emploi.

### 4.4 Proaction

Proaction, depuis 2002, est une cellule de collaboration du CPAS de Mons avec le FOREM. Le but de cette cellule est de proposer une aide individuelle aux personnes en fin de contrat d'insertion et ce, afin de rechercher activement un accès durable au marché de l'emploi et ainsi d'éviter le chômage.

Depuis 2006, ce service est également mis en œuvre pour les bénéficiaires des CPAS de Frameries, Colfontaine, Saint-Ghislain, Quaregnon, Quiévrain, Boussu, Dour, Honnelles et Hensies.

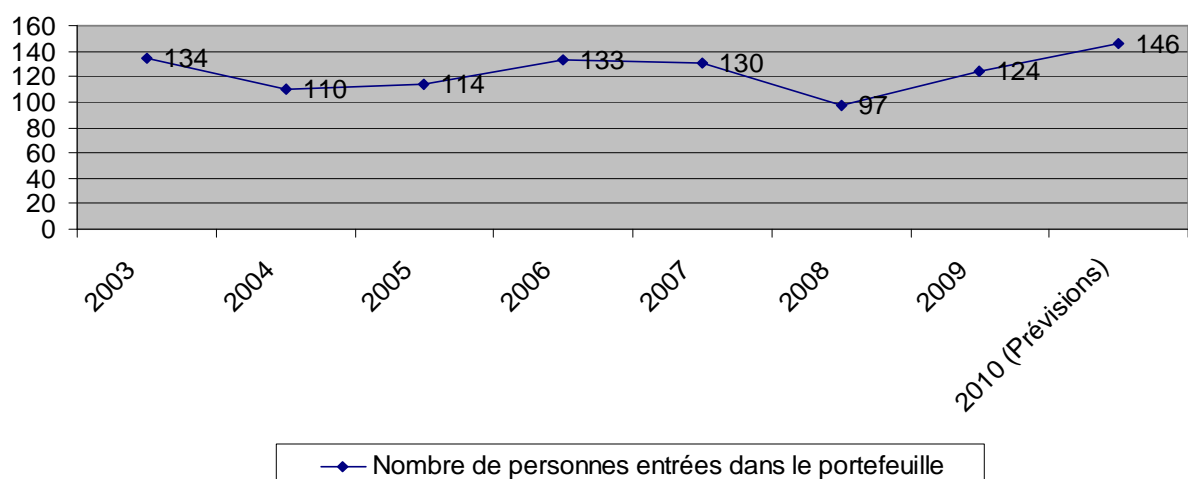
| Catégories                   | Résultats 2009 |             | Résultats 1 <sup>er</sup> semestre 2010 |             |
|------------------------------|----------------|-------------|---|-------------|
|                              | Nombre         | Pourcentage | Nombre                                  | Pourcentage |
| <b>Sorties positives</b>     | 80             | 85,10%      | 45                                      | 70,30%      |
| <b>Art. 60 / Art. 61</b>     | 1              | 1,25%       | 1                                       | 2,20%       |
| <b>Form. Profess.</b>        | 15             | 18,75%      | 9                                       | 20,00%      |
| <b>PFI-PTP-ALE</b>           | 9              | 11,25%      | 3                                       | 6,67%       |
| <b>CDD</b>                   | 25             | 31,25%      | 12                                      | 26,70%      |
| <b>CDI</b>                   | 15             | 18,75%      | 4                                       | 8,90%       |
| <b>Réorient. CPAS/ FOREM</b> | 14             | 17,50%      | 15                                      | 33,33%      |

|                          |   |        |    |        |
|--------------------------|---|--------|----|--------|
| <b>Statut indépend.</b>  | 1 | 1,25%  | 1  | 2,20%  |
| <b>Sorties négatives</b> | 4 | 14,90% | 19 | 29,70% |

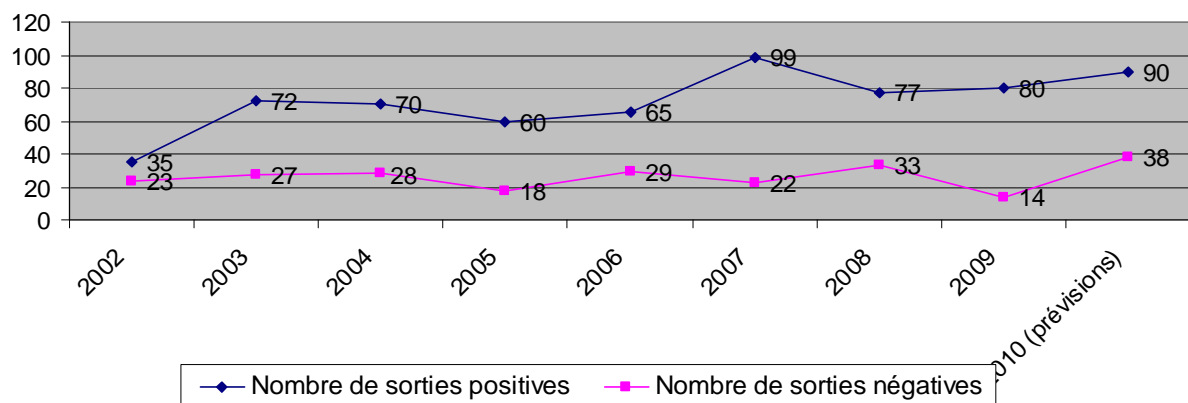
### Les résultats de Proaction 2009 sont les suivants

- En 2009, 162 nouvelles personnes ont été repérées par les services ( 76,54% d'entre elles entrent dans le dispositif)
- Le public touché est principalement constitué de personnes en fin de contrat article 60 ou devenu CCI après leur article 60
- Les sorties positives sont de l'ordre de 85,10% c'est-à-dire 80 personnes en 2009 contre 77 en 2008
- Les sorties négatives sont de l'ordre de 14,90% c'est-à-dire 14 personnes en 2009 contre 33 en 2008.

### **Evolution de la fréquentation Proaction**



### **Sorties positives et négatives**



## **5. LES AIDES FINANCIERES**

Le CPAS n'a pas pour seule mission d'octroyer le RIS ou le droit à l'intégration par le biais d'une insertion professionnelle. Le législateur a défini les différentes aides qui sont multiples.

Le CPAS, quant à lui, octroie des aides qui garantissent aux bénéficiaires de ces dernières une existence conforme à la dignité humaine. Ces aides sont octroyées tant aux bénéficiaires du RIS qu'aux personnes et ménages aux revenus à peine supérieurs à celui-ci.

Outre les aides non matérielles, des aides financières visant à prendre en charge le coût des soins de santé, du maintien à domicile, le coût du logement (les aides logement feront l'objet d'un autre chapitre) sont octroyées.

Comme dit précédemment de nombreux citoyens éprouvent de plus en plus de difficultés à faire face aux dépenses de la vie courante et à des besoins primaires avec les revenus dont ils disposent. Ce constat pose de nombreux défis pour le Centre.

Pour répondre à ce défi, le budget 2011 prévoit les moyens suivants :

Le budget aide sociale en espèces comprend des aides sociales (non équivalentes au RIS) de plusieurs natures notamment des frais d'internat, les allocations langes et lait, octroyées par le Comité Spécial de l'Action Sociale.

**5.1 L'octroi de l'aide spécifique** pour débiteurs alimentaires à certaines conditions. Il s'agit d'ayant droit au RIS ou à l'aide sociale financière, redevable d'une part contributive pour un enfant placé ou d'une pension alimentaire. Ce dernier apporte la preuve de paiement de cette pension alimentaire ou part contributive. Cette aide spécifique reste majoritairement accordée aux hommes (88% pour les 8 premiers mois 2010).

Le crédit demandé pour 2011 est de 26.000 € (21.000€ en 2010)

Cette aide varie bien évidemment en fonction du montant de la pension alimentaire. Elle est toutefois limitée à 91 €/mois

Afin de permettre aux personnes de mener une vie conforme, le CPAS de Mons accorde une ASE équivalente à 80 % s'il s'agit d'un 1<sup>er</sup> octroi, 60 % en cas de récidive.

Ces aides sont payées sur le budget aide sociale en espèces. Elles sont groupées avec les ASE aux mineurs nés de parents illégaux.

Le crédit demandé pour 2011 est de 222.000€.

Le non - paiement d'une pension alimentaire peut engendrer la saisie totale des revenus sans qu'il soit tenu compte des seuils d'incessibilité. C'est le seul cas où le RIS peut être saisi.



## Evolution du budget aide sociale en espèces

| 2007         | 2008         | 2009         | 2010   | Prévisions 2011                             |
|--------------|--------------|--------------|--|---|
| 153.030,75 € | 220.466,37 € | 316.853,68 € | 78.000 €<br>aides diverses                   | 130.000 €<br>aides diverses                 |
|              |              |              | 222.000 €-<br>aides sociales<br>équivalentes | 222.000 €<br>aides sociales<br>équivalentes |

Pour de nombreuses personnes précarisées, se soigner devient un luxe. Dans certaines situations (pathologies lourdes et coûteuses, situations sociales particulières de non-intervention de l'intervention majorée, faible intervention de l'INAMI pour certains soins, restriction de plus en plus grandes dans les remboursements,...), le coût des soins reste trop important pour des personnes/ménages aux revenus plus faibles, ce qui fait que ces demandes sont en croissance quasi constante.

Le CPAS accorde l'aide médicale, la dérogation pharmaceutique à 50% ou à 100% (médicaments), intervient dans les frais paramédicaux (lunettes, prothèses, ...) et les frais d'hospitalisation. Afin de permettre aux personnes âgées de rester le plus longtemps possible dans leur logement, nous prenons aussi en charge les frais relatifs aux repas livrés à domicile et aux aides familiales.

### 5.2 Evolution de l'aide médicale

| Années             | Nombre de dossiers concernant les aides médicales |
|--------------------|---|
| 2002               | 789   |
| 2004               | 835   |
| 2006               | 894   |
| 2007               | 1454  |
| 2008               | 1379  |
| 2009 (01/09/10)    | 1314  |
| 2010 (au 30/06/10) | 1439  |

### 5.3 Quelques explications complémentaires

#### - Dérogations pharmaceutiques

|                           | 2008 | 2009 (01/09/10) | 2010 (01/07/10) |
|---------------------------|------|-----------------|-----------------|
| <b>Dérogation à 50 %</b>  | 557  | 376             | 444             |
| <b>Dérogation à 100 %</b> | 87   | 85              | 105             |

#### - Frais de lunettes

| 2008 | 2009 | 2010 (01/07/10) |
|------|------|-----------------|
| 110  | 132  | 62              |

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

| 2008 | 2009 | 2010 (01/07/10) |
|------|------|-----------------|
| 51   | 41   | 25              |

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

| 2008 | 2009 | 2010 (01/07/10) |
|------|------|-----------------|
| 117  | 142  | 142             |

**L'aide médicale urgente**

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

| Prises en charge       | 2008       | 2009       | 2010 (01/07/10) |
|------------------------|------------|------------|-----------------|
| AMU frais pharmac.     | 1          | 2          | 2               |
| AMU frais ambulatoires | 169        | 227        | 72              |
| AMU frais hospital.    | 12         | 19         | 4               |
| AMU honoraires         | 72         | 59         | 42              |
| <b>TOTAL</b>           | <b>254</b> | <b>307</b> | <b>120</b>      |

En ce qui concerne la répartition par nationalité, on retrouve une majorité d'africains suivis des ressortissants des anciennes républiques soviétiques (Asie Centrale et Europe)

**5.4 La prise en charge de la taxe communale sur les immondices**

Sous certaines conditions, notre Centre prend en charge les factures d'immondices des usagers et ce depuis 2002.

Evolution de la prise en charge

|                       | 2002                | 2004                | 2006               | 2008               | 2009               |
|-----------------------|---------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nbre dossiers traités | 1702                | 792                 | 715                | 568                | 532                |
| 100%*                 | 1386                | 647                 | 646                | 508                | 489                |
| 50%**                 | 31                  | 15                  | 26                 | 14                 | 12                 |
| Refus                 | 226                 | 70                  | 43                 | 46                 | 22                 |
| <b>TOTAL</b>          | <b>171.930,52 €</b> | <b>107.141,28 €</b> | <b>60.461,69 €</b> | <b>50.758,14 €</b> | <b>48.423,40 €</b> |

\* prise en charge à 100%

\*\* prise en charge à 50%

## **5.5 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.

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.

### **Les problématiques rencontrées :**

- Les régularisations : le service traite le dossier des personnes qui ont obtenu la régularisation de leur statut administratif (qui peut être définitive ou provisoire) et qui leur permet sous certaines conditions d'obtenir une aide sociale.  
Une nouvelle campagne de régularisation a été mise en place du 15 septembre 2009 au 15 décembre 2010. Elle a permis à de nombreuses personnes en situation illégale de bénéficier d'un statut administratif.  
Ceci a entraîné de nombreuses demandes d'aide. L'aide apportée par notre Centre a été un tremplin vers une réinsertion professionnelle. Les réponses à cette régularisation continuent à produire leur effet et nous avons régulièrement des demandes de personnes régularisées. De plus, certains critères sont permanents, nous avons donc des demandes en continu pour cette problématique.
- Les mesures prises par Fedasil : Vu la saturation des structures d'accueil pour demandeurs d'asile, l'agence qui s'occupe de l'asile a pris des mesures (décembre 2008 et juin 2009) qui ont entraîné une augmentation des situations traitées.
- Certains candidats réfugiés ont pu quitter leurs centres d'hébergements (ILA ou centre organisé par le Fédéral) pour s'installer dans les logements privés et bénéficier d'une aide financière auprès des CPAS.  
De plus depuis juillet 2010, Fedasil dirige directement les demandeurs d'asile vers les communes, sans inscription obligatoire, où ils peuvent dès leur inscription au registre d'attente bénéficier d'une aide financière de la part du CPAS. L'accueil de ces primo arrivants engendre un accroissement de travail, un encadrement et un suivi plus particulier (frais de logement, garantie locative, 1<sup>er</sup> loyer, affiliation mutuelle, ...).
- Enfants mineurs belges : Nous octroyons également une aide sociale sur fond propre aux enfants mineurs belges de parents illégaux qui vivent sur le territoire de notre commune et qui par la carence de statut de leurs parents, bénéficient de l'aide sociale pour vivre (7 familles concernées).
- Les CEE : La modification de la législation en juin 2008 au niveau des ressortissants CEE et des conjoints d'un CEE a pour conséquence le maintien de l'inscription de ces personnes au registre des étrangers pour une durée maximale de 3 ans (avant 5 mois). De ce fait, ces dossiers sont traités plus longtemps par la cellule « Etrangers ».
- L'instauration des cartes d'identité électroniques a également pour conséquence le fait que toute une série de personnes qui jusqu'à présent bénéficiaient d'une ASE bénéficient maintenant du RIS :
  - Les CEE avec un séjour de plus de 3 mois

- Les épouses et les membres de la famille d'un belge qui sont hors CEE qui ont une carte F\*

Il faut également noter que les personnes en situation illégale peuvent également s'adresser à ce service pour obtenir l'aide médicale urgente qui est 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%.

| <b>Année</b> | <b>Compte 2008</b> | <b>Compte 2009</b> | <b>Budget 2010</b> | <b>Budget 2011</b> |
|--------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| ASE          | 1.295.331,42       | 1.527.954,75       | 1.635.000,00       | 1.635.000,00       |

## **6. LE TRAITEMENT ET LA PREVENTION DU SURENDETTEMENT**

### Quelques chiffres pour avoir une vision globale du surendettement

À la fin de 2009, la Centrale des crédits aux particuliers contient 8 157 065 contrats de crédit enregistrés.

En comparaison avec l'année précédente, il s'agit d'une progression de 3,2 %. Comme les années précédentes, le nombre des contrats en cours augmente, tant pour les ouvertures de crédit et les crédits hypothécaires que pour les prêts à tempérament. La progression est toutefois inférieure à celle survenue entre 2007 et 2008.

Le nombre d'emprunteurs enregistrés augmente de 92 897 personnes en 2009 pour atteindre 4 899 920 personnes, ce qui correspond à 56,8 % de la population majeure. Plus de trois quarts des personnes entre 35 et 54 ans ont obtenu un crédit. Cette augmentation survient surtout chez les personnes ayant conclu plus d'un contrat.

Le plus grand nombre de crédits sont conclus par des personnes entre 25 et 34 ans, suivies des personnes de 35 à 44 ans.

Le nombre d'emprunteurs ayant un défaut de paiement progresse en 2009 et s'élève à 356 611 personnes.

Fin 2009, 78 147 avis d'admissibilité de règlement collectif de dettes sont enregistrés dans la Centrale, soit 7 979 de plus que l'année précédente (+ 11,4 %).

15 904 nouvelles demandes émanant de personnes qui faisaient appel à la procédure de règlement collectif de dettes ont été déclarées admissibles par les tribunaux, ce qui représente une augmentation de 23,3 % par rapport aux années précédentes.

Il s'agit probablement d'une conséquence de la crise économique, qui conduit toujours plus de personnes vers le surendettement.

### **6.1 La médiation de dettes**

#### **6.1.1 La médiation classique**

Mode de solution extra judiciaire des conflits, la médiation de dettes est définie comme une prestation ou service qui, sans la conclusion de contrat de crédit, vise à réaliser un aménagement des modalités de paiement de la dette qui découle des contrats de crédits. Cette recherche d'une solution négociée d'un litige existant s'inscrit dans un contexte plus large que l'endettement lié aux contrats de crédit. La situation doit être envisagée dans un contexte professionnel, social et familial, ce qui nécessite la mise en place d'une série d'étapes pour que le processus ait une chance de mener les parties vers une entente.

#### **Nombre de dossiers :**

| <b>Année</b>        | <b>2006</b> | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>2010 (01/01 au 31/08)</b> | <b>Projection 2010</b> |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------------------|------------------------|
| Médiation classique | 215         | 198         | 288         | 352         | 276                          | 414                    |

Lorsque les personnes font appel au service, un travail de collaboration est entamé avec elles et se divise en plusieurs parties :

- Le service demande aux personnes de signer une convention pour respecter les différentes règles.
- Dresser avec les intéressés un inventaire précis et détaillé de ses revenus et de ses charges.
- Analyser le budget et réviser certains postes.
- L'ensemble des créanciers de l'intervention du service (délai, exactitude de la créance, plan de paiement,...) est dès lors contacté.
- Par l'ensemble des parties, après accord du plan, une révision est prévue tous les six mois.
- Si le plan est respecté, intervention auprès des créanciers pour obtenir une diminution des intérêts,...

A ce nombre de dossiers effectifs, on peut ajouter :

- Les entretiens téléphoniques, les personnes qui ne reviennent plus suite à une autre solution, à la disparition du problème.

En ce qui concerne l'évolution du nombre de dossiers, le service note **toujours** une augmentation constante d'année en année. Ceci s'explique par l'élargissement de notre population (public de plus en plus jeune ou plus âgé, classe moyenne concernée par l'augmentation du coût de la vie et particulièrement de l'énergie et des soins de santé).

En médiation simple, il n'y a pas une catégorie particulière de public qui est visé. Cependant le service constate une évolution au niveau des causes du surendettement qui se manifeste par une augmentation du coût de la vie, accidents de la vie avec des répercussions sur la structure des créanciers (avant : nombreux contrats de crédits à la consommation, actuellement : à côté des crédits à la consommation, dont l'origine a également fort évolué (avant, on contractait un crédit pour un achat, parfois pour surconsommer, aujourd'hui, les gens font des ouvertures de crédit pour faire leurs courses (exemple : carte CORA – CARREFOUR) ou ont recours au crédit pour payer une facture d'hospitalisation ou remplir leur chaudière) de nombreuses dettes de vie ; factures énergie, soins de santé, taxes,...).

Il est toutefois difficile d'évaluer la durée du suivi d'un dossier en médiation dettes et ce, suite à différentes situations :

- Fonction de la quotité disponible « dégagée » pour élaborer un plan de paiement ;
- Changements de situation des personnes (séparation, divorce, cohabitation,...) ;
- Une fois le plan de paiement établi, les personnes ne donnent plus de nouvelles ;
- Respect du plan de paiement pendant plusieurs mois ensuite abandon, puis reprise de contact avec le service...

## **6.1.2 La médiation judiciaire**

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

Depuis l'apparition de la loi du 05.07.98 sur le règlement collectif de dettes, bon nombre de personnes qu'elle concerne, aidées ou non par notre service, font appel au CPAS.

**En 2010, 48 requêtes en règlement collectif de dettes ont été rédigées.**

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

Depuis juin 1999, le CPAS de Mons est désignable en qualité de médiateur judiciaire par le Juge des Saisies. Le service gère actuellement 94 dossiers de médiation judiciaire.

Ce travail nécessite un investissement important et une disponibilité totale pour les médiés.

Le rôle du médiateur judiciaire se situe sur quatre niveaux: les médiés, les créanciers, les débiteurs et le Juge des Saisies. Le but du médiateur est de trouver un arrangement qui agréera toutes les parties.

Le fait de désigner le CPAS de Mons pour ce rôle était une volonté du Juge des Saisies et du CPAS.

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2008, date de reprise de la matière par le Tribunal du Travail, le CPAS ne peut plus être désigné en qualité de médiateur judiciaire lorsqu'il a aidé le demandeur à rédiger sa requête.

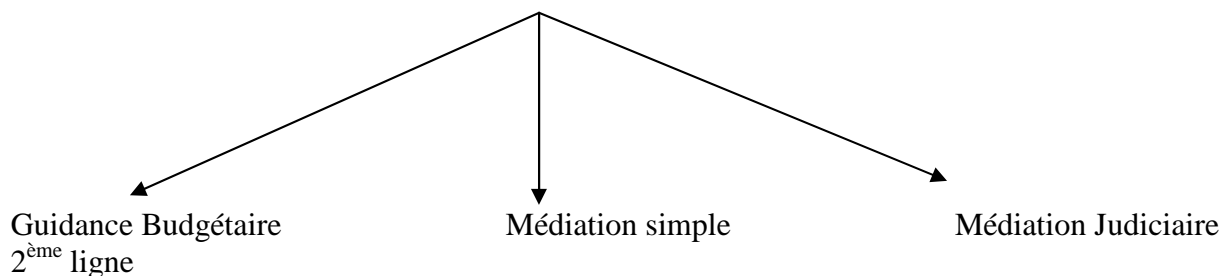
### **Nombre de dossiers**

| <b>Année</b>                | <b>2006</b> | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>2010 (01/01 au 31/08)</b> |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------------------|
| <b>Médiation Judiciaire</b> | <b>110</b>  | <b>111</b>  | <b>103</b>  | <b>95</b>   | <b>94</b>                    |

## **6.2 La guidance budgétaire et énergétique**

La guidance « de première ligne » :

- traite les urgences et interventions ponctuelles ;
- oriente les usagers vers les services concernés (suivi régulier, en fonction de la situation financière, du type d'endettement).



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

| <b><u>Service</u></b>                               | <b><u>Nombre de demandes par semaine (en moyenne)</u></b> | <b><u>Délais d'attente entre la demande et 1<sup>er</sup> rdv</u></b> |
|---|---|---|
| Médiation Judiciaire (info RCD + rédaction requête) | 6   | 3 semaines  |
| Médiation simple                                    | 5   | 3 semaines  |
| <u>Guidance budgétaire 1<sup>ère</sup> ligne</u>    | 30  | dans la semaine si urgent et maximum 1 semaine                        |
| <u>Guidance budgétaire 2<sup>ème</sup> ligne</u>    | 4   | 3 semaines  |

Différents volets existent en matière de guidance budgétaire.

### **6.2.1 Les compteurs à budget**

Depuis la libéralisation du marché de l'énergie en 2007, la procédure de placement de compteur à budget s'est automatisée et généralisée pour l'ensemble des fournisseurs. En effet, en cas de défaut de paiement, le fournisseur fixe une date précise pour le placement du compteur à budget et envoie cette information par recommandé aux personnes concernées, **les usagers ne font donc plus appel au service de guidance** pour prendre un rendez-vous. La même procédure est appliquée depuis 2008 pour le placement du compteur à budget gaz.

Cependant, les personnes s'adressent au service de guidance budgétaire afin d'éviter le placement du compteur à budget.

Le service négocie alors avec le fournisseur un plan de paiement pour le remboursement de la dette énergie quand la situation le permet ou envisage une prise en charge via l'intervention du Fonds des Energies.

### **6.2.2 La commission Locale d'Energie (CLE)**

La CLE a remplacé l'ancienne CLAC (Commission Locale d'Avis de Coupure).

La CLE s'est réunie à trois reprises entre le 06/11/2009 et 02/07/2010 pour les clients protégés bénéficiant d'un compteur à budget en électricité.

Le 06/11/2009, 19 personnes ont été convoquées : 6 se sont présentées.

Le 13/11/2009, 17 personnes ont été convoquées : 2 se sont présentées.

Le 02/07/2010, 14 personnes ont été convoquées : 4 se sont présentées.

La CLE doit :

- Évaluer les difficultés sociales et financières du client.
- Apprécier si le client a cherché une solution à ses difficultés de paiement.
- Se prononcer sur le bien fondé ou non de la suspension de la fourniture minimale garantie pour l'électricité. Pour le gaz, elle statue sur la suspension (et donc résiliation automatique du contrat de fourniture), la poursuite de l'octroi des cartes d'alimentation (et de la période d'application) et de la prise en charge des coûts liés à la distribution des cartes (30 % de ces consommations restant à charge du client protégé) après les mesures transitoires.

### **6.2.3 Le Fonds des Energies**

**Le financement de l'aide sociale financière**

Le CPAS est chargé :

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



**Pour l'année 2010, un montant de 497.260,21 €** est octroyé au CPAS. Dans ce cadre, le CPAS intervient principalement, outre les factures d'énergie, dans les frais liés aux soins de santé, au logement et aux menaces de vente mobilière.

| Année    | Compte 2006 | Compte 2007 | Compte 2008 | Compte 2009 | 2010 (1/01 au 31/08) | Projection 2010 |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------------|-----------------|
| Dossiers | 327         | 342         | 462         | 442         | 256                  | 384             |
| Budget   | 507.677,31  | 408.960,42  | 522.200,72  | 382946,79   | -                    | 497.260,21      |

Depuis la mise en oeuvre de ce Fonds, il y a chaque année une augmentation du nombre de dossiers.

En effet, le plafond du montant maximum de l'intervention a été diminué ce qui permet de multiplier les interventions. Cependant, et pour la première fois, en 2009, le montant total du subsidé pour les interventions a été diminué. Le service a donc dû revoir les critères d'interventions. Le Ministère a décidé d'utiliser une partie de la subvention pour mettre en place des mesures préventives.

#### Le volet préventif

Le Fonds Gaz Electricité doit aussi permettre de fournir aux personnes les plus pauvres une aide sociale ciblée afin de mieux lutter contre la précarité énergétique et d'appliquer sur le terrain un politique énergétique efficace.

#### Quelques actions préventives :

##### Des actions individuelles

- Intervention dans les coûts pour des appareils plus efficaces et plus sûrs (compteur bi-horaire, ampoules économiques, wattmètres, multiprises avec interrupteur, poêle à pellets, pommeau de douche économique, ... ) ;
- Intervention dans la surveillance via un diagnostic, l'entretien, ou la mise en conformité d'appareils énergétiques (installation d'un circuit électrique plus performant, ramonage des cheminées, entretien des chaudières, scan énergétique personnalisé, audit énergétique) ;
- Intervention pour réduire la consommation d'énergie (achat de tentures, isolation des tuyauteries de chauffage, boudins de porte, vannes thermostatiques,...) ;
- Intervention dans le financement de travaux permettant des réductions du coût de l'énergie même dans le cadre du gros oeuvre.

Le logement visé doit être celui du public cible (isolation des toitures, murs, planchers et portes extérieures, doubles vitrages et châssis performants, volets, isolation des tuyauteries de chauffage, remplacement de chauffage,...).

##### Des actions collectives

Des folders de sensibilisation sur la prévention.

#### **6.2.4 Fonds Social de l'Eau**

Un décret du 20 février 2003 a créé un Fonds Social de l'Eau en Région Wallonne. Ce fonds entrain, théoriquement, en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2004 mais à Mons, IDEMLS ne l'a mis en oeuvre qu'en octobre 2004.

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 et 1 % pour les dépenses de fonctionnement de la SPGE (Société Publique de Gestion de l'Eau).

Chaque CPAS dispose d'un droit de tirage déterminé par le nombre de personnes en difficulté de paiement et le nombre de bénéficiaires du RIS par rapport au nombre de raccordements ; Pour le CPAS de Mons, le droit de tirage s'élève à 57.471,56 € + 16.529,43 € (complément) pour 2010. Il appartient à la Société Publique de Gestion de l'Eau de calculer chaque année ce montant sur bases de données fournies par le SWDE.

Il faut noter que, chaque année, le montant du droit de tirage non épuisé, est réparti entre les CPAS qui utilisant le Fonds Social de l'Eau.

L'utilisation de ce droit de tirage en 2010 est basé sur les principes suivants :

- indexation annuelle des montants des plafonds d'intervention (282 € par ménage majoré de 85 € par personne à partir de la quatrième personne)
- la possibilité de rétroagir sur 3 années pour les personnes n'ayant pas bénéficié de ce fonds auparavant.

| <b>2006</b> | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>2010<br/>(1/01/10 au<br/>31/08/10)</b> | <b>Projection 2010</b> |
|-------------|-------------|-------------|-------------|---|------------------------|
| <b>486</b>  | <b>885</b>  | <b>367</b>  | <b>464</b>  | <b>273</b>                                | <b>411</b>             |

#### **6.2.5 Dossiers MEBAR**

Cette opération permet d'intervenir dans l'achat d'un poêle à mazout à concurrence d'un montant fixe par rapport à la situation du demandeur.

Les personnes font de moins en moins appel au service pour ce projet ce qui peut être expliqué par le manque de publicité de l'existence de ce plan. et également les délais de mise en œuvre

| <b>2006</b> | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>2010 (1/01/2010 au<br/>31/08/2010)</b> |
|-------------|-------------|-------------|-------------|---|
| <b>75</b>   | <b>64</b>   | <b>45</b>   | <b>19</b>   | <b>17</b>                                 |

### **6.3 La Guidance Budgétaire**

Les fournisseurs d'énergies et la SWDE ne sont pas les seuls créanciers qui font l'objet de négociation. En effet, des études de budget sont réalisées suite à des négociations avec les autres créanciers ; elles aboutissent à des plans de remboursements réalistes et viables.

| 2006 | 2007 | 2008  | 2009  | 2010 (1/01/2010 au 31/08/2010) |
|------|------|-------|-------|--------------------------------|
| 377  | 849  | 1.174 | 1.215 | 1.163                          |

#### Constats

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

- l'origine des revenus des personnes (R.I.S., les allocations chômage, les allocations mutuelles) ;
- l'augmentation des charges (loyers, facture énergies, soins de santé,...) ;

Suite à l'augmentation du coût de la vie par rapport à ces faibles revenus, il devient de plus en plus difficile de dégager du disponible afin d'établir un échelonnement pour le paiement des factures et proposer un plan de paiement aux créanciers... Pour beaucoup de personnes, il est impossible de payer la facture de régularisation d'énergie ce qui implique que le service fait intervenir systématiquement le fonds des énergie pour ce genre de problème et ce de manière récurrente.

### **6.4 Le Fonds Mazout**

Compte tenu de l'augmentation spectaculaire et rapide du prix du mazout, le Gouvernement a décidé de créer un « Fonds Social Mazout » pour éviter que des milliers de personnes à faibles revenus ne puissent pas se chauffer. Cette allocation de chauffage varie en fonction du type de combustible utilisé et du prix de ce dernier. Pour la période de chauffe 2005-2006, l'AR du 10 août 2006 a apporté des améliorations à celui du 20 octobre 2004.

On peut désormais résumer les critères d'intervention sur base des éléments suivants :

**1) La période de chauffe couvre l'année civile.**

**2) Plus de seuil d'intervention**

**3) Bénéficiaires :**

- **Catégorie 1** : Statut VIPO ou OMNIO **et** revenus annuels bruts inférieurs à 15.364,99 € majorés de 2.844,47 € par personne à charge ;
- **Catégorie 2** : Les personnes à « faibles revenus » (revenus annuels bruts inférieurs à 15.364,99 € majorés de 2.844,47 € par personne à charge)
- **Catégorie 3** : Les personnes surendettées (médiation de dettes **et** qui ne peuvent pas faire face au paiement de leur facture de chauffage) ;

#### **4) Combustibles :**

- le gasoil de chauffage en vrac et à la pompe
- le pétrole lampant en vrac et à la pompe
- le propane en vrac

Sont exclus

- le gaz naturel
- le gaz propane en bonbonne ou le gaz butane en bonbonne

#### **Allocation pour du combustible à la pompe**

L'allocation forfaitaire pour le gasoil de chauffage à la pompe ou pour le pétrole lampant à la pompe s'élève à 210 €.

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

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

#### **Combustible en vrac**

| <b>Prix au litre mentionné sur la facture</b> | <b>Le montant de l'allocation par litre</b> | <b>Montant maximal de l'allocation par tranche de prix</b> |
|---|---|--|
| < € 0,930                                     | 14 cents                                    | 210 €  |
| ≥ € 0,930 et < € 0,955                        | 15 cents                                    | 225 €  |
| ≥ € 0,955 et < € 0,980                        | 16 cents                                    | 240 €  |
| ≥ € 0,980 et < € 1,005                        | 17 cents                                    | 255 €  |
| ≥ € 1,005 et < € 1,030                        | 18 cents                                    | 270 €  |
| ≥ € 1,030 et < € 1,055                        | 19 cents                                    | 285 €  |
| ≥ € 1,055                                     | 20 cents                                    | 300 €  |

| <b>2009</b>                                     | <b>2010 (1/01/10 au 31/08/10)</b>              | <b>Projection 2010</b> |
|---|--|------------------------|
| 502 dossiers traités (352 octrois et 150 refus) | 417 dossiers traités (388 octrois et 29 refus) | 626                    |
| <b>Total dépenses : 48.430,12 €</b>             | <b>Total dépenses : 44.490,80 €</b>            | Budget : 70.000        |

Pour la période de chauffe 2009 (du 1er janvier au 31 décembre), le service a traité 502 demandes. Il a été accordé 352 octrois pour 150 refus, le tout pour une intervention totale de 48.430,12 €.

Le nombre élevé de refus s'explique par la coexistence pour cette période de chauffe d'une prime auprès du SPF Economie non cumulable avec l'allocation de chauffage. Cela implique que les personnes ayant déjà demandé cette prime au SPF Economie se sont vues notifier un refus par notre centre.

Il faut noter que cette prime auprès du SPF économie a été supprimée à partir de janvier 2010, ce qui explique l'augmentation de 2009 à 2010 : 417 en août 2010 (626 prévus.).

## **6.5 La guidance sociale énergétique**

Depuis plusieurs années, le CPAS s'est inscrit dans le cadre de ce projet initié par la Région wallonne :

- Formations sur l'utilisation rationnelle de l'énergie aux aides familiales du service ACASA ;
- Distribution aux participants de la formation d'un livre sur les économies d'énergie;
- Jeux concours sur la télévision locale TLMB ;
- Suivi individualisé de 5 ménages (AS + tuteur Energie) et remise de kits énergie :

### **Les perspectives**

Dans le cadre de cet axe, beaucoup de projets sont envisageables dès 2011...

### **Projet PAPE (Plan d'Actions Préventives en matière Energie)**

Anciennement plan GSE, le projet PAPE 2010-2012 a été approuvé par la Région Wallonne.

#### **Les actions à mettre en œuvre :**

- Organisation de séances d'information et de sensibilisation à destination du public cible (public adulte bénéficiaire ou non du CPAS et jugé prioritaire en termes de précarité énergétique). Les professionnels, les travailleurs sociaux, les aides familiales, les employés du CPAS pourront être sensibilisés ;
- Distribution lors de ces séances de kits énergie de sensibilisation ;
- Suivi individualisé de ménages précarisés bénéficiaires ou non du CPAS
  - Le suivi sera réalisé en 3 étapes :
  - Bilan énergétique
  - Conseils et Informations
  - Accompagnement du ménage dans la mise en œuvre des solutions identifiées

Dans le cadre de ces visites, de petites fournitures pourront être placées chez le ménage suivi (réflecteur derrière radiateurs, gaines d'isolation des tuyaux d'eau chaude, ampoules économiques, multiprises, petites isolation de portes et fenêtres,...). Les dépenses liées à ces petites fournitures sont limitées à **200 € par ménage suivi**.

### **Tuteur énergie**

Le CPAS dispose d'un tuteur énergie. Ce dernier collabore et travaille avec la Cellule prévention.

Le tuteur-énergie vient compléter le travail réalisé en première ligne auprès des bénéficiaires pour apporter les aides et conseils spécifiques visant à réduire leurs consommations énergétiques. Cette action s'inscrit donc utilement dans un ensemble d'interventions existantes en développant le volet technique de la prévention énergie.

## **Collaboration FRCE**

La mise en place du FRCE (Fonds de Réduction du Coût des Energies) au sein de notre Centre en janvier 2010 permettra différentes synergies :

- Suivi des ménages considérés en précarité énergétique et intervention du FRCE pour certains travaux (PAPE);
- Augmentation de la sensibilisation à l'existence du FRCE et au principe du tiers investissement (en collaboration avec le tuteur énergie);
- Suivi social des dossiers public cible auprès du FRCE assuré par la Guidance Budgétaire ;
- Prochainement : sensibilisation à l'existence du FRCE dans certains cas de médiation simple et médiation judiciaire.

## **La Cellule prévention du surendettement et de l'énergie**

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

Les projets sont nombreux :

- mise en place du projet PAPE ;
- collaboration étroite avec le tuteur-énergie ;
- collaboration avec le guichet de l'énergie ;
- collaboration avec le FRCE « Maison de l'Énergie »
- Ecole des consommateurs ;

L'aspect préventif est primordial tant en matière de surendettement qu'en matière d'économie d'énergie. Le but est de donner aux personnes non seulement des conseils pour mieux consommer mais également les informer sur l'existence de toutes les aides et services relais existants.

**Tableau récapitulatif pour le service de médiation de dettes et de guidances budgétaire**

| Année  | 2006   | 2007                | 2008                | 2009                    | 2010 (1/01 au 31/08)    | Projection 2010 |
|--|--|---------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------|
| Médiation classique                                  | 215  | 198                 | 288                 | 352                     | 276                     | 414             |
| Médiation judiciaire                                 | 110  | 111                 | 103                 | 95                      | 94                      | 94              |
| Guidance Budgétaire                                  | 377  | 849                 | 1659                | 1247                    | 1185                    | 1777            |
| Dossiers MEBAR                                       | 75   | 64                  | 45                  | 19                      | 17                      | 25              |
| IEH - IGH  | 1051   | 1647                | 1174                | 1162                    | -                       | -               |
| Compteurs à budget                                   | 68   | 37                  | 2                   | 3                       | -                       | -               |
| Eau  | 486  | 885                 | 367                 | 464                     | 273                     | 410             |
| Fonds des Energies                                   | 327  | 225                 | 462                 | 442                     | 256                     | 384             |
| Commission Locale D'Énergie                          | Sur 481 personnes convoquées, 164 se sont présentées | Néant (pas de CLAC) | Néant (pas de CLAC) | 48 personnes convoquées | 14 personnes convoquées |                 |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3.190</b>   | <b>4.016</b>        | <b>4.100</b>        | <b>3.832</b>            | <b>2.115</b>            | <b>3.245</b>    |
| <b>Total Hors IEH-IGH et hors compteurs à budget</b> | <b>2.071</b>   | <b>2.332</b>        | <b>2.924</b>        | <b>2.667</b>            | <b>2.115</b>            | <b>3.245</b>    |

Travail purement administratif

|                     |            |            |             |            |            |            |
|---------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>Fonds Mazout</b> | <b>669</b> | <b>389</b> | <b>1372</b> | <b>502</b> | <b>417</b> | <b>626</b> |
|---------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|

## **7. L'HERGEMENT ET LE LOGEMENT**

### **7.1 Situation générale du logement sur Mons**

Le problème de l'accès au logement à Mons pourtant consacré par la constitution comme un droit fondamental, demeure comme dans les autres villes wallonnes un problème crucial. Manque de logements sociaux, salubrité des logements privés « bon marché », nombreuses expulsions, difficultés à conserver le logement trouvé, part prépondérante du loyer dans le budget des familles sont les principaux problèmes !

Le CPAS est confronté à un nombre croissant d'expulsions.

|                     | <u>Citations</u> | <u>Jugements</u> | <u>Expulsions</u> | <u>Significations</u> | <u>Renvoi vers le CPAS compétent</u> |
|---------------------|------------------|------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| <b>TOIT ET MOI</b>  | 55               | 13               | 20                | 14                    |                                      |
| <b>PARTICULIERS</b> | 280              | 12               | 32                | 15                    | 2                                    |
| <b>CPAS</b>         | 0                | 0                | 0                 | 0                     |                                      |
| <b>SOCIETES</b>     | 23               | 5                | 4                 | 3                     |                                      |
|                     | <b>358</b>       | <b>30</b>        | <b>56</b>         | <b>32</b>             | <b>2</b>                             |

Ces expulsions émanent de propriétaires privés, de sociétés de logements sociaux.

**A Mons le coût moyen d'un logement privé est 500 euros pour un studio, 900 euros pour une maison de 4 chambres ou plus : à comparer avec les montants mensuels du RIS : 740,32 pour un isolé : 987,09 pour une famille.**

Il n'est pas rare que plus de 50% des revenus soient consacrés au logement chez nos bénéficiaires, ce qui les conduit à une situation compliquée.

Le parc privé demeure majoritaire. Les logements publics sont gérés par l' AIS, Toit&moi et le CPAS.

### **L' AIS**

L' AIS gère 242 logements (pour 278 l'année dernière) dont 178 sur Mons et anciennes communes.

Parmi ceux-ci :

- 40 appartements ou maisons à 4 chambres ou plus (seulement 10 sur Mons) ;
- 48 à 3 chambres et plus (27 sur Mons).

**Comme dans notre parc CPAS, il est difficile de pouvoir répondre aux besoins des familles comportant 3 ou 4 enfants.**

L' AIS comptait 608 candidats inscrits (625 en 2008) au 1<sup>er</sup> janvier 2009.



La structure des locataires se présente comme suit :

- 39,06% de chômeurs
  - 13,02% de bénéficiaires du RIS
  - 21,86% de pensionnés
  - 8,09 % de personnes indemnisées par la mutuelle
  - 1,8% percevant une allocation de handicap
- Soit 83,72 %.

Les autres locataires travaillent.

Au niveau sociologique

- 46,04% de familles monoparentales dont l'écrasante majorité sont des femmes seules avec enfants
- 34,89% d'isolés dont 58% de femmes
- Le solde représente des couples avec ou sans enfant.

Le montant moyen des loyers réclamés aux locataires est de 298,44 euros allant de 258,98 euros pour un studio à 349,51 euros pour une maison à 4 chambres, soit au maximum à 35,40% du revenu.

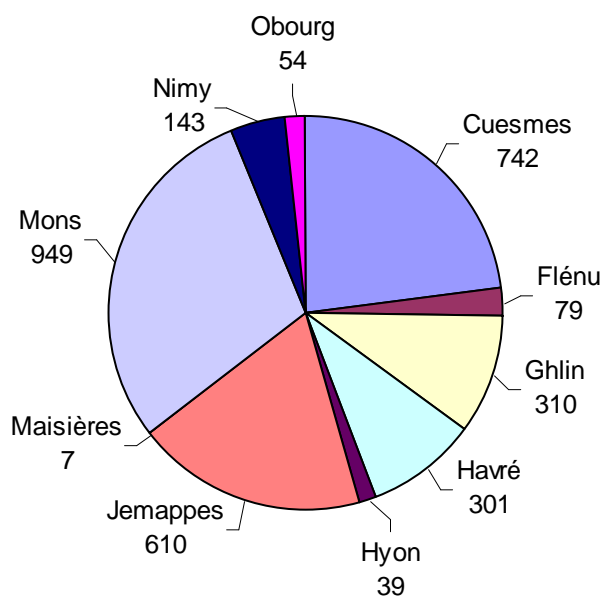
Comme dans les logements de transit, les locataires font l'objet d'un accompagnement social. Il y a 10 procédures judiciaires en cours (37 en 2008). Au 05/05/10, 30 locataires sont en retard de paiement dont 13 pour plus de 3 mois.

## **Toit & Moi**

Le seul opérateur de logement social est la société « Toit & Moi ».

Toit& moi possède un parc locatif de 3.667 logements sur l'entité de Mons, dont 3.234 occupés.

Le nombre de logements sociaux par commune



La société est engagée depuis plusieurs années dans un programme de rénovation des logements (PEI), ce programme est toujours en cours et de nombreux logements sont en travaux.

Les candidats locataires sont au nombre de 790 pour l'entité de Mons (657 l'année dernière à la même époque), soit une augmentation de 5,2 %.

La structure des locataires se présente comme suit :

- 26,30% de chômeurs
  - 9,1% de bénéficiaires du RIS (le plus grand nombre à Mons, Jemappes ensuite)
  - 30,9% de pensionnés
  - 12,83% de personnes indemnisées par la mutuelle
  - 0,31% percevant une allocation d'handicapé
- Soit, 79,44%.

Les autres locataires travaillent..

268 procédures contentieuses ont été initiées en 2010.

Il n'y a plus d'accompagnement social à proprement parler dans l'immobilière sociale.

Depuis quelques années, une collaboration existe entre le CPAS et toit&moi. Le CPAS est averti des retards de paiement et ce, de manière à proposer et assurer un accompagnement social.

### **Le CPAS**

Le CPAS, quant à lui, offre logements ou transit, l'insertion et intégration

- 51 maisons unifamiliales (insertion et transit) ;
- 13 nouveaux logements de transit en 2010 ;
- 3 logements d'intégration sont loués à Toit & Moi ;
- 0 logement d'urgence.

Les locataires du CPAS :

- 44 adultes et 65 enfants occupent 36 logements (31 août 2010).
- 32 % sont bénéficiaire du RIS
- 24% ont un travail
- 20% sont bénéficiaires d'indemnités de mutuelle
- 8% ont un chômage
- 8% une pension
- 8% une allocation pour personne handicapée.

Durant l'année de référence, le CPAS a enregistré 16 départs, dont 12 pour le logement social. Cette attribution arrivait alors que le contrat de bail venait à échéance au terme des 3 ans pour certains. Par contre, pour d'autres, un nouveau déménagement était à prévoir alors que le déménagement du locataire précédent n'était pas terminé.

L'attribution d'un logement social est souvent la seule solution pour ces locataires. De ce fait, cette attribution permet ainsi à notre Centre de jouer son rôle d'hébergement temporaire.

## **7.2 Il existe de nombreux dispositifs légaux ou extra légaux qui constituent de bons indicateurs de logement.**

### Attestations d'extrême urgence sociale

Il s'agit d'attestations que le CPAS est habilité à délivrer aux personnes se trouvant dans une situation d'extrême urgence sociale c'est-à-dire sans abri , victimes d'une calamité ou de violence conjugale

Ces attestations permettent de recevoir 8 points de priorité dans le cadre d'une demande de logement social

Le service tient depuis le 10 février 2009 un tableau statistique relatif à ces attestations

Le nombre d'attestations sans abri est de 214 entre le 10/02/2009 et le 30 août 2010

La répartition est de : 56 % hommes

44 % femmes

### **La situation familiale des personnes bénéficiant de cette attestation**

|                     | Nombre | Pourcentage |
|---------------------|--------|-------------|
| Couple              | 8      | 3,74%       |
| Couple avec enfants | 22     | 10,28%      |
| Isolé               | 138    | 64,49%      |
| Isolé avec enfants  | 46     | 21,49%      |

### **La cause de l'attestation**

|                      | Nombre | Pourcentage |
|----------------------|--------|-------------|
| Calamité             | 2      | 0,93%       |
| Sans abri            | 208    | 97,20%      |
| Violences conjugales | 4      | 1,87%       |

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

### Les adresses de références

L'adresse de référence c'est la possibilité pour une personne sans abri, rayée des registres communaux d'obtenir une inscription à l'adresse du CPAS, afin de maintenir ou de retrouver des droits sociaux.

(Cette inscription est inopérante pour la détermination du centre domicile de secours).

**A ce jour, 109 personnes en ont bénéficié de cette possibilité (72 en 2008, 83 en 2009).**

## Les PIIS sans abri

Il s'agit de projets d'intégration sociale conclus avec des personnes sans abri bénéficiaires du RIS.

L'objectif du contrat est de tout mettre en œuvre pour trouver un logement.

La conclusion du PIIS permet à la personne –même si elle cohabite provisoirement dans l'attente d'une solution durable – de bénéficier d'un taux RIS isolé.

La sanction du non-respect du PIIS sans abri consiste en l'octroi du taux cohabitant.

Les PIIS sans abri conclus depuis janvier 2010 sont au nombre de 88 ; 123 durant l'année 2009.

## Le RIS sans abri

Il s'agit d'une catégorie de RIS faisant l'objet d'une subside majorée durant 2 ans pour les bénéficiaires qui sans abri ont retrouvé par leurs propres moyens un logement durable.

Ce type de RIS est en pleine croissance et est un indicateur non seulement de la demande de logement mais également de la difficulté à le conserver : beaucoup de personnes trouvent un logement , le perdent pour diverses raisons , en retrouvent un autre ....

En juillet 2009, il y avait 87 RIS « sans abri », en juillet 2010 il y en a 122.

## Conclusion sur les indicateurs

|                        | <b>Attestation extrême urgence sociale</b> | <b>Adresse de référence</b> | <b>PIIS sans abri</b> | <b>RIS sans abri</b> |
|------------------------|--|-----------------------------|-----------------------|----------------------|
| <b>2009</b>            | <b>57</b>                                  | <b>83</b>                   | <b>123</b>            | <b>87</b>            |
| <b>2010 (31/08/10)</b> | <b>214 (+275%)</b>                         | <b>109 (+31%)</b>           | <b>88 (-28%)</b>      | <b>122 (+40%)</b>    |

## **7.3 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 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 par le ministère à 100% ;
- Prise en charge de loyers ou d'arriérés de loyers : cette aide est très souvent récupérable, parfois non : les dossiers sont toujours examinés par le CSSS ;
- Dans le cadre du fonds des énergies, des dettes loyers étaient prises en charge : vu la diminution du fonds, les critères ont été revus et ce n'est plus le cas ;
- Les frais d'hébergement en maison d'accueil.

## L'évolution 2006-2010

|                 | <b>G L N RIS*</b> | <b>GL RIS*</b> | <b>total GL*</b> | <b>PI N RIS*</b> | <b>PI RIS*</b> | <b>TOTAL PI*</b> | <b>LOYERS</b> |
|-----------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|----------------|------------------|---------------|
| 2006            | 162               | 207            | 369              | 44               | 135            | 179              | 102           |
| 2007            | 189               | 273            | 462              | 133              | 98             | 231              | 155           |
| 2008            | 182               | 275            | 457              | 124              | 133            | 257              | 197           |
| 2009            | 179               | 341            | 520              | 115              | 141            | 256              | 242           |
| 2010 (au 30.06) | 101               | 157            | 258              | 55               | 60             | 115              | 116           |
| Prévisions 2010 | 202               | 314            | 516              | 110              | 120            | 330              | 232           |

G L N RIS = garantie locative pour non bénéficiaires du RIS.

PI N RIS = prime à l'installation pour non bénéficiaires du RIS.

### Au niveau des chiffres

| <b>Compte</b>   | <b>GL</b> | <b>PI</b> | <b>LOYERS</b> | <b>TOTAL</b> |
|-----------------|-----------|-----------|---------------|--------------|
| 2006            | 280474,74 | 139373,36 | 41413,98      | 461.262,08   |
| 2007            | 324329,97 | 200529,22 | 69460,8       | 594.319,99   |
| 2008            | 320102,57 | 237797,93 | 76504,62      | 634.405,12   |
| 2009            | 368109,49 | 254376,93 | 93696,93      | 716.183,35   |
| 2010 (au 30/06) | 255877,18 | 166467,21 | 71873,58      | 494.217,97   |
| Prévisions 2010 | 510.000   | 332.000   | 140.000       | 1.000.000    |

## **7.4 Les Conventions avec les Maisons d'Accueil**

Il n'est pas toujours possible d'éviter l'expulsion, quand cela se produit il est important d'avoir des solutions temporaires de relogement en urgence : une bonne collaboration avec les maisons d'accueil est primordiale.

30 maisons d'accueil ont signé la convention avec le CPAS.

Le coût des frais d'hébergement en maison d'accueil est partiellement subsidié par le relais social dans le cadre du DUS mais il augmente.

| <b>Comptes 2009</b> | <b>Budget 2010</b>   | <b>Budget 2011</b> |
|---------------------|----------------------|--------------------|
| 45.610,65           | 60.000 (après MB 2 ) | 60.000             |

## **7.5 La Convention avec Toit et Moi**

Il ne s'agit pas d'une aide financière à proprement parler mais d'une collaboration proactive avec la société de logement de la région.

Depuis le 31 mai 2005, notre centre a signé une convention de collaboration avec la société de logement « Toit et Moi » dans le but de tenter au maximum d'éviter les retards de paiements des loyers dus à cette société et par la même, 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, comme médiateur, 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 due par la collectivité aux locataires.

## **7.6 Le logement temporaire**

Différentes formules existent au sein de notre centre.

Le CPAS dispose de « logements de transit, d'insertion et d'urgence ».

### Quelques chiffres pour comprendre nos projets

- 1996 : restauration de 28 logements, 8 appartements « sans-abri »
- 2001-2003 : 9 logements d'insertion
- 2004-2006 : 13 maisons, 4 appartements de transit
- 2007-2008 : 3 maisons de transit
- 3 appels à projet dans le cadre des logements d'urgence.

De septembre 2009 à août 2010, 18 nouvelles familles ont été accueillies.

Il s'agit essentiellement de familles monoparentales, de petites familles et d'une très grande famille, ce qui représente 13 adultes et 37 enfants.

Un concept spécifique celui de logement d'intégration a même été développé : des appartements sont loués à la société immobilière sociale Toit&moi et mis à disposition dans le cadre du transit ou de l'insertion, au terme de l'occupation à titre précaire, par le biais d'un bail glissant, la personne devient locataire de toit&moi tout en restant dans son logement.

### **7.6.1 Les logements de transit**

A partir du 1/04/2011, les appartements de l'hôtel social seront exclusivement dédiés aux victimes de violence intrafamiliale. Le bâtiment fait l'objet d'une sécurisation spécifique.

Dans l'attente de l'agrément du centre d'accueil pour femmes victimes de violence comme maison d'accueil, ces appartements sont mis à disposition dans le cadre d'occupations précaires de type transit.

51 maisons unifamiliales sont occupées en transit et 4 supplémentaires seront opérationnelles avant le 31/12/2010.

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

20 logements d'insertion sont occupés.

### **7.6.3 Les logements d'intégration.**

Deux logements d'intégration sont occupés et une procédure est en cours avec toit&moi pour reprendre deux autres logements d'intégration loués par le CPAS et ce, pour permettre de loger des familles plus nombreuses.

Loger ce type de famille est en effet un réel problème, notre parc ne comprenant pas de logements 3 chambres.

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

Quatre projets de logement d'urgence.

Le 1<sup>er</sup> est situé 23, rue nouvelle chasse à Jemappes, il est presque terminé et sera opérationnel avant le 31/12.

Le 2<sup>ème</sup>, rue Mac Donald à Jemappes est en cours de rénovation. Dès que la permanence sociale de Jemappes aura pu déménager vers ses nouveaux locaux au phare de Jemappes, la rénovation reprendra.

Le 3<sup>ème</sup> situé rue du Joncquois à Mons en cours de rénovation.

Le 4<sup>ème</sup> est prévu à la Cité Guillochain.

Ces 4 logements sont destinés à de l'accueil d'urgence.

### **7.6.5 Les demandes en cours**

Le CPAS gère des logements temporaires qui, par définition, sont des logements d'urgence et donc répondent à des situations d'urgence et ne font pas l'objet d'une liste d'attente comme dans les sociétés immobilières. Toutefois, le CPAS a +/-200 demandes de logement. Ces demandes ne peuvent être satisfaites par notre parc suite à l'aspect temporaire des logements et la spécificité du public (familles nombreuses).

C'est le CSSS qui joue le rôle de comité d'attribution.

### **7.6.6 L'accompagnement social**

Les logements mis à disposition dans ce cadre sont conditionnés par un plan d'accompagnement social.

Au terme du contrat, la famille doit pouvoir accéder au logement durable.

Les situations sont de plus en plus compliquées. Les familles qui arrivent n'ont aucun repère, aucun acquis pour l'entretien et le maintien dans le logement. Pour certaines familles tout est à apprendre. Cela nécessite une présence régulière des travailleurs sociaux.

Les problématiques sont compliquées et la solution proposée par le CPAS reste limitée dans le temps.

Il est important de garder en point de mire l'accès au logement durable. Pour pouvoir accueillir d'avantage de situations, il faut une grande rotation avec une perspective vers le logement social.

L'attention particulière reste de mise pour les enfants qui sont souvent victimes des situations et pour qui la stabilité du logement reste l'élément clé du maintien en famille.

La réflexion doit être menée pour les familles, qui sans accompagnement social, seraient bien incapable de maintenir un logement.

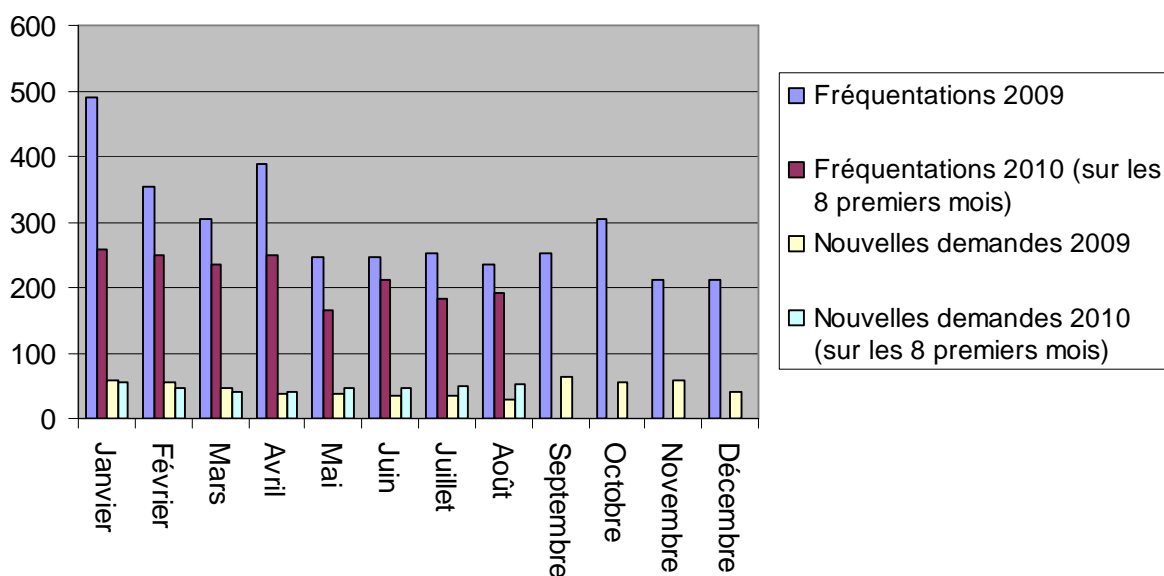
## **7.7 Accompagner à la recherche d'un logement : L'atelier recherche logement**

L'atelier « recherche logement » se situe à la maison du logement.

Le travail d'accompagnement du prospecteur logement est complémentaire au travail d'analyse du travailleur social qui détermine avec les demandeurs leurs besoins en matière de logement.

### Statistiques de passage

On note une diminution de 30% des fréquentations. On a une augmentation de nouvelles demandes de 13%.





## **7.8 Aider et accompagner les sans abris**

### **L’abri de nuit**

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

Quelques statistiques de septembre 2009 à août 2010

|              | <b>Hommes</b> | <b>Femmes</b> | <b>TOTAL</b> |
|--------------|---------------|---------------|--------------|
| septembre    | 201           | 51            | 252          |
| octobre      | 185           | 91            | 276          |
| novembre     | 208           | 56            | 264          |
| décembre     | 347           | 53            | 400          |
| janvier      | 573           | 122           | 695          |
| février      | 377           | 45            | 422          |
| mars         | 246           | 50            | 296          |
| avril        | 201           | 70            | 271          |
| mai          | 182           | 35            | 217          |
| juin         | 162           | 20            | 182          |
| juillet      | 147           | 32            | 179          |
| août         | 172           | 31            | 203          |
| <b>TOTAL</b> | <b>3001</b>   | <b>656</b>    | <b>3657</b>  |

L’abri de nuit a mis à disposition 5884 lits pour l’année de référence. Globalement, 62% des lits ont été effectivement occupés (67,1% sur la même référence en 2008/2009) comme le démontrent les chiffres repris ci – dessus (3657).

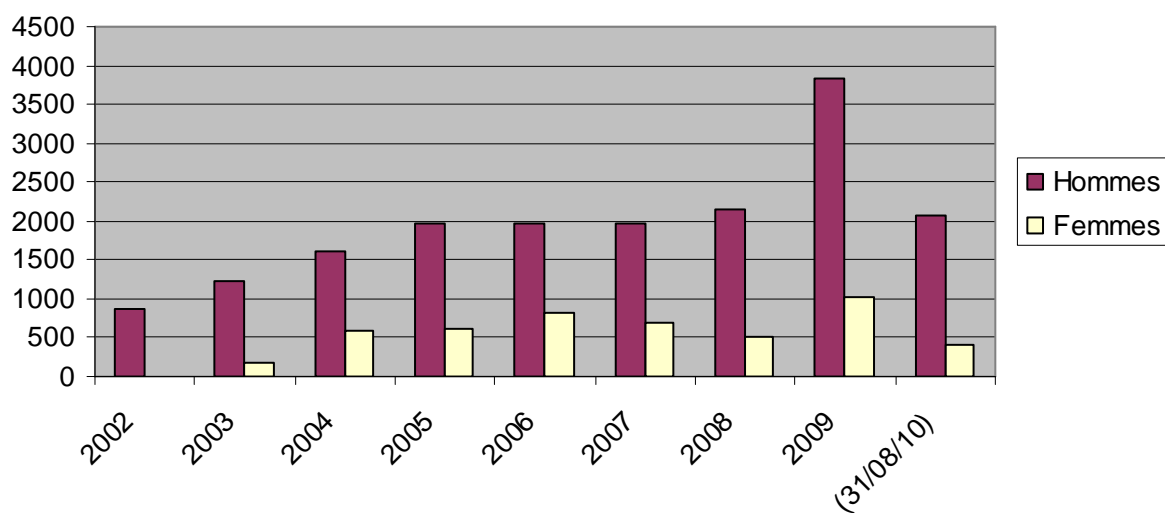
La diminution par rapport à l’année passée est justifiée par l’offre plus importante durant cet hiver, passant de 12 lits à 20 lits à partir du 15 novembre, augmenté de 8 lits supplémentaires dans le cadre du plan hiver à la date du 7 janvier, le tout jusqu’au 15 mars, soit un passage de 12 à 28 lits pendant la période hivernale. Cette extension n’a pas été occupée à 100% mais a permis d’accueillir toutes les demandes.

De plus, le taux d’occupation des femmes diminue de 24% à 18%.

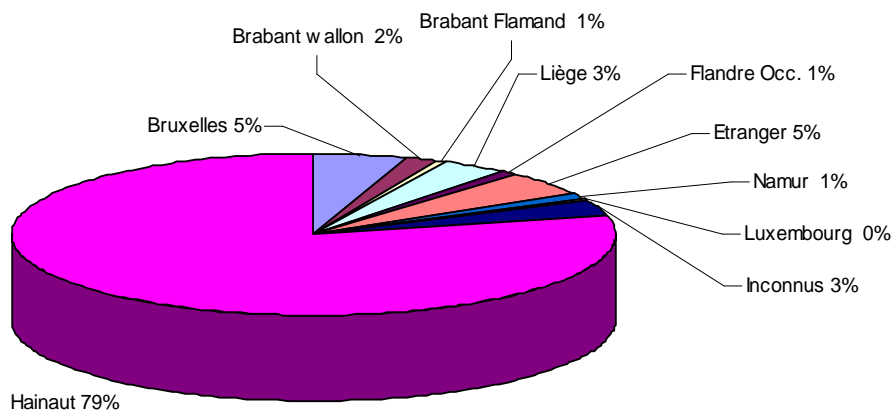
Quelques constats sur l’abri de nuit :

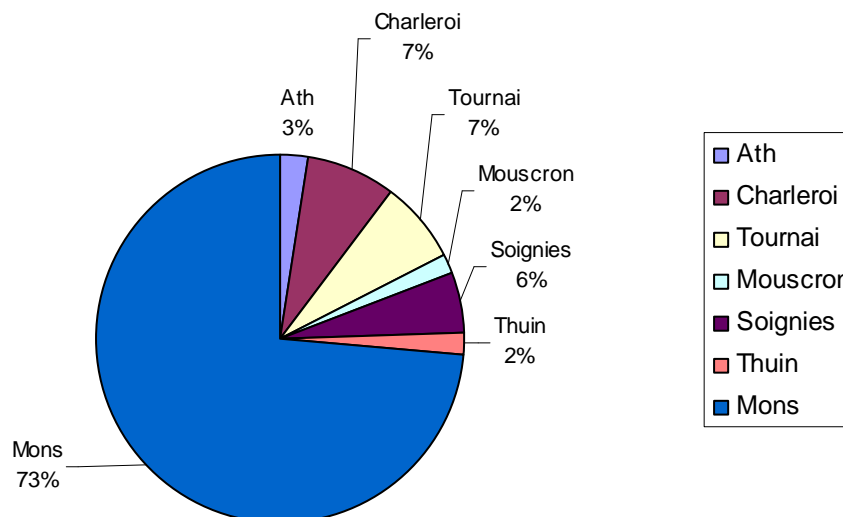
- Au niveau des personnes différentes accueillies à l’abri de nuit (534), 85% sont des hommes et 15% des femmes.
- Pour l’année 2009, 22 % des personnes avait moins de 25 ans et 2 % plus de 65 ans.  
En neuf ans, c’est plus de 22.400 lits qui ont été occupés. Plus de 3.600 lits ont été occupés sur la dernière période de 12 mois par des femmes et des hommes en situation sociale difficile.

## Occupation de l'abri de nuit



## Origine géographique des personnes hébergées





| Mons | Borinage |
|------|----------|
| 78%  | 22%      |

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

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Logement autonome  | 69  |
| Institution        | 79  |
| Famille            | 30  |
| Aucun endroit fixe | 194 |
| Inconnu            | 147 |

Soit, 178 sorties positives !

### Perspectives

Avec l'installation du Centre d'accueil au sein de l'hôtel social, le déménagement de l'abri de nuit est envisagé.

Il y a lieu de prévoir une structure assez conséquente pour l'accueil permanent des personnes en difficultés sociales avec un projet d'insertion, que ce soit par le logement ou une structure adaptée et une partie destinée aux personnes dans le cadre de l'extension hivernale.

### **Le travail de rue et la collaboration avec le centre de jour de la ville « l'escale »**

La collaboration initiée dans ce cadre avec le centre d'accueil l'escale se poursuit.

Le centre d'accueil de Jour « l'Escale » est ouvert du lundi au vendredi de 9-19h. (Les plages d'ouverture ont été élargies dans le cadre de l'opération hiver).

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

| Période       | Nombre de passages | Nombre de jours d'ouverture | Moyenne journalière |
|---------------|--------------------|-----------------------------|---------------------|
| 2006          | 2043               | 195                         | 10                  |
| 2007          | 1961               | 242                         | 8                   |
| 2008          | 1949               | 242                         | 8                   |
| 2009          | 3233               | 249                         | 13                  |
| 2010 (8 mois) | 2329               | 192                         | 12                  |

### **7.9 Les perspectives en matière de logement**

La problématique du logement demeure d'une acuité préoccupante comme en témoigne ce chapitre.

Cette situation n'est pas particulière à Mons.

La politique de construction et de rénovation a ses limites même si le CPAS continuera à s'inscrire dans les programmes de rénovation (ancrages communaux).

Il est nécessaire de se pencher sur l'optimisation de l'occupation du parc immobilier existant notamment dans le centre ville où des immeubles sont inoccupés...

Les constats sont là :

- Part prise par le loyer dans le budget des ménages à faible revenus trop importante ;
- Pas de régulation du marché locatif ;
- Salubrité de certains logements préoccupante ;
- Importance de l'accompagnement social pour certaines familles.

### **7.10 L'aide aux victimes de violence intrafamiliales**

Depuis 2008, le CPAS a mis en place un service d'accompagnement des situations de violences intrafamiliales grâce au soutien de la Région Wallonne, à une collaboration avec la Ville de Mons dans le cadre du plan de prévention et au Relais Social Urbain de Mons-Borinage.

Ce service spécifique est réparti en deux pôles :

- un pôle hébergement ;
- un pôle ambulatoire.

#### **Le pôle hébergement**

Le pôle est composé de quatre appartements d'urgence pour femmes victimes de violences (accompagnées ou non d'enfants) dont l'adresse est tenue secrète pour des raisons de sécurité.

Il s'agit d'un hébergement temporaire permettant aux femmes victimes de violences (accompagnées ou non d'enfants) de gérer une situation de crise et de faire le bilan de leur situation dans une structure sécurisée, d'être entourées et accompagnées dans leurs démarches par une équipe psychosociale et de trouver une solution adaptée à leur situation.

Elles seront ensuite orientées vers une maison d'accueil spécifique ou tout autre type de logement (famille, amis, logement social, logement de transit ou d'intégration).

L'accueil et l'accompagnement de la femme et de ses enfants durant leur hébergement dans la structure d'accueil d'urgence sont primordiaux.

Les victimes côtoient souvent une multitude de services. Il est donc impératif que les intervenants communiquent et échangent des informations pour assurer la prise en charge de la situation dans sa globalité. C'est le but du **travail en réseau**. avec :

- Service d'Aide aux Justiciables « Résilience » dont le créneau d'intervention couvre l'Arrondissement Judiciaire que ce soit au niveau d'une prise en charge sociale ou psychologique ;
- Services de Prévention du Borinage ;
- Centres de santé mentale ;
- Centres de guidance ;
- Centres de Plannings Familiaux ;
- Psychothérapeutes privés ;
- ...

Les collaborations avec les maisons d'accueil sont essentielles afin d'assurer une complémentarité et une continuité dans l'accompagnement des personnes.

Depuis fin 2008, une Commission Violences Intrafamiliales a été mise en place par la Ville de Mons Elle coordonne les différentes interventions des membres afin d'optimiser l'accueil, l'accompagnement et le suivi des situations de violences intrafamiliales.

Une semaine de sensibilisation aux violences intrafamiliales se déroulera du 22 au 26 novembre 2010 sur le territoire de Mons-Borinage.

### **Le suivi ambulatoire**

Il peut accueillir toute personne victime de violence intrafamiliale : homme, femme, enfant, personne âgée,...

Il réunit en un même lieu assistante sociale et psychologues afin d'éviter aux personnes d'être dirigées d'un endroit à l'autre.

Les personnes victimes de violences demandent de l'aide dans différentes circonstances, selon leurs besoins et leurs difficultés (la séparation, procédures devant les tribunaux concernant la garde de leurs enfants, droit de visite,...).

L'accompagnement peut aller de la transmission d'information, que ce soit par téléphone ou lors d'un entretien, à la prise en charge sociale ou psychologique en passant par un accompagnement physique auprès de divers services comme la police, l'hôpital ou le tribunal.

Une écoute téléphonique est accessible du lundi au vendredi de 8 heures à 17 heures.

En dehors de ces heures, une garde est assurée par le Dispositif d'Urgences Sociales du CPAS de Mons.

Une collaboration est également mise en place avec le Télé-Accueil, service téléphonique gratuit accessible en permanence.

De plus, des orientations sont opérées via le numéro national 0800/30.030.

Quelques chiffres et constats :

| 2009                                    | 2010 (7 mois)   |
|---|---|
| 52 personnes ayant fréquenté le service | 93 personnes ayant fréquenté le service.<br>A cela, il faut ajouter les personnes dont le suivi a débuté en 2009 et qui sont toujours suivies par le service. |

Nous assistons également à l'augmentation de prises en charge de couples immigrés et des situations de mariages forcés.

- Il arrive aussi que des personnes habitant le Borinage soient suivies par les psychologues de la structure ambulatoire conjointement au travail social développé au sein de leur commune.

Perspectives :

Au niveau du pôle hébergement :

- Agrément de maison d'accueil ;
- hébergement en urgence, les femmes victimes de violences (accompagnées ou non d'enfant(s)) ;
- accueil des enfants de manière spécifique.

Au niveau du pôle ambulatoire :

- formation et supervision des travailleurs de première ligne ;
- Actions de sensibilisation ;
- Accueil et accompagnement individuel des personnes victimes de violences intrafamiliales ;
- Activités collectives (groupes de parole, ateliers créatifs,...).

Au niveau du travail en réseau :

- Consolidation autour de la problématique des violences conjugales.

### **7.11 Les ILA (Initiative Locale d'Accueil)**

Un grand nombre de CPAS accueillent, à la demande de l'Administration Fédérale, des demandeurs d'asile durant toute la durée de leur procédure de demande d'asile.

Le CPAS de Mons organise, depuis 2000, en accord et en collaboration avec FEDASIL, une Initiative Locale d'Accueil (ILA). Elle est agréée pour une capacité de 31 personnes (18 isolés et 3 familles peuvent être accueillis).

L'ILA est un logement privé meublé, doté des équipements indispensables afin que les demandeurs d'asile puissent subvenir à leurs besoins quotidiens.

L'ILA gérée par notre Centre est composée de 9 logements (8 logements sociaux, dont 1 nouveau depuis mars 2009, et 1 logement appartenant au CPAS).

### Chaque résident reçoit :

- une allocation hebdomadaire afin de prendre en charge ses frais de nourriture ;
- son argent de poche et les frais divers (60 € pour les isolés et chefs de ménage, 43 € pour les cohabitants et de 17 à 29 € pour les enfants et adolescents (en fonction de leur âge).

Le loyer et les charges (eau, électricité, gaz, taxes communales) sont pris en charge par le CPAS ainsi que les frais liés à l'accompagnement social et médical des demandeurs d'asile.

L'ensemble des coûts est pris en charge par Fedasil moyennant une allocation journalière par jour de présence des résidents (34,89 € en 2009 et 2010).

Malgré les dispositions prises par Fedasil, le nombre de demandeurs d'asile a sensiblement augmenté et l'Etat n'était plus capable d'assurer un accueil correct de ces demandeurs. Des mesures additionnelles ont été prises pour faire face à la crise de l'accueil.

En 2009, Fedasil a proposé à certaines catégories de demandeurs d'asile d'introduire une demande de suppression du code 207 « structure d'accueil » sur une base volontaire. Ces instructions étaient d'application jusqu'au 15/12/2009.

La situation ne s'est guère améliorée au niveau de la saturation du réseau d'accueil comme le démontre le taux d'occupation de l'ILA.

### Les mouvements

| 2009                                      | 2010 (8 mois)   |
|---|---|
| 6 personnes ont quitté                    | 10 personnes ont quitté   |
| 6 personnes ont intégré                   | 11 personnes ont intégré  |
| 4 familles ont quitté                     | 2 familles ont quitté   |
| 3 familles ont intégré                    | 2 familles ont intégré  |
| Taux d'occupation : 28 personnes par mois | Taux d'occupation : 31 personnes par mois (capacité totale d'accueil) |

### Le taux d'occupation de notre ILA :

- En 2009 (4 derniers mois) : 28 personnes par mois.
- En 2010 (8 mois) : 31 personnes par mois (capacité totale d'accueil).

### Perspectives

La rénovation de 5 immeubles appartenant au patrimoine immobilier du CPAS (dans Mons centre) permettra d'éviter la location des appartements à « toit§ moi » et également de disperser davantage les logements ILA.

Leur situation au centre ville permettra également de réduire les frais de transport

Le gouvernement est toujours à la recherche de solutions permettant de faire face à la pénurie de structures d'accueil pour les demandeurs d'asile. Les CPAS seront sollicités, reste à voir quels sont les ressources financières qui seront mises à disposition.

## 8. L'Urgence sociale

L'ensemble du dispositif d'urgence sociale est subsidié par la Région wallonne via « le relais social ». Notre CPAS s'est vu octroyer 190.125 € par 2009.

Pour 2011, vu l'augmentation des frais de fonctionnement et des frais de personnel, le CPAS va solliciter 190.076,12 €.

Le **Relais social urbain de Mons-Borinage** a entamé depuis 2008 une étude des besoins **des villes de l'arrondissement administratif** en matière d'urgence sociale car il est envisagé de développer un vaste partenariat (dont les formes restent à définir) pour traiter l'urgence sociale dans l'arrondissement de Mons-Borinage.

Bien que la compétence territoriale des CPAS soit strictement définie par la loi, la pauvreté ne s'arrête pas aux frontières communales : il n'est pas rare que notre abri de nuit accueille des personnes en provenance du Borinage (et même d'au-delà).

Par arrondissement administratif (statistiques d'occupation)

|             |            |               |
|-------------|------------|---------------|
| Ath         | 6          | 2,54%         |
| Charleroi   | 18         | 7,62%         |
| Tournai     | 17         | 7,20%         |
| Mouscron    | 4          | 1,69%         |
| Soignies    | 13         | 5,51%         |
| Thuin       | 4          | 1,69%         |
| <b>Mons</b> | <b>174</b> | <b>73,73%</b> |



|             |            |               |
|-------------|------------|---------------|
| <b>MONS</b> | <b>136</b> | <b>78,16%</b> |
| Borinage    | 38         | 21,84%        |

Quelles sont les mesures prises suite à cette étude ?

L'étude a pointé, entre autres, de nombreux besoins non rencontrés par la population précaire au niveau du logement.

Une partie des actions que le relais social mène en collaboration avec les C.P.A.S. de l'arrondissement et le secteur associatif est liée à cette problématique (logement d'urgence, de transit et d'insertion). De plus, une méthodologie intercommunale visant à répondre rapidement à des situations d'urgence sera définie et un baromètre permanent de l'évolution locale sera implémenté.

Il va de soi que l'élargissement du dispositif proprement dit **ou toutes formes de collaborations avec les nouveaux dispositifs ouverts sur l'Arrondissement en matière d'urgence sociale devront** reposer sur une répartition équitable des tâches et dépenses et ne pourront se faire sans **un subventionnement** accru.

En attendant cette évolution, notre service d'urgence s'articule toujours entre un dispositif 24 heures sur 24 qui est actif en-dehors des heures de bureau et un service d'urgence de jour qui est actif lui durant les heures de service.



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

Le dispositif initié par le CPAS de Mons permet de répondre, en urgence 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, à toute situation de détresse qui doit être traitée sans délais 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.

Voici les chiffres du dispositif :

En 2009, le DUS a touché 53 personnes ;

En 2010, en 6 mois, le DUS a touché 32 personnes.

## **8.2 Le service d'urgence de jour**

Depuis 2005, un service d'urgence de jour a été créé afin de professionnaliser l'urgence en la confiant, en journée, systématiquement aux mêmes assistantes sociales.

Le but de ce service est multiple:

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

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

En dehors de ces heures, le service d'urgence est basé sur un rôle de garde comme il est fait référence au point précédent.

De janvier à juillet 2010, 626 personnes ou familles se sont présentées auprès du service d'urgence de jour, 668 en 2008 et 599 en 2009 et pour la même période).

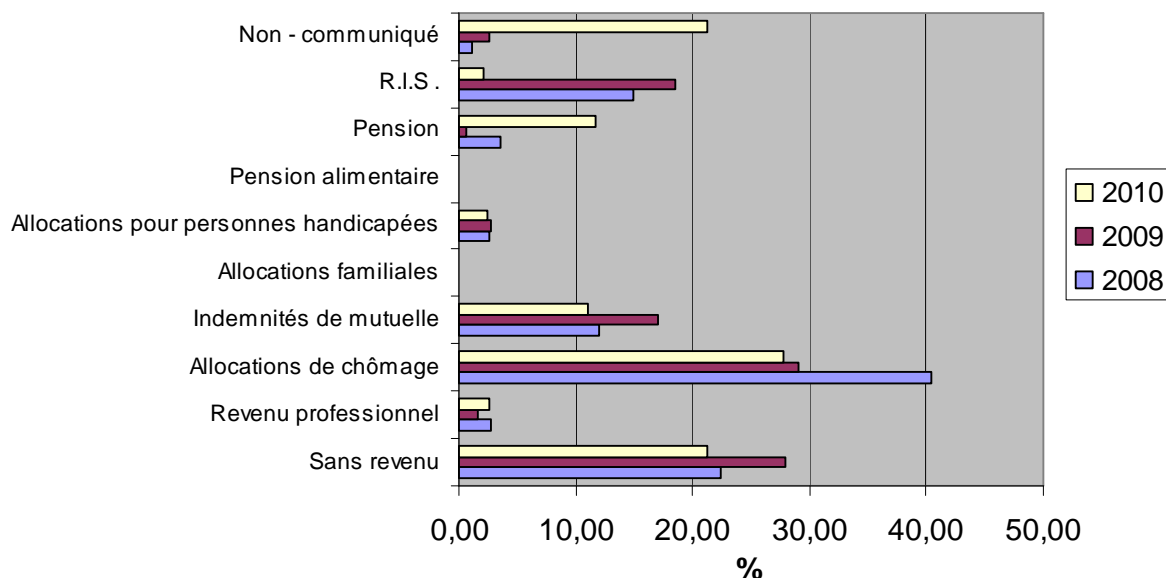
Il s'agit, pour la majeure partie, de personnes âgées entre 25 et 60 ans et qui vivent seules.

Arrivent en seconde place les familles monoparentales.

Comme les années précédentes, la plupart d'entre eux sont des 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.

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



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

Conformément au Règlement d'Ordre Intérieur de l'aide urgente, la plupart des interventions se font sous forme de tickets "S". Ce ticket permet de répondre à un besoin urgent alimentaire (hors alcool et cigarettes) et ce via des achats en moyenne/grandes surfaces et les petits commerçants.

Pour des situations plus spécifiques (visites médicales, tickets de bus ou de train, factures à payer immédiatement,...), l'aide en espèce reste le moyen préconisé.

## Quelques chiffres

|                     | 2008  |       | 2009           |                    | 2010 ( 8 premiers mois) |     |
|---------------------|-------|-------|----------------|--------------------|-------------------------|-----|
| <b>Tickets "S"*</b> | 4 €   | 6 €   | 4 €            | 6 €                | 4 €                     | 6 € |
|                     | 1.000 | 1.357 | 1.050<br>(+5%) | 1.700<br>(+25,27%) | 480                     | 567 |

- 6 € pour les personnes isolées ou chef de famille et 4 € pour les personnes à charge.

|                         | 2008       | 2009                | 2010 (8 premiers mois) |
|-------------------------|------------|---------------------|------------------------|
| <b>Aides en espèces</b> | 20.861,32€ | 29.253<br>(+40,22%) | 19.657                 |

En ce qui concerne le crédit total de l'article « aide sociale ROI » (ROI = en fonction du règlement sur l'aide sociale urgente), voilà la situation :

**En 2008** : 31.167,00 €

**En 2009** : 36.319,99 €

Pour les 8 premiers mois de l'année 2010, le montant s'élève à 30.379,20 euros (NB cette dépense n'inclut pas que l'octroi de tickets S mais également leur achat auprès du fournisseur) Les aides urgentes sont donc réparties à la hausse ce qui n'est pas étonnant vu le contexte économique difficile.

L'importance des aides en espèce malgré l'emploi privilégié des tickets S s'explique notamment par les aides demandées pour recharger les compteurs à budget.

## **9. Le CPAS partenaire du réseau social**

### **9.1 La coordination sociale**

Activités menées par le CPAS en réseau

#### **Plan SOS Hiver**

Depuis plusieurs années, notre centre collaborent avec les services communaux, la Croix-Rouge, le monde associatif et le relais social. Un plan d'urgence destiné à répondre aux situations de crise en cas de grand froid a été mis au point.

En 2009, le centre a décidé de prendre en charge systématiquement les frais d'hôtel lorsqu'il n'y a pas d'autre solution d'hébergement et de suspendre les sanctions à l'abri de nuit pendant la période hivernale (15/11 au 15/03) sauf en cas d'agression.

Le CPAS a, via le relais social, bénéficié d'un subside RW destiné à couvrir des dépenses d'investissement, des frais d'hébergement à l'hôtel et ce, pour la première fois. Il semble que ce subside sera récurrent ?

A partir de 2010, le plan SOS hiver est coordonné par le Relais social de Mons et le Borinage.

#### **Dispositif urgence sociale**

La garde a été doublée en raison des conditions atmosphériques. Elle a été doublée sans interruption du 16/12/09 au 04/02/10.

### **NUIT**

Quelques éléments du 19/12/2009 au 15/02/10 :

- 13 interventions ;
- 3 prêts de foyer électrique ;
- Hébergement à l'abri de nuit ;
- Hébergement à l'hôtel ;
- Hébergement à l'hôpital Ambroise Paré.

#### **Hébergement de nuit**

Une demande d'extension provisoire de 8 places a été sollicitée auprès de la Région wallonne.

Une deuxième extension a été sollicitée suite aux différentes demandes pour l'affectation d'un appartement en abri de nuit (8 places supplémentaires).

La fréquentation a été maximum dès la deuxième extension (accueil de plus de 20 personnes, jusqu'à 27 personnes le 19, le 21 et le 27 janvier).

La fin de la limitation du séjour à 15 nuits a indubitablement eu un impact direct sur cette fréquentation (plus de 40 jours consécutifs pour certaines personnes).

La caserne de Ghlin (20 places) a été mise à disposition des CPAS du Hainaut à charge pour eux de fournir l'encadrement et le transport des sans abri mais cette solution n'a pas été activée.

Pour l'hiver 2010-2011, la coordination du plan hiver sera prise en charge par le relais social, la Région wallonne ayant donné des instructions en ce sens.

### **Plan canicule**

Notre centre, en collaboration avec les services communaux, met au point d'une part une campagne de prévention afin de donner des conseils aux personnes les plus fragilisées en période de fortes chaleurs (notamment les personnes âgées).

### **La participation au relais social**

Le CPAS a été un élément moteur dans la mise sur pied du relais social. Le CPAS participe activement à toutes ses activités et groupes de réflexion. Le CPAS participe activement également au comité de pilotage, aux concertations initiées par le relais social avec les CPAS borains dans le domaine de l'urgence sociale (notamment à la mise sur pied d'une structure d'accueil d'urgence dans le Borinage).

### **La participation à la plate forme santé**

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

### **Les associations via la Maison de la Vie Associative et des Loisirs**

La Politique des Grandes Villes est à la base de la création de la Maison de la Vie Associative et des Loisirs (MVAL). Sa vocation est de fédérer des énergies autour de projets locaux.

Le soutien et l'accompagnement des projets des associations sont une priorité de la MVAL.

Depuis 2007, inscrite dans une dynamique de réseaux, c'est en 2008 que le partenariat Interreg IV avec les Maisons des associations de Charleroi, Roubaix et Tourcoing s'est amplifié.

|                       | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 (au 30/09/10) | Projection 2010 |
|-----------------------|------|------|------|------|--------------------|-----------------|
| Demandes              | 281  | 590  | ?/   | 542  | 302                | 403             |
| Occupation des salles | /    | 90   | 139  | 170  | 182                | 243             |

L'année 2010 se caractérise par différents éléments :

- Prolongation de la convention PGV ;
- Projet pilote avec le service SIP du CPAS dans le cadre de mise à disposition d'agents en contrat d'insertion au sein des asbl.
- Organisation des la cadre d'Interreg :
  - de 4 journées associatives
  - de 4 regards croisés
  - de la création du site commun
- 5 ans d'existence de la MVAL
- Collaboration avec le Plan de Cohésion Sociale

#### Perspectives

- Organisation d'un festival associatif ;
- Collaboration avec la Ville via le carré des Associations ;
- Collaboration dans le cadre de Mons 2015.

### **10. Le contentieux de l'action sociale**

L'utilisateur a le droit de recours contre les décisions de retrait ou de refus de RIS ou d'aide sociale qui le concernent.

L'instance compétente est le tribunal du travail.

138 dossiers pendants\* sont traités actuellement par notre service, sans faire de distinction entre les dossiers pendants en première instance et ceux pour lesquels un appel a été interjeté soit par notre centre, soit par le demandeur d'aide (\* les dossiers pendants sont ceux dans lesquels une décision judiciaire ayant force de chose jugée n'a pas encore été prononcée, c'est à dire tous les dossiers judiciaires dans lesquels l'objet du litige n'a pas fait l'objet d'un règlement judiciaire définitif et permet l'introduction de voies de recours).

#### **Evolution du nombre de requêtes introduites par année devant le Tribunal du Travail:**

| 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 (jusqu'au 1/09/10) |
|------|------|------|------|------|-------------------------|
|      |      |      |      |      |                         |

|             |             |             |             |             |             |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 26 requêtes | 29 requêtes | 27 requêtes | 19 requêtes | 23 requêtes | 18 requêtes |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|

Une stagnation relative du nombre de recours introduits devant le Tribunal du Travail est constatée.

### **Comment expliquer cette diminution ?**

- Le service juridique veille à s'assurer que les notifications des décisions prises par le comité spécial du service social soient complètes et correctement motivées : les notifications du CPAS de Mons ont d'ailleurs été mises en exergue lors d'une formation UVCW à la province du Hainaut.
- Le service juridique tient compte non seulement de la législation applicable mais également des différents enseignements jurisprudentiels dans le cadre du suivi des dossiers sociaux.

L'application de la nouvelle législation sur le droit à l'intégration sociale (RIS) a en effet consommé un certain nombre de théories jurisprudentielles d'un point de vue légal.

### **Quelques remarques concernant les requêtes**

#### En 2009

- Augmentation du nombre de recours relatifs aux contentieux relatif au droit au RIS en faveur des étudiants européens (nouveau contentieux : position qui n'est pas encore définitivement tranchée par la Cour du travail).
- Augmentation du nombre de recours relatifs aux contentieux relatif au droit à l'aide sociale complémentaire en faveur des détenus ou des personnes internées en hôpitaux psychiatriques (défense sociale).

**Soit 23 requêtes introduites du 1/01/2009 au 31/12/2009.**

#### En 2010 (8 mois)

Sur 18 requêtes, on constate :

- une augmentation des recours relatifs aux fonds des énergies ;
- une augmentation des recours dans le cadre du refus d'aides sociales diverses ;
- une augmentation des recours dans le cadre du manque de collaboration ;
- une augmentation des suspensions RIS ;
- une augmentation des litiges art.60§7 ;
- une diminution des contentieux des étrangers.

Les jugements rendus au 01/09/2010 sont au nombre de 19 : le CPAS a été condamné 2 fois et eu gain de cause 12 fois (les 5 derniers jugements étaient sans objet, irrecevables).

#### En termes d'évolution

- **année judiciaire 2007-2008 = 74 % de jugements favorables au CPAS**
- **année judiciaire 2008-2009 = 61 % des jugements favorables au CPAS**
- **année judiciaire 2009-2010 = 66 % des jugements favorables au CPAS**

### **Quelques observations quant à l'évolution jurisprudentielle**

#### **La récupération aide sociale/RIS**

Outre les situations de fraude sociale avérée, les tribunaux se montrent relativement fermes vis-à-vis des usagers n'ayant pas déclaré leurs propres revenus au CPAS et ce, dès lors que les preuves sont manifestes dans le dossier.

### **La récupération des aides sociales remboursables – interruption du délai de prescription de plus de 5 ans**

L'arrêt de la Cour du travail renforce la position du CPAS dans le sens où les documents de reconnaissance et de cession dûment signés par l'utilisateur interrompent systématiquement le délai de prescription de 5 ans et garantissent la récupération à long terme des dettes relativement anciennes (remontant à plus de 5 ans).

### **L'aide médicale et la dérogation pharmaceutique**

Le type de médicament que le CPAS est amené à prendre à charge peut être apprécié par lui au regard de la notion de dignité humaine.

### **Les étrangers et les effets de la non délivrance de l'annexe 35 sur le droit à l'aide sociale**

En matière du droit des étrangers, **l'annexe 35** est un document de séjour provisoire délivré lors de l'introduction d'une requête en annulation ou en révision auprès du Conseil du Contentieux des Etrangers contre une décision de refus de séjour de l'Office des étrangers. Les tribunaux ont confirmé le principe défendu par le CPAS : la seule introduction d'un recours en annulation ou en révision devant le Conseil du Contentieux des Etrangers, non suivie de la délivrance d'un document de séjour temporaire tel que l'annexe 35, ne peut suffire pour justifier le droit à l'aide sociale.

### **La prise en considération d'un loyer fictif dans le cadre du calcul du droit au revenu d'intégration sociale**

Le Tribunal du travail entérine la position du CPAS visant la prise en considération du loyer fictif.

### **La disponibilité sur le marché du travail des étudiant(e)s**

Le CPAS garde donc une relative autonomie lorsqu'il doit apprécier si le demandeur de plus de 25 ans qui souhaite reprendre des études, est disponible ou non sur le marché du travail.

### **Des évolutions jurisprudentielles sont défavorables au CPAS**

Le tribunal a estimé que le CPAS a mal apprécié les faits et en a tiré des conclusions incorrectes sur le plan du droit à l'aide sociale dans deux dossiers.

Ce constat vaut, en majorité, pour les litiges impliquant un manque de résidence effective ou de collaboration de l'intéressé.

Le tribunal reste exigeant vis-à-vis du CPAS en ce qui concerne les preuves de manque de résidence effective et/ou de collaboration de l'utilisateur (étendue et qualité des visites à domiciles effectuées, constats relatés dans les rapports sociaux).

# Département 2 : Les jeunes

---

## L'action en faveur de la jeunesse et de l'enfance

L'action en matière de la jeunesse et de l'enfance constitue notre 2<sup>ème</sup> département. Le but est de lutter contre le déterminisme social.

Les différents services sont :

- L'AMO – Action en Milieu Ouvert « Ancrages »
- Le service jeunesse
- Les structures d'accueil de la petite enfance
- La cité de l'enfance

Un des grands départements du CPAS comprend l'action en faveur des jeunes. Dans le cadre du redéploiement, ce département est renforcé par la reprise des structures de la Ville dans le cadre du CPAS.

## 1. L'ACTION EN MILIEU OUVERT

« Ancrages » s'inscrit en tant que service d'aide spécialisé de l'aide à la jeunesse et propose une aide préventive, émancipatrice et surtout non contraignante aux jeunes familles de l'arrondissement judiciaire de Mons.

Ce service a comme pouvoir organisateur le CPAS, situation assez rare en Communauté Française.

Les interventions de l'AMO :

- Aide individuelle, action collective et action communautaire.

### 1.1 L'aide individuelle

« Ancrages » propose aux enfants, aux jeunes ou à leur famille un lieu et un temps d'écoute, un espace de parole, d'orientation et d'accompagnement pour les aider à surmonter leurs difficultés d'ordre familial, socio économique, scolaire, administratif ou juridique.

**L'équipe n'intervient que sur demande du jeune et/ou de sa famille et n'accepte aucun autre mandat que celui du jeune ou de sa famille : le travail social d'accompagnement ne peut se faire qu'avec l'accord et la collaboration du jeune et/ou de sa famille et dans le respect du code de déontologie des services de l'aide à la jeunesse (transparence, respect du secret professionnel, respect de la parole des jeunes,...).**

11 nouvelles situations durant le 1<sup>er</sup> semestre 2010, soit 29 situations familiales et 59 jeunes (26 filles et 33 garçons) de 0 à 19 ans.



8 suivis familiaux ont été clôturés lors du 1<sup>er</sup> semestre 2010 (12 jeunes) pour différentes raisons.

## **1.2 Les activités communautaires**

Lors du 1<sup>er</sup> semestre, le diagnostic social a été élaboré tout comme le projet pédagogique.

### **1.2.1 Le diagnostic social**

Une analyse des différentes demandes a mis en évidence différentes thématiques :

- Au niveau de la vie familiale sociale
  - désarroi des familles dans l'éducation des enfants
  - perte de crédibilité des parents dans leur fonction parentale
  - fragilisation de la famille
- Au niveau de la vie quotidienne
  - précarité générale dans tous les domaines de la vie qui affaiblit la fonction parentale
  - manque de connaissance de certaines familles pour des actes élémentaires quotidiens
- Au niveau de la compréhension de la législation, des institutions
  - foisonnement d'intervenants dans une même famille
  - morcellement de l'intervention et parfois concurrence entre les services

Constat : Travail dans l'avenir pour aborder ces difficultés au sein d'ancrages ou avec les autres A.M.O. de l'arrondissement.

- Au niveau des difficultés mises en évidence par les jeunes
  - violence – maltraitance entre pairs
  - relations tendues avec les parents
  - difficultés personnelles
  - peu d'intérêt pour l'école

Ces différentes analyses vont déboucher sur un projet communautaire global mais intégrant des réponses aux demandes des jeunes.

### **1.2.2 Le projet global**

Un spectacle a été imaginé en collaboration avec le « théâtre des rues ». 14 jeunes de 8 à 17 ans y ont participé. Ceci a permis de créer un pont avec les réalités de leur quotidien. 2 représentations ont été organisées en présence des parents et d'autres intervenants. Il y eu un réel impact sur l'estime de soi et des autres.

### **1.2.3 Les projets de prévention générale dans le cadre du CAAJ**

Déconstruction des préjugés entre l'enseignement et l'aide à la jeunesse.

But : Plus de collaboration et une meilleure connaissance entre les services pour intervenir plus rapidement.

Place aux parents

**But** : Meilleure communication et une meilleure compréhension entre les élèves, enseignants, parents et l'aide à la jeunesse.

### Perspectives

Le projet pédagogique a été introduit ;  
Le diagnostic social a été élaboré ;  
Le service est en attente de son agrément afin de lui assurer la stabilité.

## **2. LE SERVICE JEUNESSE**

### Ses différentes missions :

- Accompagnement social des familles ;
- Droit au RIS des mineures enceintes et/ou avec enfants ;
- Aide sociale des mineurs d'âge ;
- Tutelle d'enfants mineurs.

### **2.1 Accompagnement social des familles**

#### Origine des interventions

L'équipe intervient en première ligne dans le cadre de vie des familles qui se trouvent en difficultés avec leurs enfants :

- à la demande des jeunes ou des familles ;
- sur interpellation des différents services sociaux du CPAS ;
- sur interpellation de tout intervenant social.

#### Objectifs du service

Le Service jeunesse est un des « Services Spécialisés » de notre centre travaillant dans l'articulation du Curatif et du Préventif.

Ce service aborde et gère à la fois des problématiques d'ordre social telles que rencontrées au sein d'un CPAS et éducatives telles qu'énoncées dans le décret de l'Aide à la Jeunesse.

Il assure l'accompagnement psychosocial et éducatif des enfants et de leurs parents traversant des difficultés relationnelles touchant à la négligence ou à la maltraitance.

101 situations sont actuellement traitées.

### **2.2 Le droit au RIS des mineures enceintes et/ou avec enfants**

Les mineures, par le fait d'être enceintes ou mères, sont automatiquement émancipées et bénéficient du RIS.

Cette année, 9 RIS ont été traités.

### **2.3 Assurer l'aide sociale des mineurs d'âge**

Le service est confronté à des jeunes demandeurs d'aide sociale « en crise » dans leur milieu de vie et en quête d'autonomie.

Le service traite les demandes au cas par cas et en fonction de la problématique.

Le service travaille en articulation avec les services du réseau d'aide à la jeunesse.

## **2.4 Tutelle d'enfants mineurs**

Tout mineur d'âge à l'égard duquel personne n'est investi de l'autorité parentale ou n'exerce la tutelle ou la garde matérielle est confié au CPAS.

Un nouveau dossier de tutelle a été traité jusqu'à présent en 2010.

### Les actions du service cette année :

- Vacances des enfants des familles suivies dans le cadre de l'aide générale, du service jeunesse, des services du CPAS
- Saint-Nicolas et fêtes de fin d'année pour les enfants des usagers de notre Centre
- Opération « été solidaire, je suis partenaire »
- Collaborations externes :
  - Réseau enfance et jeunesse du Grand Mons
  - Travailleurs médico- social de l'ONE
  - Service de prévention de Cuesmes - Epinlieu
  - S.A.J.

### Perspectives :

Dans le cadre du subside épanouissement socio culturel, une subvention spécifique pour les enfants précarisés est prévue. Elle doit concerner l'enfance et la petite enfance. Le but est de favoriser leur intégration sociale. Des actions dans ce cadre tant individuelles que collectives pourront être mises sur pied.

## **3. LES STRUCTURES D'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE**

### **3.1 Les Maisons Communales d'Accueil et de l'Enfance**

#### **Les crèches et le service d'accueillantes conventionnées**

Dans le cadre du redéploiement, il a été décidé de concentrer les différentes structures dans le cadre de la petite enfance.

Le CPAS regroupera dès le 01/01/2011 les structures suivantes :

- Crèche de Mons, sise Avenue Frère Orban, 14 à 7000 Mons
- Crèche de Jemappes, sise rue du Fort Mahon à 7012 Jemappes
- MCAE de Jemappes (même localisation que la crèche)
- Le service de gardiennes co-accueillantes, sis Avenue Frère Orban, 14 à 7000 Mons
- Le service de gardiennes conventionnées, sis Avenue Frère Orban, 14 à 7000 Mons
- Les 2 MCAE du CPAS : - Cité p'tit, sise Avenue François André 20 à 7012 Jemappes
  - Bébé Lune, sise Chaussée de Beaumont, 21 bloc7 à 7000 Mons.

### **3.1.1 Les crèches**

Une crèche a les particularités suivantes :

- Un milieu d'accueil pour enfants de 0 à 3 ans
- Un milieu d'accueil ouvert au minimum 220 jours par an et 10 heures par jour
- Un milieu où la participation des parents des parents est proportionnelle aux revenus du ménage (entre 2,15 € et 30,40 €/jour).

#### **Les normes imposées par l'ONE**

- Le personnel :
  - 1 puéricultrice / 7 enfants
  - 1 infirmière / 48 places
  - 0,5 assistante sociale / 48 places

#### **Le financement**

- Le financement de l'ONE est limité au personnel requis.

##### **3.1.1.1 La crèche de Mons**

La crèche de Mons est située en Centre Ville, rue Frère Orban. Elle dispose d'une capacité de 48 places et est ouverte de 7h à 18h.

77 enfants ont été accueillis dans la crèche (en 2009).

En 2010, 63 enfants ont été accueillis durant les 6 premiers mois.

|                    | <b>Nombre d'enfants inscrits</b> | <b>Taux d'occupation</b> |
|--------------------|----------------------------------|--------------------------|
| En 2009            | 77                               | 87,57%                   |
| En 2010 (30/06/10) | 63                               | 93,72%                   |

##### **3.1.1.2 La crèche de Jemappes**

La crèche de Jemappes est située à la rue du Fort Mahon. Elle dispose d'une capacité de 30 places et est ouverte de 7h à 18h.

|                 | <b>Nombre d'enfants inscrits</b> | <b>Taux d'occupation</b> |
|-----------------|----------------------------------|--------------------------|
| 2009            | 57                               | 95%                      |
| 2010 (30/06/10) | 49                               | 93%                      |

On le voit, la crèche de Jemappes a accueilli durant les 6 premiers mois 49 enfants.

Elle est complétée par une MCAE de 12 places.

### **3.1.1.3 La future crèche d’Hyon**

Dès janvier 2011, une nouvelle crèche ouvrira à l’allée des oiseaux à Hyon. Elle disposera d’une capacité de 36 places, sera ouverte de 5h30 à 22h30, 6 jours/7.

Cette nouvelle crèche a été construite en respectant les **principes du développement durable** :

- Il s’agit d’un bâtiment « basse énergie » qui, en théorie, ne devrait consommer que 16 kW de puissance pour chauffer tout le bâtiment ; il sera tenu compte des apports calorifiques dus à l’ensoleillement, entre autres.
- Il y a présence d’une pompe à chaleur air-eau + géothermie via 1.200m de tuyauteries posées au niveau des pieux de fondations ; Cette pompe à chaleur servira à réchauffer l’air pulsé dans le bâtiment.
- Le bâtiment est fortement isolé et complètement étanche. Le renouvellement d’air est assuré par une ventilation mécanique contrôlée à double flux, avec récupération de chaleur ;
- Les châssis en PVC sont munis de triples vitrages isolants.
- Au niveau de la cuisine, il y a aussi un dispositif permettant de récupérer de la chaleur sur les vapeurs de cuisson.
- Adoucisseur d’eau via dispositif cathodique, sans sel, donc sans entretien durant +/- 10 ans.
- Pas de chauffage par le sol, ni par radiateur.
- Dispositif de détection de présence dans les couloirs pour assurer l’éclairage des lieux uniquement lorsque nécessaire.

Elle a été intégrée au projet de l’Ile aux oiseaux.

## **3.2 Les MCAE**

Le CPAS compte 2 MCAE.

- Bébé Lune située à Mons, ouverte de 7h à 18h – 12 places
- Cité p’tit située à Jemappes, ouverte de 5h30 à 22h30 – 24 places à laquelle s’ajoutera la MCAE de Jemappes.

### **3.2.1 La MCAE de Jemappes**

|                 | <b>Nombre d’enfants inscrits</b> | <b>Moyenne PFP</b> |
|-----------------|----------------------------------|--------------------|
| 2009            | 23                               | 10,37€             |
| 2010 (30/06/10) | 13                               | 12,98€             |

Notre milieu d’accueil a pour finalité principale de permettre aux parents de concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles. Il institue un mode d’accueil qui leur permet de confier l’enfant en toute sérénité et d’être pleinement disponibles, tant psychologiquement que professionnellement, pour leurs occupations personnelles.

Il est à noter qu'une priorité donnée aux parents étudiants ou éprouvant des difficultés socio-économiques ou aux enfants présentant un handicap grave (aucune demande n'a été faite à ce jour pour accueillir un enfant handicapé).

En outre, nous tentons de favoriser l'intégration de personnes d'origine étrangère soit en les intégrant à notre équipe (via l'article 60§7) soit en leur permettant de suivre des formations ou de travailler tout en leur garantissant l'accueil de leur enfant.

### **3.2.2 La MCAE cité p'tit**

Actuellement, 49 enfants ont été accueillis en moyenne dans la MCAE.

|      | Nombre d'enfants inscrits | Moyenne PFP  |
|------|---------------------------|--------------|
| 2009 | 49                        | 10,52 €/jour |
| 2010 | 49                        | 11,39 €/jour |

La population est mixée avec une majorité de familles monoparentales à faible ou moyen revenu.

La proximité de la gare amène une population de navetteurs.

### **3.2.3 La MCAE Bébé Lune**

Actuellement, 24 enfants sont accueillis dans la MCAE.

|      | Nombre d'enfants inscrits | Moyenne PFP  |
|------|---------------------------|--------------|
| 2009 | 23                        | 15,31 €/jour |
| 2010 | 24                        | 16,07 €/jour |

### **Les projets pédagogiques et plans qualités des MCAE**

Les MCAE fonctionnent selon un projet pédagogique qui met en exergue des valeurs telles que développer l'autonomie et la socialisation. Ces valeurs sont conduites au rythme et dans le respect absolu de chaque enfant. Les projets pédagogiques doivent répondre au code de qualité des MCAE et sont périodiquement revues en fonction des exigences de l'ONE.

Les derniers projets pédagogiques et plans qualités (2010-2012) de Bébé Lune et de Cité p'tit ont été approuvés par le Conseil de l'Aide Sociale en sa séance du 11/05/2010 et transmis à l'ONE.

Les objectifs définis pour la période 2010-2012 sont les suivants :

#### **- Pour Bébé Lune :**

- Favoriser la formation continuée
- Mener une réflexion sur une alimentation saine
- Mener une réflexion sur l'accueil des stagiaires afin de mieux concilier les exigences de l'école et notre projet d'accueil.

#### **- Pour Cité p'tit :**

- Favoriser la formation continuée
- Mener une réflexion sur une alimentation saine

- Le soutien à la parentalité à travers 2 axes :
  - individuel (familiarisation, consolidation de la relation de confiance)
  - collectif (réunion de parents)

Les crèches et MCAE de Jemappes. Mons et Hyon ont également développé un véritable projet pédagogique. Le but de ce regroupement au sein d'une seule structure est clairement de proposer un accueil de qualité aux parents et leur proposer des projets différents mais qui se complètent tout à fait.

### **La place des MCAE dans le réseau aide à la jeunesse et au sein des services internes du CPAS**

Contrôlée et subventionnée par l'ONE, Bébé Lune et Cité p'tit viennent compléter les services organisés par le CPAS de Mons pour répondre aux besoins rencontrés en matière d'aide à la jeunesse et à l'enfance (action en milieu ouvert, service Jeunesse, service d'aide et d'intervention éducative, SAAE,...)

Actuellement, les MCAE sont associées à un projet de collaboration active entre le CPAS, l'ONE et le SAJ. Ce projet tente de mettre en évidence les problèmes majeurs rencontrés par les professionnels et de trouver le moyen d'y remédier.

#### Perspectives

Comme annoncé les années précédentes, notre centre est partenaire dans l'introduction d'un dossier « convergence » dans le cadre des fonds européens.

Ce programme convergence, dénommé : **Accueil des p'tits Montois** vise un soutien à l'insertion professionnelle. Ainsi des places sont réservées au sein de deux structures pour des enfants dont le parent entre dans un processus de réinsertion via des formations proposées par des opérateurs FSE.

Ce projet est réalisé en partenariat avec la MCAE « Les petits fours ».

### **3.3 Les gardiennes encadrées**

#### **Les gardiennes encadrées ont les particularités suivantes :**

- Un milieu d'accueil pour les enfants âgés de 0 à 6 ans
- 10h/jour – 220 jours/an

#### **Les normes imposées par l'ONE**

- La capacité est de 1 à 4 places

#### **Le financement**

- 1 infirmière sociale / 20 accueillantes
- 1,07€/jour/enfant
- 17,08€/jour/enfant

Actuellement, 17 gardiennes encadrées travaillent à domicile et 14 travaillent dans les ex-prégardiennats.

Les accueillantes perçoivent une indemnité journalière.

Elles fournissent la totalité des aliments sauf les aliments diététiques.

### **3.3.1 Les co-accueillantes**

Dans les ex-prégardiennats, il s'agit d'un statut particulier :

- Classe de délégation entre les 2 accueillantes, ce qui induit un remplacement immédiat d'où la réactivité du département Ressource Humaine pour garantir la continuité du service.
- Les co-accueillantes sont dans 7 écoles :
  - Les charges liées à ces ouvertures en dehors des prestations scolaires (7 semaines en plus que les écoles).
  - 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.

### **Les co - accueillantes dans les écoles de la Ville de Mons.**

| <b>Structures</b> | <b>Nbre enfants présents 11/09</b> | <b>Familles monoparentales</b> | <b>Familles dont au – 1 des parents est sans emploi</b> |
|-------------------|------------------------------------|--------------------------------|---|
| Cannoniers        | 11                                 | 4                              | 10  |
| Flénu             | 11                                 | 3                              | 7   |
| Cuesmes           | 12                                 | 6                              | 8   |
| Obourg            | 11                                 | 5                              | 9   |
| Rossignol         | 10                                 | 3                              | 8   |
| St-Denis          | 11                                 | 1                              | 3   |
| Villers           | 11                                 | 0                              | 4   |

Le nombre d'enfants présents au moins 1 jour depuis janvier est de 151.

### **3.3.2 Les accueillantes à domicile**

En ce qui concerne les 17 accueillantes, elles ont quant à elles accueilli 111 enfants à leur domicile.

- Au niveau des accueillantes conventionnées, toute la réglementation se base sur la notion de travail à domicile et une relation individualisée à l'accueillante. Le pouvoir organisateur se voit déchargé de l'aspect organisationnel.
- Au niveau des accueillantes, la gestion ONSS-APL est assurée par le service et non par le département des ressources humaines.
- Dans les crèches, les MCAE, la plupart des enfants sont inscrits pour +/- 2 ans ½. Dans les pré-gardiennats et SAC, la durée est de 1 an.  
Ce qui induit un travail administratif important.



- Dans les SAC\*, les revenus des accueillantes sont liés aux présence des enfants... Absences, congés des enfants les pénalisent... De ce fait, afin d'être équitables, tous les enfants sont inscrits sur une grille commune, ce qui permet de partager équitablement les revenus des accueillantes au prorata du volume total des présences et des heures qu'elles ont chacune prestées réellement.
- L'autorisation dans les SAC\* est octroyée à l'accueillante par le comité ONE à titre nominatif.

Dans les structures collectives, cette clause n'existe pas.

L'ONE ne statue pas sur les personnes, c'est le CPAS qui est seul à procéder à l'engagement. Sur base de sa décision, un rapport social est soumis à l'ONE (qui se réunit 1x/an), ce qui retarde les engagements.

De plus, le statut d'accueillante étant peu attrayant... les formations rares... il n'est pas facile de les trouver.

Pour finir, si le quota de 31 est acquis au moment du remplacement, le SAC doit demander une augmentation de sa capacité via un dossier de candidature au comité subrégional à Bruxelles.

- La difficulté en cas d'arrêt de l'accueillante. Le remplacement n'est pas aisé (prestation au-delà des 7h36, non délégation,...) et la continuité de l'accueil est essentiel pour les familles.

### Perspectives

Le but de regrouper les différentes structures est d'avoir un point d'entrée unique lorsque les parents recherchent une solution d'accueil à leurs enfants.

En effet, différentes solutions seront proposées en terme :

- de localisation
- d'horaire
- de pédagogie

Le fait de regrouper les différentes structures permet d'offrir :

114 places en crèche

48 places en MCAE

124 places en services d'accueillantes conventionnées.

### **3.4 La cité de l'enfance : le ropieur**

Les enfants placés à la Cité sont sous la responsabilité du C.P.A.S. de Mons, essentiellement à la demande des SAJ, SPJ et Tribunaux de la Jeunesse ; la Communauté Française en est le pouvoir subsidiant.

L'équipe psychosociale et les éducateurs sont en relation avec le milieu d'origine; un travail de guidance a pour objectif la réintégration familiale et sociale.

Les buts poursuivis:

- remplacer momentanément le rôle des parents disparus ou défailants ;
- donner à l'enfant un bagage suffisant pour affronter sa vie d'adulte ;
- préconiser les contacts entre parents et enfants ;
- assurer une guidance psychopédagogique de l'enfant durant son placement, ainsi que la guidance des parents ;
- garder une écoute aux enfants qui ont quitté l'établissement.

## Les projets Pédagogiques de la Cité de l'Enfance se développent selon deux axes.

### **3.4.1. Le service résidentiel:**

#### **Service d'Aide et d'Accueil Educatif – Agréé pour 51 lits (SAAE\*)**

##### 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 jeunes âgés de 12 à 18 ans « l'Envol »

Le projet consiste à préparer le jeune à affronter son avenir soit par:

- une réinsertion familiale ;
- une mise en autonomie.

Deux structures pré - autonomes aménagées à l'étage de deux pavillons, indépendantes des unités de vie.

Chacun peut accueillir trois adolescent(es). Ces structures favoriseront l'installation en autonomie.

##### 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 de réunir les fratries.

### **3.4.2 Le travail en milieu de vie**

#### **Le Service d'Aide et d'Intervention Educative « Point d'Appui » - 24 situations (SAIE)**

L'objectif est de créer un espace de parole et d'action éducative en partant des compétences des parents et des enfants dans leur réalité afin de développer un partenariat actif.

## **Quels sont les moyens ?**

### Le contrat d'aide

Les parents et enfants participent dès le premier contact avec les mandants à l'élaboration du contrat d'aide. Il définit leurs responsabilités en tenant compte de :

- leur système de valeurs ;
- leurs croyances ;
- leur contexte socio-économique ;
- leur développement personnel...

### Le partenariat avec le jeune et la famille

Les intervenants accompagnent le jeune et sa famille dans leurs difficultés d'être au quotidien.

Les objectifs du partenariat sont de faciliter la découverte personnelle ou reconnaître sa responsabilité dans le fonctionnement familial, de susciter le changement en termes d'expériences plus facilement intégrées car venant d'une découverte personnelle.

Simultanément à ce travail de parole, les intervenants accompagnent le jeune et la famille en posant des actes éducatifs.

Toujours en partenariat, et accompagnant la famille, les intervenants feront appel au réseau en fonction de la demande et des besoins (école, quartier, club sportif, association de loisirs, de culture, bibliothèque, mouvement de jeunesse). Le but est de vivre des expériences extra familiales.

Les intervenants créeront un espace de coordination afin d'établir un partenariat avec les différents services qui aident la famille et le jeune (CPMS, CPAS, ONE, Centre de guidance, AMO,...).

## Les statistiques d'occupation du service d'accueil et d'intervention éducative

| <b>SAIE : Interventions extérieures</b> |         |                   |                   |                   |                   |
|---|---------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Mois                                    |         | Journées<br>DAAJ* |                   | Journées<br>DAAJ* |                   |
|   | MAXIMUM | 2009              | Taux d'occupation | 2010              | Taux d'occupation |
| Janvier                                 | 744     | 764               | 102,68%           | 698               | 93,82%            |
| Février                                 | 672     | 673               | 100,15%           | 692               | 102,98%           |
| Mars                                    | 744     | 744               | 100%              | 829               | 111,42%           |
| Avril                                   | 720     | 734               | 101,94%           | 813               | 112,92%           |
| Mai                                     | 744     | 766               | 102,96%           | 819               | 110,08%           |
| Juin                                    | 720     | 770               | 106,94%           | 757               | 105,14%           |
| Juillet                                 | 744     | 745               | 100,13%           | 794               | 106,72%           |
| Août                                    | 744     | 744               | 100%              | 775               | 104,17%           |
| Septembre                               | 720     | 678               | 94,17%            | /                 | /                 |
| Octobre                                 | 744     | 768               | 103,23%           | /                 | /                 |
| Novembre                                | 720     | 732               | 101,67%           | /                 | /                 |
| Décembre                                | 744     | 672               | 90,32%            | /                 | /                 |

\* Direction administration et aide à la jeunesse

| <b>SAAE : Accueil interne</b> |         |                  |                   |                  |                   |
|-------------------------------|---------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| Mois                          |         | Journées<br>DAAJ |                   | Journées<br>DAAJ |                   |
|                               | MAXIMUM | 2009             | Taux d'occupation | 2010             | Taux d'occupation |
| Janvier                       | 1581    | 1519             | 96,07%            | 1643             | 103,92%           |
| Février                       | 1479    | 1428             | 96,55%            | 1456             | 98,44%            |
| Mars                          | 1581    | 1581             | 100,00%           | 1612             | 101,96%           |
| Avril                         | 1530    | 1590             | 103,92%           | 1620             | 105,88%           |
| Mai                           | 1581    | 1705             | 107,84%           | 1643             | 103,92%           |
| Juin                          | 1530    | 1650             | 107,84%           | 1530             | 100,00%           |
| Juillet                       | 1581    | 1767             | 111,76%           | 1550             | 98,04%            |
| Août                          | 1581    | 1767             | 111,76%           | 1612             | 101,96%           |
| Septembre                     | 1530    | 1740             | 113,72%           | /                | /                 |
| Octobre                       | 1581    | 1829             | 115,69%           | /                | /                 |
| Novembre                      | 1530    | 1860             | 121,57%           | /                | /                 |
| Décembre                      | 1581    | 1984             | 125,49%           | /                | /                 |

## Les activités

Des activités et des formations sont organisées en fonction du projet spécifique de chaque équipe :

- Activités exceptionnelles (cirque Bouglione, concerts, journée à la mer, journée au Shape,...) ;
- Activités annuelles (inscription dans des clubs sportifs, dans des mouvements de jeunesse, ...)
- Organisation de sorties : activités dans la région, en fonction de l'intérêt des jeunes.
- Lors des congés, participation à des stages ADEPS, avec leur mutuelle, leur mouvement de jeunesse.

Les journées de formation et de supervision sont suivies par les équipes.

## **Département 3 : Les Aînés**

---

### **I. Les services de maintien à domicile**

| <b>Services</b>  | <b>Nombre d'agents</b>            | <b>Nbre personnes aidées</b>   |
|------------------|-----------------------------------|--|
| Aides Familiales | 67 aides familiales = 43,1ETP     | Personnes aidées : entre 350 et 400<br>Heures prestées : 60.958 heures                 |
| Repas à domicile | 6 livreur = 5,4 ETP<br>4 tournées | Repas distribués : 60.686<br>Personnes aidées : 348                                    |
| Soins infirmiers | 10 infirmières = 8,1 ETP          | Nombre de soins = 39.565<br>Nombre de patients : 110 +/- mois                          |
| Gardes malades   | 3 gardes malades                  | Nombre de nuits : 432  |
| Aides ménagères  | 28 aides ménagères =18,15 ETP     | Nombre d'heures : 22.000 heures<br>Nombre de personnes aidées : +/-250                 |
| IDESS            | 3 brico - dépanneurs = 3 ETP      | Nombre d'interventions = 968<br>Nombre de devis : 225<br>Nombre d'heures : 1496 heures |

Les services de maintien à domicile constituent clairement l'alternative à la prise en charge en institution (MR, MRS, ...). Ils permettent aux personnes de vivre le plus longtemps possible en leur domicile.

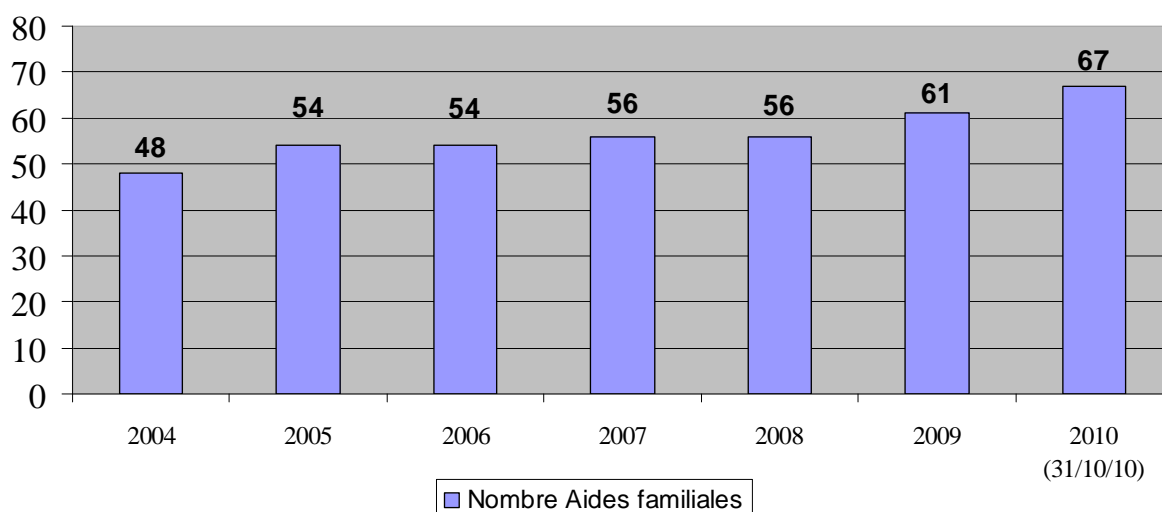
Face au défi que constitue le vieillissement de la population, ils jouent désormais un rôle majeur dans notre société.

Le CPAS, via Acasa, regroupe les différents services de maintien à domicile et ce, en proposant un panel de services : aides aux familles et aux personnes âgées, gardes malades, repas à domicile, ...

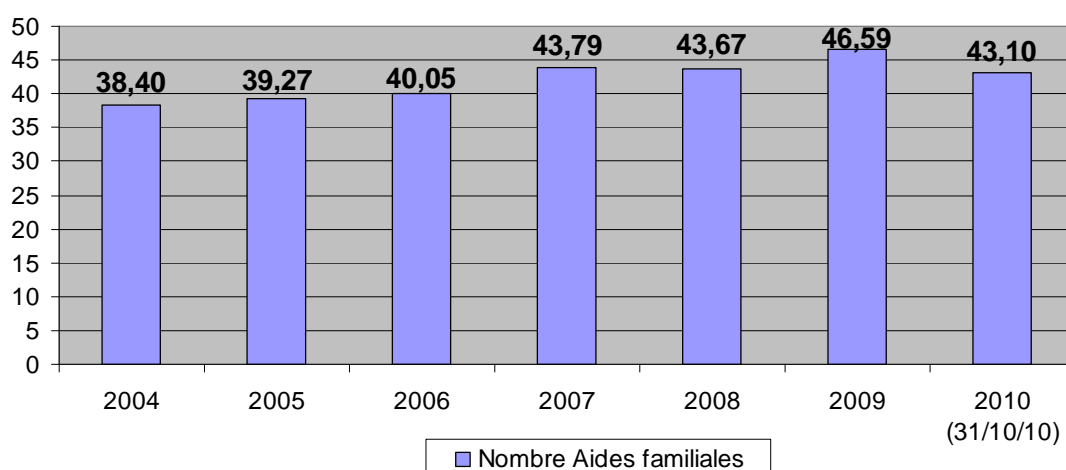
## **1. Le service d'aide aux familles**

Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées est agréé et subventionné par la Région Wallonne.

**Evolution du nombre d'aides familiales (Personnes Physiques)**



### Evolution du nombre d'aides familiales (ETP)



Evolution du contingent, des heures prestées et des subsides

|                                  | 2006      | 2007      | 2008      | 2009         | 2010<br>(30/09/10) |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------------|
| <b>Contingent</b>                | 60.822    | 62.262    | 59.221    | 64.232       | 60958              |
| <b>Heures totales</b>            | 56.474    | 58.522    | 62.536    | 59.193,50    | 46.164             |
| <b>Prestations</b>               | 54.801,25 | 57.220,75 | 59.911,10 | 56.286,00    | 43.678.50          |
| <b>Subsides RW</b>               | 1.158.051 | 1.281.445 | 1.372.487 | 1.332.485,29 | 944.367,01         |
| <b>Utilisation du contingent</b> | 92,85%    | 93,99%    | 105,60%   | 92,16%       | 100,98%            |

En 2009, le service a presté 59.193,50 heures soit 92,16 % d'utilisation qui se répartissent comme suit :

- 56.286 heures prestées chez les bénéficiaires
- 1428 heures de réunion d'équipe
- 1345 heures de perfectionnement

En 2009, le service a fortement chuté en terme de productivité. Cette forte diminution s'explique par différents facteurs dont un absentéisme élevé qui pénalise directement le service ! 7.613 heures d'absentéisme en 2009 soit 11,04 %.

En collaboration avec le Management & Organisation, une action a été menée. Toutefois, cette action doit être maintenue dans le temps et ce afin de garantir une productivité suffisante et la viabilité du service. La problématique de l'absentéisme a un impact direct sur la subvention mais également sur la qualité des prestations chez le bénéficiaire.

En 2009, le nouveau décret a été appliqué avec comme conséquences :

1. Une augmentation du forfait horaire des aides familiales.
2. Des jours de congé supplémentaires pour les aides familiales ayant atteint 52 ans subventionnés.
3. Un montant forfaitaire pour les heures inconfortables.
 

|                                   |        |
|-----------------------------------|--------|
| * Entre 6 heures et 8 heures      | 4,10 € |
| * Entre 18 heures et 20 heures    | 4,10 € |
| * Entre 20 heures et 21 heures 30 | 7,18 € |

- \* Heures prestées les samedis 5,33 €
- \* Heures prestées les dimanches et jours fériés 11,49 €

4. Un montant forfaitaire par Km parcouru.
5. Une réduction pour les bénéficiaires de 0,40 €

Le nouveau décret nous subsidie mieux pour tenir compte de charges spécifiques et entre autre : l'ancienneté du personnel et la pénibilité du métier.

Résumons l'évolution de la subvention ainsi que la prise en considération de l'ancienneté du personnel

|  | 01/01/00 → 31/12/07 | A partir du 01/01/2008 | A partir du 01/01/2009  |
|--|---------------------|------------------------|---|
| <b>Forfait charges salariales des aides</b>          | 12,7578             | 19,3155                | 20,219  |
| <b>Majoration 8 à 14 ans d'ancienneté</b>            | 0,4646              | 2,2974                 | 2,3665  |
| <b>Majoration + 14 ans</b>                           | 0,9291              | 3,9717                 | 4,0911 (14-20 ans)<br>4,6378 (+ 20 ans)   |
| <b>Frais administratifs</b>                          | 1,6862              | 2,2305                 | 2,3197  |
| <b>Frais salariaux AS</b>                            | 0,6425              | 0,9660                 | 1,079/heure prestée   |
| <b>Forfait samedis, dimanches ou entre 20h et 6h</b> | 5,4395              | 6,3943                 | 6h-8h ou 18h-20h = 4,1021<br>20h-21h30 = 7,1787<br>Samedi = 5,3328<br>Dimanche + Jours fériés = 11,4859 |

|             | Subvention horaire pour ancienneté 1/10/2003 | Subvention horaire pour ancienneté 01/01/2008 (Public RGB) | Subvention horaire pour ancienneté 01/01/2008 (Public non RGB) | Subvention horaire pour ancienneté 01/01/2009 (Public RGB) | Subvention horaire pour ancienneté 01/01/2009 (Public non RGB) |
|-------------|--|--|--|--|--|
| 8 – 14 ans  | 0,4557€                                      | 2,2974€  | 0,4824€  | 2,3665 €   | 0,4969 €   |
| 14 – 20 ans | 1,0577€                                      | 3,9717€  | 1,5116€  | 4,0911 €   | 1,5170 €   |
| + de 20 ans |  |  |  | 4,6378 €   | 1,7651 €   |

L'analyse financière du service doit être étudiée au regard de l'application du nouveau décret.

|                        | Compte 2008         | Compte 2009         | Budget 2010         | Budget 2011         |
|------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Dépenses</b>        |                     |                     |                     |                     |
| Personnel              | 1.539.282,06        | 1.604.933,28        | 1.725.267,21        | 1.832.584,07        |
| Fonctionnement         | 62.118,26           | 47.371,64           | 52.800,00           | 56.900,00           |
| <b>TOTAL</b>           | <b>1.601.400,32</b> | <b>1.652.304,92</b> | <b>1.778.067,21</b> | <b>1.889.484,07</b> |
| <b>Recettes</b>        |                     |                     |                     |                     |
| Prestations            | 188.706,63          | 161.161,99          | 172.500,00          | 188.199,00          |
| Intervention S. Social | /                   | /                   | 90.526,00           | 87.840,00           |



|                 |                     |                     |                     |                     |
|-----------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Transfert       | 1.245.908,61        | 1.318.210,23        | 1.505.583,52        | 1.580.651,00        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>1.434.615,24</b> | <b>1.479.372,22</b> | <b>1.768.609,52</b> | <b>1.856.690,00</b> |
| <b>RESULTAT</b> | <b>- 166.785,08</b> | <b>- 172.932,70</b> | <b>- 9.457,69</b>   | <b>- 32.794,07</b>  |

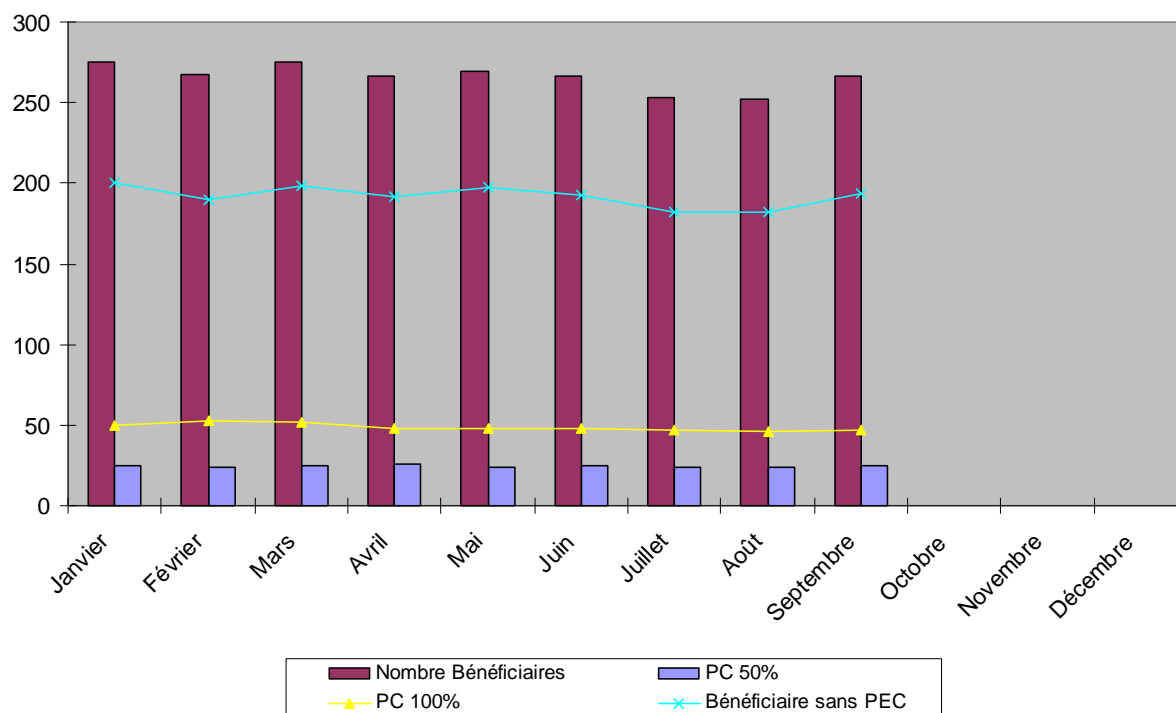
Les différences qui apparaissent sont principalement dues à l'application du nouveau décret et à l'intervention du service social et ce, dès 2010.

En effet, notre public au niveau des aides familiales est principalement issu du public fragilisé et le décret ne compense pas ce manque de recettes.

En effet, les subsides horaires sont fixes mais la contribution des bénéficiaires est progressive. Par conséquent, les services d'aide aux familles qui ont comme priorité une action en faveur des personnes plus démunies ont une recette plus faible. Les mécanismes actuels de subsidiation pénalisent financièrement ceux qui aident les personnes à faibles revenus d'où l'intégration des recettes liées à cette intervention sociale qui sont désormais intégrées à notre budget pour avoir une vision réelle de notre service.

Au niveau des prises en charge à 50 % et 100 %, elles représentent 7,11 % et 16,86 % de notre population globale.

### Etat des prises en charge

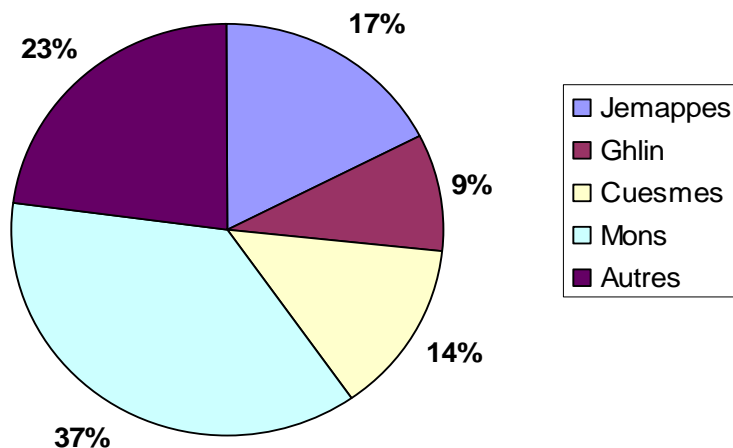


## Les bénéficiaires du service « Aides aux Familles »

|                | Bénéficiaires |            | Pourcentage  |
|----------------|---------------|------------|--------------|
|                | Hommes        | Femmes     | Total        |
| <35ans         | 5             | 16         | 6,25 %       |
| 35 – 54 ans    | 21            | 61         | 24,40 %      |
| 55 – 64 ans    | 19            | 50         | 20,54 %      |
| 65 – 84 ans    | 32            | 81         | 33,63 %      |
| 85 ans et plus | 14            | 37         | 15,18 %      |
| <b>TOTAL</b>   | <b>91</b>     | <b>245</b> | <b>100 %</b> |

48 % des bénéficiaires ont plus de 65 ans et 15 % sont âgés de plus de 85 ans.

### Répartition par communes 30/09/2010



### Perspectives

De plus, le CPAS connaît la concurrence des travailleurs employés sous le régime des titres-services. L'information est donc essentielle pour mettre en évidence les spécificités des métiers de l'aide sociale et des services qu'elle peut rendre aux citoyens.

Le fait de pouvoir proposer les services d'aides familiales le samedi et le dimanche matin permet non seulement d'insister sur cette spécificité mais bien de rendre un vrai service à ces

personnes âgées. Le développement de ces prestations est donc essentiel pour garantir la pérennisation de l'emploi ainsi que l'offre des services aux citoyens montois.

L'objectif est clairement d'améliorer l'utilisation des heures du contingent. Tendre vers les 100 % d'utilisation permettra au CPAS de mieux répondre aux défis du vieillissement de la population et sa dépendance grandissante.

### **1.1 Le dispositif naissances multiples**

Il s'agit d'un projet émanant et subsidié par la Région Wallonne auprès du CPAS de leur commune en vue d'obtenir une puéricultrice à temps plein et une aide ménagère à mi – temps.

La condition d'accès à cette aide est 3 enfants endéans 18 mois et la famille est aidée jusqu'au 3 ans du dernier enfant.

Actuellement, nous suivons 3 familles avec 3 puéricultrices et 2 aides ménagères. Des contacts de suivi sont réalisés régulièrement par l'assistante sociale en charge du service tant auprès des familles que du personnel en place.

### **1.2. Les gardes à domicile**

- Le Gouvernement a décidé de financer le service des gardes à domicile et ce via des points APE
- Notre CPAS dispose de 3 postes dans ce cadre.

Le nombre de nuits prestées est de 432.

Le service est complet depuis son ouverture.

Le CPAS n'a, il est vrai, jamais été confronté à une demande fluctuante de ce type de service mais a des demandes en excédent par rapport à sa capacité.

En effet, sans personnel supplémentaire, aucune demande supplémentaire ne peut être prise en compte alors que le CPAS est confronté à de telles demandes.

Le but est de soulager la famille, d'intervenir chez les patients en fin de vie ou bien lors de la sortie d'hôpital.

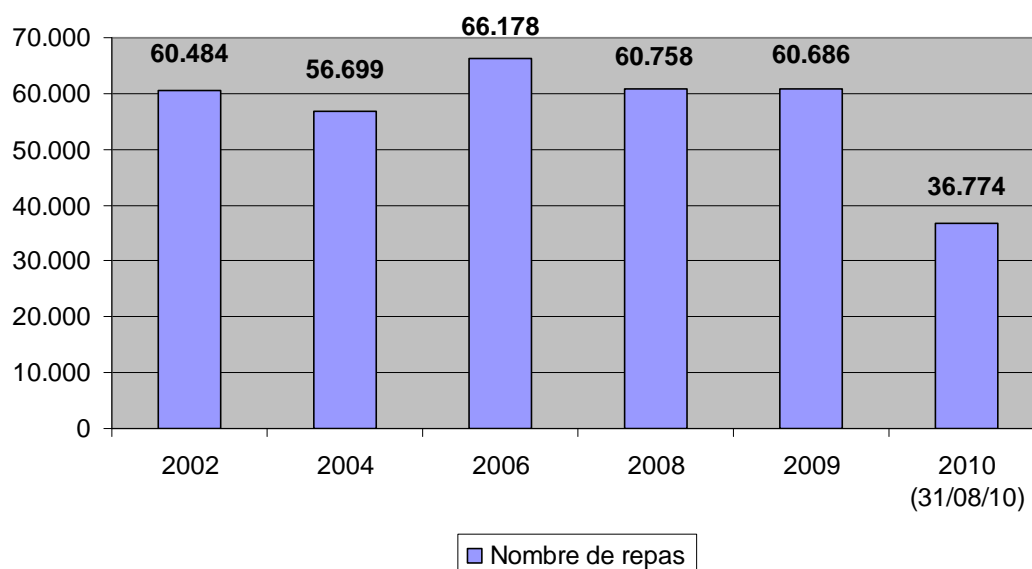
## **2. Les repas à domicile**

Nombre d'agents et de personnes aidées

| Service          | Nombre agents            | Nombre de personnes aidées en 2009 | Nombre de personnes aidées (du 1/01/10 au 31/07/10) |
|------------------|--------------------------|------------------------------------|---|
| Repas à domicile | 5,4 ETP<br>4 tournées    | 348                                | 282   |
|                  | Sous-traitance des repas | 60.686                             | 36.774  |

Le CPAS livre des repas froids équilibrés (à réchauffer) et équilibrés préparés chez un sous-traitant en fonction des impératifs de santé.

### Evolution du nombre des repas



La plupart des bénéficiaires sont âgés et/ou handicapés et éprouvent des difficultés à préparer seuls leur repas.

La visite quotidienne de ce service est primordiale pour certains de ces derniers. On le voit, le service assume un rôle social important. Au-delà de la simple livraison de repas. Peu à peu, ce service est presté par des aides familiales 4/5 temps. Actuellement, le service en compte deux.

Plus de 70 % des bénéficiaires ont plus de 65 ans et 26 % ont plus de 85 ans.

|                | Bénéficiaires |            | Pourcentage  |
|----------------|---------------|------------|--------------|
|                | Hommes        | Femmes     | Total        |
| <35ans         | 1             | 1          | 0,71 %       |
| 35 – 54 ans    | 19            | 14         | 11,70 %      |
| 55 – 64 ans    | 22            | 23         | 15,96%       |
| 65 – 84 ans    | 42            | 84         | 44,68 %      |
| 85 ans et plus | 24            | 52         | 26,95 %      |
| <b>TOTAL</b>   | <b>108</b>    | <b>174</b> | <b>100 %</b> |

Cette année, le prix des repas n'a pas été augmenté.

L'analyse du service d'un point de vue financier est intéressante. En effet, 3 ouvrières ETP non aides familiales de + de 60 ans sont intégrées au frais de personnel. Petit à petit, le remplacement de ces départs naturels se fait par des aides familiales. Ces dernières bénéficient donc de subsides de la Région Wallonne à concurrence d'un maximum de 6 heures par jour et par aide et ce, pour les activités de conditionnement et de distribution des repas. Le but est, à terme, de n'occuper que des aides aux familles 4/5 dans ce service.

De plus, notre population est fragilisée. Le prix des repas étant lié aux revenus, il s'agit là d'un coût social pour le service qui sera intégré au budget. En plus, selon les cas, certaines situations à 50 ou 100% sont prises en charges.

|                            | Compte 2008            | Compte 2009         | 2010 (30/09/10)    |
|----------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|
| Recettes des bénéficiaires | 292.810,44 €           | 287.116,68 €        | 191.112,15 €       |
| Effectif personnel         | 6,1 ETP + 1,75 art. 60 | 6,5 ETP + 1 art. 60 | 4,4 ETP + 1 art.60 |
| Nombre de repas distribués | 60.758                 | 60.686              | 41.240             |
| Recette moyenne/repas      | 4,82 €                 | 4,73 €              | 4,63 €             |

La recette moyenne d'un repas est de +/- 4,65 € alors que le prix maximum d'un repas est de 6,74 € en semaine et 7,42 € en week-end.

### Le coût social du service

| Le coût social du service                        | MB 2010      |
|--|--------------|
| Prévisions des recettes bénéficiaires 2010       | 322.000,00 € |
| Si tous les bénéficiaires payent le prix maximum | 466.727,00 € |
| Coût de l'aide sociale                           | 144.727,00 € |

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| Coût des prises en charge | 66.085,00 € |
|---------------------------|-------------|

|                        | Compte 2008       | Compte 2009       | Budget 2010       | Budget 2011       |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Dépenses</b>        |                   |                   |                   |                   |
| Personnel              | 273.129,20        | 234.578,69        | 190.012,44        | 176.536,94        |
| Fonctionnement         | 199.860,63        | 209.842,84        | 240.300,00        | 232.200,00        |
| Dette                  | -                 | 715,68            | -                 | 5.328,93          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>472.989,83</b> | <b>445.137,21</b> | <b>430.312,44</b> | <b>414.065,87</b> |
| <b>Recettes</b>        |                   |                   |                   |                   |
| Interv. Bénéficiaires  | 292.810,44        | 287.116,68        | 282.000,00        | 320.000,00        |
| Intervention S. Social | -                 | -                 | 134.401,00        | 144.721,00        |
| Transfert              | 28.945,88         | 33.496,48         | 45.663,00         | 68.220,03         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>321.756,32</b> | <b>320.613,16</b> | <b>462.064,00</b> | <b>533.341,03</b> |

### 3. Les Soins à domicile

Le CPAS gère un service de soins à domicile dont le personnel est réparti comme suit :

- 1 infirmière en chef
- 7,05 infirmières

Pour l'année 2009, +/- 39.565 soins infirmiers ont été prodigués à 300 patients.

#### Evolution des soins infirmiers

| Soins              | 2006          | 2007          | 2008          | 2009          | 2010<br>(31/07/10) |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|
| Injections         | 20.700        | 18.526        | 18.222        | 19.176        | 13.567             |
| Pansements         | 6.015         | 4.959         | 6.220         | 7.588         | 6.219              |
| Toilettes          | 10.130        | 12.012        | 12.897        | 12.801        | 9.151              |
| <b>TOTAL</b>       | <b>36.845</b> | <b>35.497</b> | <b>38.611</b> | <b>39.565</b> | <b>28.937</b>      |
| Soins non-facturés | 6.510         | 9.422         | 5.480         | 7.051         | 8.835              |
| Chiffre d'affaires | 224.015,13    | 230.768,34    | 249.553,40    | 247.544,25    | 137.558,04         |

Lorsqu'on analyse les prestations du service, on note une augmentation des soins prestés. Toutefois, tout comme pour les autres services d'Acasa, une réflexion doit être menée quant à son devenir. Le coût social d'un tel service est à prendre en compte et pour ce, une analyse des patients est à prendre en compte.

Pour atteindre l'équilibre, des choix doivent être faits :

- Augmentation des injections ;
- Diminution du temps de présence chez les patients
- Arrêt de la collaboration avec le Relais Santé ;
- Arrêt des visites des homes par une des infirmières.

Il ne s'agit que de quelques pistes mais qui posent la question de l'importance sociale d'un tel service.

### Les patients par tranche d'âge

| Catégorie d'âge | 2006       | 2007       | 2008       | 2009       | 2010 (31/07/10) |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|
| < 35 ans        | 22         | 22         | 23         | 20         | 8               |
| 35-54 ans       | 68         | 46         | 41         | 38         | 32              |
| 55-64 ans       | 76         | 69         | 71         | 64         | 36              |
| 65-84 ans       | 163        | 152        | 138        | 125        | 84              |
| 85 ans et +     | 51         | 44         | 48         | 39         | 32              |
| Age non précisé | 10         | 8          | 21         | 17         | 8               |
| <b>TOTAL</b>    | <b>390</b> | <b>341</b> | <b>342</b> | <b>303</b> | <b>200</b>      |

Les bénéficiaires de plus de 65 ans constituent la majorité de nos patients.

En ce qui concerne les recettes du service, elles se résument :

- 278.766,04 € d'intervention INAMI
- 26.772,00 € du Fédéral via le Maribel
- 15.088,36 € du Fédéral (subsidés pour l'aménagement de fin de carrière)
- 26.128,00 € de subsidés INAMI (Van Den Broeck)

### Subsidés INAMI

Les remboursements des soins infirmiers par l'INAMI comprennent :

- une partie « A » qui couvre la tenue du dossier infirmier, l'acte intellectuel, l'éducation du patient
- une partie « B » qui couvre l'acte technique proprement dit

A côté de cette facturation à l'acte, il existe une facturation au forfait :

- A : personne semi dépendante
- B : personne lourdement dépendante
- C : personne grabataire
- Techniques spécifiques : pour des actes très spécialisés (perfusions, alimentation parentérale, épidurales, ...)
- Supplément « palliatif » pour les patients bénéficiant du forfait palliatif

Le degré de dépendance est évalué sur base de l'échelle de Katz.

### L'aménagement de fin de carrière

Pour la réduction des fins de carrière, suite aux dispositions réglementaires en matière d'allègement de la charge au travail du personnel infirmier de + de 45 ans, 4 infirmières sont concernées et ont opté pour la réduction des horaires.

### **Subsides INAMI – Van Den Broeck**

Pour prétendre aux subsides INAMI (Van Den Broeck), les services de soins infirmiers à domicile doivent répondre de façon permanente aux conditions suivantes :

- Etre dirigés par une infirmière responsable de l'organisation du service, de la coordination, de la programmation, ...
- Disposer d'au minimum 7 infirmiers, ce nombre minimum est exprimé en ETP et l'infirmier responsable n'est pas pris en compte dans la fixation minimum.
- Garantir la formation permanente des praticiens avec au minimum 20 h de formation par an et par ETP.
- Garantir 25 h par an et par ETP de réunion de concertation.
- Disposer d'un numéro de tiers payant unique

### **Perspectives**

La fin de l'année 2010 est difficile pour le service. Deux infirmières sont écartées pour cause de grossesse, une en convalescence et le remplacement de ces dernières est loin d'être aisé.

Le subside Van Den Broeck ne sera dès lors pas obtenu pour le 4<sup>ème</sup> trimestre et l'infirmière chef prestera au maximum sur le terrain et ce, afin de répondre au mieux aux patients.

Les résultats financiers seront paradoxalement meilleurs car les charges plus faibles et les recettes maintenues. Pour y parvenir, les horaires coupés et flexibles auront été appliqués et le temps des actes réduit.

En 2011, le décret sur les Centres Coordinés sera enfin appliqué. Si notre Centre est reconnu, c'est entre autre grâce à ce service. Alors, il sera essentiel de déterminer si un déficit tel que celui de 2010 sera acceptable pour le maillon indispensable de la chaîne au maintien à domicile pour nombre de personnes aidées.

## **4. Livre Accès**

Livre – accès est un projet commun entre la bibliothèque de Jemappes et le CPAS de Mons qui a débuté en juillet 2006.

Ce service permet aux personnes âgées et/ou personnes à mobilité réduite du Grand Mons de pouvoir continuer à goûter aux plaisirs de la lecture.

A ce jour, 18 personnes bénéficient de ce service.

### **Fonctionnement du service**



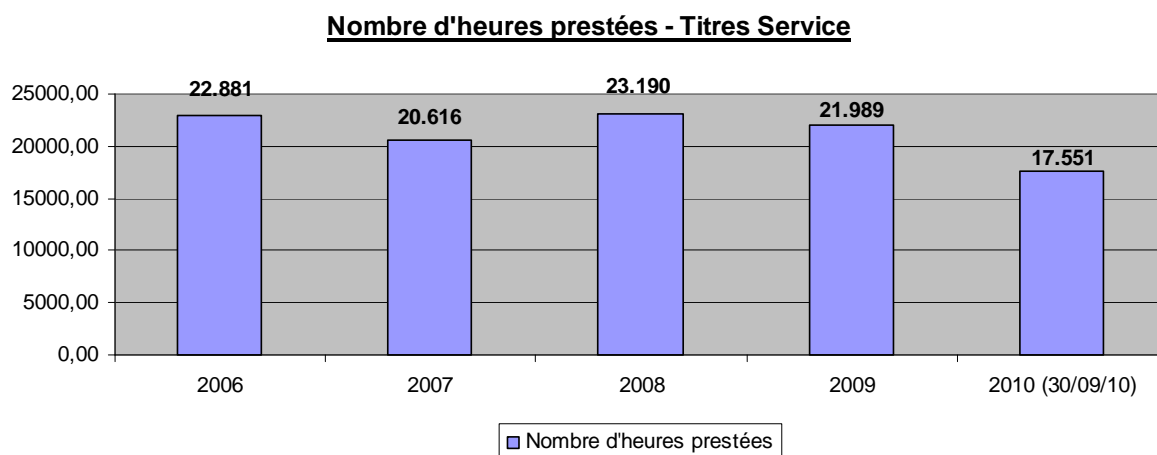
Le numéro d'appel est le 065/35.21.67

- Le staff administratif d'ACASA réceptionne les appels, prend note des coordonnées de l'appelant ;
- Ensuite, nous transférons ces coordonnées au service repas d'ACASA ;
- Le service repas convient alors un rendez – vous avec le bénéficiaire au domicile afin de remplir un questionnaire ;
- Le bénéficiaire paiera 1€ (taxe obligatoire REPROBEL pour 1 an en contre partie d'un reçu) ;
- Le membre de la bibliothèque établira une sélection en fonction du questionnaire rempli par le bénéficiaire. Le service repas propose au bénéficiaire la sélection établie et détermine la durée de la location. Le service repas « tient » un agenda afin de rendre en temps et en heure les livres ;
- Le service repas prendra en charge « la livraison » du livre.

Pour les personnes mal voyantes, il existe des livres adaptés ainsi que des livres CD. Nous prêtons un lecteur CD à ceux qui n'en possèdent pas, avec une caution de 5€ (contre reçu).

## **5. Les Titres Services**

Le CPAS est agréé pour l'utilisation des titres services depuis 2003. L'effectif est de 28 aides-ménagères soit 18,15 ETP (31/10/10).



Depuis ce 1<sup>er</sup> septembre 2010, les titres services sont remboursés à concurrence de 21,10 € (au lieu de 20,80 €).

C'est bien évidemment grâce à cette recette à laquelle s'ajoutent les aides à l'emploi (Activa, SINE) que le service est à l'équilibre.

L'engagement systématique avec l'aide à l'emploi n'a été appliqué qu'en 2007 ce qui induit des charges financières sur le service. L'aide à l'emploi « SINE » correspond au public que nous engageons dans ce service.

Seuls 16 agents soit 11,25 ETP bénéficient d'un SINE ce qui doit être pris en compte lors de l'analyse financière du service.

Donc 12 agents soit 7,25 ETP sont sur fonds propres.

En terme de « non recettes » à charge du service, on peut estimer à +/- 75.000/an. Il faut dès lors être conscient en analysant le service et en le comparant aux sociétés privées.

De plus, le CPAS n'est ni entreprise d'insertion (subside de 20.000 €, subside par aides - ménagères de 5.000 € qui décroît sur 4 ans, subside pour l'accompagnateur social), ni une société d'interim (prestation flexible à l'heure → une heure prestée est payée et les contrats proposés aux aides ménagères s'adaptent à la demande des bénéficiaires !) et encore moins une agence locale pour l'emploi.

Le CPAS a joué et continue de jouer son rôle d'insertion en engageant des aides ménagères.

## **Perspectives**

Actuellement, le service a 215 bénéficiaires.

Différents changements sont intervenus en 2010 et plus particulièrement une attention particulière a été donnée à la relation client et au maintien du taux de satisfaction de ces derniers. La productivité depuis septembre 2010 est revenue à 85 % et ce, suite à une diminution légère depuis le début d'année.

La sensibilisation à l'absentéisme et ses conséquences générales sur ce service a été rappelée.

En effet, la concurrence est de plus en plus présente, le prix pour le bénéficiaire du titre service augmente insensiblement.

De ce fait, afin de maintenir le service, la qualité et la flexibilité auprès de la clientèle sont plus qu'essentielles et ce, en complément du maintien des mesures SINE.

Ce n'est qu'en respectant ces principes que le CPAS atteindra un équilibre et pérennisera le service. Toutefois, n'oublions pas que le Titre Service est un mécanisme fédéral tout comme les aides SINE.

## **6. Idess**

Le décret IDESS a été appliqué dès 2008. Celui-ci a limité les bénéficiaires et les activités éligibles du service « Brico dépannage ».

Au sein d'Acasa, 3 personnes travaillent dans ce cadre.

Au sein de l'EFT, 2 personnes y sont affectées

### Les critères

#### Les bénéficiaires

A. Toute personne physique à condition de résider en Région Wallonne et d'occuper son habitation comme premier logement peut bénéficier des services d'une IDESS pour :

- Les petits travaux d'entretien, de réparation et d'aménagement de l'habitat.

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Combien de fois ?</b>  | Maximum 10 fois par an  |
| <b>Combien de temps ?</b> | Chaque présentation est de 4 heures maximum                     |
| <b>Délai ?</b>            | Il faut 1 délai d'une semaine minimum entre chaque présentation |
| <b>A quel prix ?</b>      | 12,10 € par heure (TVA incluse)                                 |

L'aménagement et l'entretien des espaces verts dans les limites suivantes :

- La tonte des pelouses d'une surface inférieure à 300m<sup>2</sup> ;
- La taille de haies de maximum 40 m de long et 3 m de haut ;
- Le désherbage des abords de l'habitation et des cours de moins de 75m<sup>2</sup> ;
- Le bêchage des jardins et des potagers d'une surface inférieure à 150m<sup>2</sup> ;
- Le ramassage et l'évacuation des déchets verts et/ou des feuilles et branchages ;

B. Les personnes physiques « précarisées »

Ce sont des personnes physiques résidant en Région Wallonne.

- Ayant droit au Revenu d'intégration (RIS) ;
- Personne ayant un revenu inférieur à 19.200€ selon leur dernier avertissement extrait de rôle ou à 25.536€ s'il s'agit d'un ménage ;
- Bénéficiaires des secours accordés par les CPAS (Loi du 02/04/1965) ;
- Personne visée par la loi du 05/07/1998 relative au règlement collectif de dettes ;
- Bénéficiaires de l'intervention majorée en matière d'assurance soins de santé.

|                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| <b>Combien de fois ?</b> | 75 heures maximums par an |
|--------------------------|---------------------------|

### Nombres de bénéficiaires par catégories du 01/06/2008 au 30/11/10

| Année                     | Types A |        | Type B |        | Total  |
|---------------------------|---------|--------|--------|--------|--------|
|                           | Nombre  | %      | Nombre | %      | Nombre |
| 2008 (de juin à décembre) | 91      | 79,13% | 24     | 20,87% | 115    |

|                                     |     |        |    |        |            |
|-------------------------------------|-----|--------|----|--------|------------|
| <b>2009</b>                         | 117 | 87,31% | 17 | 12,69% | <b>134</b> |
| <b>2010 (de janvier à novembre)</b> | 145 | 83,33% | 29 | 16,67% | <b>173</b> |

Le service connaît un rythme de croisière et ce malgré les conditions restrictives d'intervention (20 % de bénéficiaires de type B = personnes dites « non précarisées »). Il est vrai que les demandes de type B sont nombreuses mais le service ne peut y répondre. Il s'agit pourtant d'interventions minimales chez des personnes avec peu de moyens.

### Nombre de devis - prestations

|                                  | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>2010 (30/09/10)</b> |
|----------------------------------|-------------|-------------|------------------------|
| <b>Nombre de devis</b>           | 280         | 285         | 225                    |
| <b>Nombre d'heures facturées</b> | 1497,50     | 1480,60     | 1496                   |

Les heures facturées n'augmentent pas entre 2008 et 2009. Rappelons-nous des critères très restrictifs d'intervention.

L'ensemble du matériel de première nécessité reconditionné par les ateliers de l'EFT est proposé au public à des tarifs sociaux via le magasin social.

Les prix pratiqués par le magasin social sont dans tous les cas inférieurs d'au moins 30% aux prix du marché.

Le projet IDESS (Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale) concerne l'EFT\* pour les activités suivantes :

- Le transport social : Ce service est accessible à toute personne souhaitant une aide lors de déplacements, en particulier lors de déménagements  
**Tarification** : 6,70 €/h pour le public cible + le coût lié au déplacement (=0,3241€/km) et 12,10 €/h pour les autres clients+ le coût lié au déplacement (=0,3241€/km)
- Le magasin social

### Perspectives

Le plan de communication a permis d'augmenter les interventions auprès du public cible. Il est clair que ceci est essentiel pour équilibrer le fonctionnement de l'IDESS du CPAS. La communication devra être maintenue tant à l'interne qu'à l'externe et ce pour augmenter la productivité du service.

## 7. Le Service Personnes âgées

Ce service travaille avec les 2 maisons de repos du CPAS ainsi qu'avec 70 homes externes.

Le nombre d'hébergement en cours porte sur 387 pensionnaires :

- 62 à la BMB ;
- 221 à la New MRS ;
- 110 en homes extérieurs ;

### Perspectives

La population vieillissant, notre service est de plus en plus sollicité en vue d'hébergements en MR/MRS ou MSP. De plus, le CPAS est confronté à davantage de demandes de personnes âgées de **moins de 60 ans** ce qui exige des recherches difficiles dans le choix d'une institution appropriée et disponible. Les situations sont également de plus en plus complexes, les personnes arrivant avec des problèmes aigus tels que : l'expulsion, le surendettement, le logement à vider,...

Le service a de plus en plus de personnes « incapables » et pour lesquels nous devons alors introduire une mise sous protection des biens.

De nombreuses familles sont également en conflits avec souvent des ruptures parents/enfants et ce depuis plusieurs années.

Face à tous ces problèmes, le service doit pouvoir aider au mieux la personne et également la famille ainsi que mettre en œuvre toutes les démarches administratives pour optimiser les revenus des personnes âgées. Dès lors, le service doit accomplir de nombreuses démarches sociales et administratives exigeant alors un suivi régulier et un travail administratif très conséquent.

## **8. Les Perspectives des services de maintien à domicile**

La finalité ultime des services de maintien à domicile doit demeurer sociale. Il est clair que le plan de gestion induit un contrôle budgétaire strict de la part des responsables.

Notre public au sein du service est âgé, défavorisé et/ou handicapé. C'est de façon délibérée que le CPAS s'adresse à ce public. Réfléchir uniquement en terme de rentabilité ? Ceci conduira dès lors à des choix en terme de population, en terme d'actes prestés, en terme de services offerts et pour certains à une impasse.

Si Acasa n'intègre pas cette dimension sociale tout en tendant à l'efficacité, une partie du public fragilisé se retrouvera dans une situation d'isolement et de grande précarité.

### **Perspectives budgétaires du service pour 2011**

| <b>Services</b>             | <b>Charges</b> | <b>Recettes</b> | <b>TOTAL</b>       |
|-----------------------------|----------------|-----------------|--------------------|
| <b>Aides aux familles</b>   | 1.889.484,07   | 1.856.690,00    | <b>- 32.794,07</b> |
| <b>Coordination SAD</b>     | 97.841,71      | 48.889,01       | <b>- 48.952,70</b> |
| <b>Naissances Multiples</b> | 71.945,65      | 71.446,41       | <b>- 499,24</b>    |

|                         |                     |                     |                     |
|-------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Repas à domicile</b> | 414.065,87          | 533.341,03          | <b>+ 119.275,16</b> |
| <b>Soins à domicile</b> | 443.170,85          | 335.982,41          | <b>- 107.188,44</b> |
| <b>Gardes Malades</b>   | 93.635,33           | 108.011,99          | <b>+ 14.376,66</b>  |
| <b>Titres Services</b>  | 594.688,63          | 739.167,14          | <b>+ 144.478,51</b> |
| <b>Idess</b>            | 143.953,98          | 144.965,15          | <b>+ 1.011,17</b>   |
| <b>TOTAL</b>            | <b>3.748.786,09</b> | <b>3.838.493,14</b> | <b>+ 89.707,05</b>  |

## **9. Télé - Assistance**

Le service Télé - Assistance permet aux personnes fragilisées de vivre chez elles en toute tranquillité.

Installé dans la caserne des pompiers à Cuesmes depuis avril 2003, Télé - Assistance travaille en collaboration avec la Ville et le CPAS de Mons, le service incendie et les coordinations de soins et services à domicile.

Ce service apporte depuis 17 ans une aide rapide, personnalisée et adaptée aux situations les plus diverses telles que: chutes, malaise, accident, agression,....

Pour être efficace, l'équipe de 10 téléphonistes fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Aux téléphonistes viennent s'ajouter 5 personnes assurant le suivi technique ou administratif.  
Outre cette mission de télé – biovigilance :

1. Télé - Assistance assure également la garde téléphonique du service d'urgence du CPAS de Mons et de La Louvière.
2. Répond également présent lors du déclenchement du plan SOS Hiver ou du plan Canicule.
3. Assurerait également les permanences téléphoniques en cas de déclenchement éventuel de pandémie de grippe à un niveau communal ou autres urgences.
4. Gérera à partir de début 2011 le télé-secrétariat des CSD Wallonie Picarde ainsi que de la CSD Mons.
5. Depuis plus de quatre ans, le numéro unique de garde médicale pour Mons est géré directement au sein de notre Centrale. Le 065/31.20.00, fruit de la collaboration avec l'Association des médecins généralistes de Mons, est opérationnel depuis janvier 2005.
6. Pour le service garde médicale: en plus de Mons (5 zones) et de Braine-le-Comte (depuis avril 2006 – 3 zones), Télé - Assistance gère également Tournai (depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007 – 11 zones).
7. Depuis juillet 2008, les gardes de Tubize – Rebecq (2 zones), de Soignies (1 zone), d'Enghien (1 zone) et depuis le 1<sup>er</sup> octobre la garde de Ath (5 zones). Soit 216 villages répartis en 28 zones.
8. Les zones de Wauthier Braine et Braine le Château nous ont rejoints depuis novembre 2010.

## **Le fonctionnement**

Chacun de nos abonnés reçoit un pendentif à porter autour du cou de manière permanente au domicile. En cas de problème ou de malaise, il lui suffit d'actionner le bouton central du pendentif. Par cette pression, un signal est envoyé à l'appareil branché sur la ligne téléphonique qui composera automatiquement le numéro de notre Centrale.

Dès lors, un de nos téléphonistes est directement en contact avec l'abonné. Il l'identifie via une fiche informatique reprenant toutes ses données personnelles (nom des contacts, problèmes de santé, médecin traitant,...). Il peut s'enquérir de sa situation.

Si toutefois, il n'y a pas de réponse de la part de la personne en détresse, nous prenons contact avec une des personnes renseignées sur la fiche personnelle et lui demandons de vérifier, au domicile de l'abonné, quelle est la situation. Nous gardons l'abonné en ligne jusqu'à ce que la personne - contact arrive sur place et nous renseigne davantage.

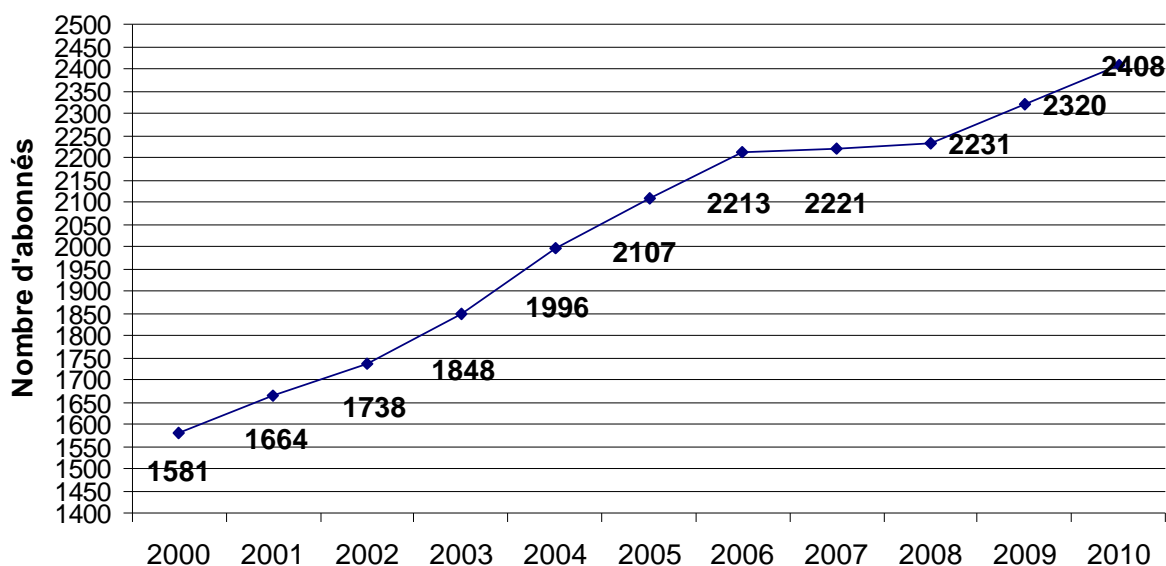
Selon les circonstances, il arrive également que nous envoyions directement un service de secours tels que les pompiers ou encore la police. Là encore, nos téléphonistes restent en contact avec l'abonné et le rassure jusqu'à l'arrivée des secours.

Dans tous les cas de figure, chaque appel est analysé pour agir au mieux et au plus vite, dans l'intérêt de l'abonné.

### Quelques chiffres

Pour 2010, nous sommes à **2.408 abonnés** au service de télébiovigilance.

#### Evolution du nombre d'abonnés de 2000 à 2010



### Quelques chiffres

Au niveau de la garde médicale, la centrale a effectué sur les 9 premiers mois de 2010, 24.863 manipulations.

Pour l'activité de téléassistance, la centrale a effectué 30.264 manipulations (de janvier à octobre 2010), dont 22.161 appels entrants.

- 2408 appareils placés chez nos abonnés (octobre 2010).
- 2.211 de ces appareils sont placés chez des personnes vivant seules dont 1753 femmes et

379 hommes.  
 - 194 appareils sont chez des abonnés vivant en couple.

Au total, Télé Assistance sécurise donc 2.608 personnes à leur domicile.

La majeure partie de nos abonnés a entre 80 et 89 ans.

### **Perspectives : la Télé - Assistance mobile**

A l'heure où sort cette note de politique, Télé Assistance lance son nouveau projet : la télé assistance mobile, spécialement conçue pour les seniors actifs. Ce système trouvera également tout son intérêt auprès des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou des travailleurs isolés.

Le principe reste le même que celui de la télé assistance classique à la seule différence que le terminal pourra cette fois être emmené à l'extérieur du domicile et dans un rayon kilométrique non délimité. Il est en effet équipé d'un système GPS intégré qui permet de relier, en cas de malaise ou de chute, l'abonné à notre centrale et de le situer précisément (à 2 mètres près) sur une carte grâce aux informations reçues (latitude/longitude).

## **II. L'accueil et l'hébergement des personnes âgées**

### **1. La situation**

Le CPAS gère actuellement 293 lits répartis comme suit : 199 MRS, 84 MR, un centre d'accueil de jour de 5 places, un centre de soins de jour de 5 places.

#### L'évolution du nombre de lits

| Etablissements            | 2009       |           |          |            | 2010       |           |          |            | Evolution |          |          |          |
|---------------------------|------------|-----------|----------|------------|------------|-----------|----------|------------|-----------|----------|----------|----------|
|                           | MR/S       | CAJ       | RS       | TOTAL      | MR/S       | CAJ       | RS       | TOTAL      | MR/S      | CAJ      | RS       | TOTAL    |
| Résidence du bois d'Havré | 163        | 0         | 0        | 163        | 221        | 0         | 0        | 221        | 58        | 0        | 0        | 58       |
| BMB                       | 80         | 10        | 0        | 90         | 62         | 10        | 0        | 72         | -18       | 0        | 0        | -18      |
| Home Quiétude             | 40         | 0         | 0        | 40         | 0          | 0         | 0        | 0          | -40       | 0        | 0        | -40      |
| <b>TOTAL</b>              | <b>283</b> | <b>10</b> | <b>0</b> | <b>293</b> | <b>283</b> | <b>10</b> | <b>0</b> | <b>293</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |

MR/S : Maison de repos/ et soins

CAJ : Centre d'accueil de jour

RS : Résidence services

- La résidence du Bois d'Havré a ouvert ses portes en juin 2010. Cette ouverture a enchaîné le transfert de 18 lits de la BMB et de 40 lits du Home Quiétude.

Le Home Quiétude a donc fermé ses portes en septembre de cette année.



Ce déménagement de lits de la BMB vers la nouvelle MRS du bois d'Havré va entraîner l'activation des lits court-séjour (8). Ces lits seront proposés fin 2010.

Selon l'étude menée par la fédération des CPAS, en Wallonie, le nombre moyen d'aînés par maison de repos et soins publique est de 85. Les unités les plus grandes sont dans le Hainaut (88).

En Wallonie, le taux d'occupation est de 99% en MR et 95,1% en MRS.

## **2. Le centre d'accueil et de soins de jour de la BMB**

Le centre d'accueil et de soins de jour (CSJ) est une structure alternative d'accueil qui a pour but d'apporter à la personne nécessitant des soins et à son entourage le soutien nécessaire à la réalisation du maintien à domicile. Il prend en charge des personnes relevant au moins de la catégorie B de l'échelle de Katz.

Le centre de jour de la « Bonne Maison de Bouzanton » comporte :

- 5 lits en centre d'accueil de jour
- 5 lits en centre de soins de jour (catégories lourdes).

Le nombre de famille ayant recours au centre est de 12 en moyenne.

Le taux d'occupation est de 100 % dans la section « centre de soins de jour »

Le prix pour le résident est de 9,37 € pour une demi journée ;  
16,06 € pour une journée entière.

## **3. Le service de court séjour**

La BMB dispose d'un agrément pour 8 lits court séjour.

Ces lits seront activés pour l'accueil des résidents (maximum 3 mois par année civile).

Cette formule permet un répit aux familles ou aidants proches pour une période de 90 jours.

La finalité de la formule est un retour au domicile du résident.

Les avantages sont les suivants :

- Une prise en charge complète mais temporaire ;
- Dédratiser le séjour en maison de repos ;
- Permettre aux proches de se reposer sans culpabiliser ;
- Offrir au résident une période de convalescence et de consolidation après un séjour hospitalier ;
- Retarder l'administration en maison de repos.

## **4. Les maisons de repos**

En Région wallonne, la maison de repos est définie comme un établissement destiné à l'hébergement de personnes âgées de 60 ans au moins qui y ont leur résidence habituelle et y bénéficient de services collectifs familiaux, ménagers, d'aide à la vie journalière et s'il y a lieu de soins infirmiers ou paramédicaux.

#### 4.1 Il est intéressant de regarder la structure de nos résidents par tranche d'âge :

|              | 2009      |            |            | 2010      |            |            |
|--------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|
|              | Hommes    | Femmes     | TOTAL      | Hommes    | Femmes     | TOTAL      |
| < 65 ans     | 33        | 24         | 57         | 30        | 27         | 57         |
| 65 - 74 ans  | 22        | 28         | 50         | 10        | 28         | 38         |
| 75 - 84 ans  | 32        | 57         | 89         | 32        | 67         | 99         |
| 85 - 94 ans  | 10        | 49         | 59         | 17        | 54         | 71         |
| > 95 ans     | 2         | 9          | 11         | 2         | 13         | 15         |
| <b>TOTAL</b> | <b>99</b> | <b>157</b> | <b>266</b> | <b>91</b> | <b>189</b> | <b>280</b> |

Nos maisons de repos s'adressent aux classes d'âge plus élevées.

70% de nos résidents ont plus de 75 ans.

#### 4.2 L'évolution des résidents par catégorie de dépendant

Le financement des soins se base sur une évaluation de la dépendance. Les résidents sont classés en 4 grandes catégories :

La catégorie O : regroupe les résidents indépendants physiquement et psychiquement.

La catégorie A : concerne les résidents qui sont dépendants pour se laver ou s'habiller.

La catégorie B : rassemble les résidents dépendant pour se laver, s'habiller, se déplacer et/ou devant être assistés pour aller aux toilettes.

La catégorie C : touche les résidents dépendants pour se laver, s'habiller, se déplacer qui ont besoin d'assistance pour aller aux toilettes, pour manger et qui sont incontinents.

| 2009      |             |             |             |             |              |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|           | Catégorie O | Catégorie A | Catégorie B | Catégorie C | Catégorie CD |
| BMB       | 7,33        | 21          | 20,33       | 7,58        | 21,83        |
| MRS et HQ | 18,62       | 21,37       | 38,81       | 33,61       | 69,6         |

| 2010                            |             |             |             |             |              |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                 | Catégorie O | Catégorie A | Catégorie B | Catégorie C | Catégorie CD |
| BMB                             | 5,69        | 22,52       | 18,18       | 7,21        | 20,46        |
| Résidence du bois d'Havré et HQ | 19,85       | 24,77       | 43,58       | 17,77       | 101,30       |

En Belgique, selon l'étude de la fédération des CPAS

- en MR, la part des O est de 34,1% (principale catégorie) ;
- avec la A (30,6%) ; ils comptent 2/3 de la population.
- en MRS, 30,7% des aînés sont des B. Les CD constituent la moitié des résidents (51,4%).

#### En Wallonie,

46,8% des MR publiques sont des O.

70,8% des MRS publiques sont des C et 29% appartiennent à la B.

En MR hennuyère et brabançonne, moins de 4 résidents sur 10 sont des O en MR. Ce pourcentage est environ de moitié dans les Provinces de Liège et Luxembourg. Par contre, 59,6% des résidents des maisons de repos namuroises sont la catégorie O. Les MRS du Hainaut ont un profil plus lourd que la moyenne : 75,8% de C MRS contre 70,8% pour les autres structures publiques wallonnes.

|            | <b>Brabant wallon</b> | <b>Hainaut</b> | <b>Liège</b>   | <b>Luxembourg</b> | <b>Namur</b>   | <b>TOTAL</b>   |
|------------|-----------------------|----------------|----------------|-------------------|----------------|----------------|
| <b>MR</b>  |                       |                |                |                   |                |                |
| O          | 39,90%                | 39,90%         | 52,80%         | 51,40%            | 59,60%         | 46,80%         |
| A          | 39,90%                | 34,20%         | 33,30%         | 17,80%            | 31,60%         | 32,40%         |
| B          | 11,40%                | 14,40%         | 8,90%          | 16,60%            | 7,30%          | 12,10%         |
| C          | 8,90%                 | 11,50%         | 5,10%          | 14,30%            | 1,40%          | 8,70%          |
|            | 100,10%               | 100,00%        | 100,00%        | 100,00%           | 100,00%        | 100,00%        |
| <b>MRS</b> |                       |                |                |                   |                |                |
| B          | 31,50%                | 24,20%         | 32,70%         | 31,30%            | 30,10%         | 29,00%         |
| C          | 68,50%                | 75,80%         | 66,70%         | 68,70%            | 69,90%         | 70,80%         |
| Cc         | 0,00%                 | 0,00%          | 0,60%          | 0,00%             | 0,00%          | 0,20%          |
|            | <b>100,00%</b>        | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> |

#### **4.3 Les admissions au cours de l'année :**

Le financement des soins se base sur une évaluation de la dépendance (Echelle de Katz).

16 admissions ont eu lieu à la BMB ;

116 admissions conjointes MRS d'Havré/HQ

#### **4.4 Etat des lieux de la liste d'attente :**

La liste d'attente évolue constamment :

A la BMB, 11 personnes sont en attente d'une admission.

- 6 personnes viennent du domicile
- 1 personne est hébergée dans sa famille
- 1 personne vient de l'hôpital

- 3 personnes viennent d'une autre MR/MRS

A la MRS, 35 personnes sont en attente d'une admission.

#### **Nombre de résidents par catégorie**

|                           | <b>CAT O</b> | <b>CAT A</b> | <b>CAT B</b> | <b>CAT C</b> | <b>CAT CD</b> | <b>Non dét.</b> |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-----------------|
| Résidence du bois d'Havré | 5            | 10           | 11           | 2            | 6             | 1               |
| BMB                       | 3            | 1            | 2            | /            | /             | 5               |

#### **4.5 L'aide sociale au sein des maisons de repos du centre**

Au niveau du budget général, le CPAS intervient pour compenser le manque de ressources des résidents et le montant facturé par la maison de repos :

|                 | <b>Compte 2008</b> | <b>Compte 2009</b> | <b>Bilan initial 2010</b> | <b>MB 2010</b> | <b>Budget 2011</b> |
|-----------------|--------------------|--------------------|---------------------------|----------------|--------------------|
| <b>Montants</b> | <b>63.787,51</b>   | <b>81.088,22</b>   | <b>74.011</b>             | <b>74.011</b>  | <b>112.000</b>     |

Le montant de l'aide sociale représentait en 2008 1,3% des recettes d'hébergement de nos maisons de repos.

En 2011, l'aide sociale représente 1,06%.

Intéressons-nous aux résidents payants/indigents au sein de nos différentes maisons de repos :

|                           | <b>2008</b>   |                 | <b>2009</b>   |                 | <b>2010</b>   |                 |
|---------------------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
|                           | <b>Payant</b> | <b>Indigent</b> | <b>Payant</b> | <b>Indigent</b> | <b>Payant</b> | <b>Indigent</b> |
| BMB                       | 91,8%         | 8,2%            | 91,7%         | 8,3%            | 92,45%        | 7,55%           |
| Résidence du bois d'Havré | 94,75%        | 5,25%           | -             | -               | -             | -               |

En Wallonie, 8,6 % des résidents sont aidés par le CPAS local ;  
2,1% par le CPAS d'une autre commune.

C'est donc 10,7% des résidents qui reçoivent une aide sociale (20,8% en 99 !)

Depuis 1990, une allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) existe.

C'est un forfait mensuel qui dépend du degré d'autonomie et est lié à des conditions médicales et de ressources. De moins en moins de résidents en bénéficient dans les structures

wallonnes (+/-20%). Ceci est vraisemblablement la poursuite de la valorisation des pensions les plus basses.

## 5. Les recettes

### 5.1 L'intervention des résidents

L'intervention des résidents varie et ce, en fonction du type de chambre :

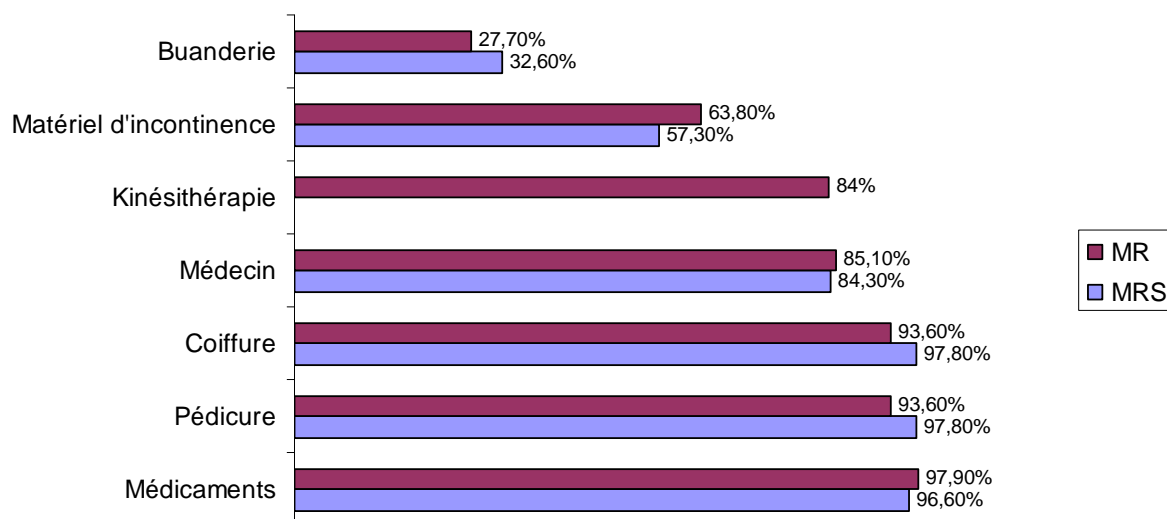
|                      | 2008  |       |       | 2009  |       |                                  | 2010 (1er sem.) |       |       | 2010 (2ème sem.) |       |   | Résidence du bois d'Havré          |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------------------------|-----------------|-------|-------|------------------|-------|---|------------------------------------|
|                      | HQ    | BMB   | MRS   | HQ    | BMB   | MRS                              | HQ              | BMB   | MRS   | HQ               | BMB   |   |                                    |
| Chambre commune      | 27,27 | 27,27 | 28,97 | 27,27 | 29,45 | 30,42                            | 27,27           | 29,45 | 30,42 | /                | 29,45 | / |                                    |
| Chambre individuelle | 28,71 | 28,71 | /     | 28,71 | 31,01 | 32*<br>4 <sup>ème</sup><br>étage | 28,71           | 31,01 | 32    | /                | 31,41 |   | 38<br>40*<br>service<br>désorienté |

\* En Wallonie dès 2008, le lit MRPA est facturé à concurrence de 32,2€ / jour ; le lit MRS est facturé à concurrence de 33,2€.

La hausse est de 5% par an sur la Région wallonne.

En Wallonie, le forfait moyen est de 38 euros en 2008.

Nous avons calculé le pourcentage d'institutions qui facturent différents suppléments. Les plus courants sont les médicaments, la pédicure et la coiffure. C'est également le cas pour la kinésithérapie dans 84% des situations en MR.



A titre indicatif, nous reprenons ci-dessous, les chiffres du SPF Economie pour le premier semestre 2008. Il s'agit de moyennes non pondérées, hors supplément. Ces données sont donc un peu moins précises que les nôtres. On constate notamment que le prix du secteur public est

toujours inférieur à la moyenne. En outre, les tarifs en Flandre et à Bruxelles excèdent ceux de la Wallonie de respectivement 7,65 et 6,75 euros.

| <b>Euros – 2008<br/>1<sup>er</sup> semestre</b> | <b>Wallonie</b> | <b>Bruxelles</b> | <b>Flandre</b> |
|---|-----------------|------------------|----------------|
| Public  | 32,63           | 38,09            | 38,85          |
| Privé   | 33,55           | 40,70            | 40,67          |
| Asbl  | 35,23           | 38,93            | 43,30          |
| <b>Tous secteurs</b>                            | <b>33,65</b>    | <b>40,40</b>     | <b>41,30</b>   |

## **5.2 L'intervention de l'INAMI :**

En ce qui concerne l'intervention en prix de journée, l'évolution est la suivante :

|              | <b>2008</b> |            | <b>2009</b> |            | <b>2010</b> |               |
|--------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|---------------|
|              | <b>BMB</b>  | <b>MRS</b> | <b>BMB</b>  | <b>MRS</b> | <b>BMB</b>  | <b>MRS/HQ</b> |
| Prix journée | 34,20       | 65,31      | 36,65       | 62,43      | 38,97       | 55,73         |

### Principe de base au financement INAMI

Sur base d'une échelle de dépendance (« échelle de Katz »), on distingue les résidents par catégorie de dépendance (O, A, B et C). Une intervention unique est octroyée à l'établissement pour une année civile et vaut tant pour les résidents MR que pour les résidents MRS. Celle-ci est calculée au départ de la situation de l'établissement en termes de résidents, de personnel de soins et d'ancienneté au cours de la période de référence. Celle-ci s'étend du 1<sup>er</sup> juillet de l'année antépénultième au 30 juin de l'année précédent la période de facturation. Le personnel correspondant aux normes est valorisé sur base des coûts salariaux du secteur privé.

### Budget 2010 INAMI

Le budget 2010 de l'assurance soins de santé a été fixé à 24,2 milliards d'euros. Au sein de ce montant étaient prévus 2,18 milliards d'euros, soit 9% pour les MR, MRS et CSJ. Le troisième volet est un financement qui correspond à l'harmonisation barémique dans le secteur privé et à la révision générale des barèmes dans le secteur public. Il concerne le personnel hors norme (administratif et d'hébergement) et le personnel au-delà des normes. Il représente 273 millions d'euros, soit 12,5% du budget MR et MRS.

|                                   | <b>Milliers d'euros</b> | <b>%</b> |
|-----------------------------------|-------------------------|----------|
| MR-MRS (y compris patients comas) | 1.885.190               | 86,5     |
| CSJ (centre de soins de jour)     | 18.696                  | 0,9      |
| Renouvellement des soins          | 90                      | 0        |
| Troisième volet                   | 273.000                 | 12,5     |
| Prime syndicale                   | 2.295                   | 0,1      |

|                          |                   |            |
|--------------------------|-------------------|------------|
| Centre de jour palliatif | 901               | 0          |
| <b>Total MR-MRS-CSJ</b>  | <b>2.180.172</b>  | <b>100</b> |
| <b>Total INAMI</b>       | <b>24.249.164</b> |            |

### 5.3 L'évolution des recettes en MR et MRS (en €)

#### Comptes

|                        | 2008         |            |              | 2009         |    |              |
|------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|----|--------------|
|                        | BMB          | HQ         | MRS          | BMB          | HQ | MRS          |
| Nombre de lits         | 50           | 40         | 0            | 44           | 40 | 19           |
| Lits MRS               | 30           | 0          | 144          | 36           | 0  | 144          |
| Recettes pensionnaires | 993.985,47   | 487.265,82 | 1.679.794,34 | 1.096.563,10 | 0  | 2.362.629,06 |
| Recettes INAMI         | 1.077.156,72 | 435.394,59 | 3.150.934,59 | 1.203.264,42 | 0  | 4.233.343,93 |

#### Budgets

|                        | Budget initial 2010 |         |              | MB 2010*  |         |                           | Budget 2011 |    |                           |
|------------------------|---------------------|---------|--------------|-----------|---------|---------------------------|-------------|----|---------------------------|
|                        | BMB                 | HQ      | MRS          | BMB       | HQ      | Résidence du bois d'Havré | BMB         | HQ | Résidence du bois d'Havré |
| Nombre de lits         | 44                  | 40      | 19           | 26        | 0       | 58                        | 26          | 0  | 58                        |
| Lits MRS               | 36                  | 0       | 144          | 36        | 0       | 163                       | 36          | 0  | 163                       |
| Recettes pensionnaires | 1.038.000           | 530.000 | 2.039.498,95 | 1.050.000 | 530.000 | 2.249.498,95              | 940.000     | 0  | 3.380.000                 |
| Recettes INAMI         | 1.200.000           | 825.000 | 3.876.054,70 | 1.150.000 | 825.000 | 3.434.054,70              | 1.030.000   | 0  | 4.490.000                 |

L'INAMI intervient via 3 sources de financement :

- L'allocation journalière : elle couvre le nombre de personnel exigé et différentes fonctions (frais administratifs, soins palliatifs, médecin coordinateur)

| Compte 2009         | Budget initial 2010 | MB 2010            | Budget 2011      |
|---------------------|---------------------|--------------------|------------------|
| <b>5.436.608,35</b> | <b>5.901.054,7</b>  | <b>5.409.054,7</b> | <b>5.520.000</b> |

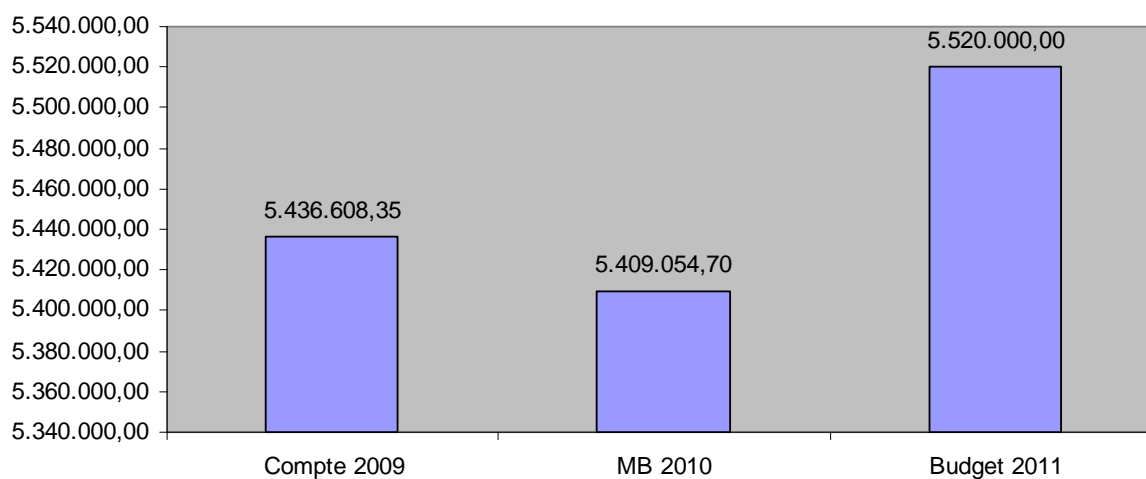
- Les fins de carrière : le personnel qui atteint 45,50 et 55 ans bénéficie d'une réduction de ses prestations dans le secteur des établissements de soins. Cette réduction est financée par les recettes correspondant au nombre d'heures totales de réduction dont bénéficie le personnel soit pour l'embauche compensatoire, soit pour le paiement d'une prime.

| Compte 2009 | Budget initial 2010 | MB 2010 | Budget 2011 |
|-------------|---------------------|---------|-------------|
| 188.389,45  | 120.800             | 136.800 | 137.000     |

Au sein de la BMB, 16 agents sont dans les conditions :  
45 agents de la MRS sont dans les conditions.

- Le paiement des accords sociaux prévoyant l'application du barème des établissements hospitaliers à notre personnel en lieu et place du barème de la commission paritaire 305.2

#### Evolution des recettes consolidées de l'INAMI



#### Les recettes totales

|                | Compte 2009          | MB 2010              | Budget 2011          |
|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <b>Montant</b> | <b>10.028.216,03</b> | <b>10.390.081,96</b> | <b>11.895.616,82</b> |

2011/2009 : Dépenses = +18,42%

Recettes = +18,62%

Constat : Augmentation identique des recettes par rapport aux dépenses.



2011/2010 : Dépenses = + 9,43%

Recettes = +14,49%

Constat : Augmentation plus importante des recettes par rapport aux dépenses.

## 6. Les dépenses

L'effectif en terme de personnel se présente comme suit : (article 60 compris)

|  |        |
|--|--------|
| Personnel de direction et d'administration | 6,3    |
| Personnel d'entretien                      | 49,47  |
| Personnel de soins                         | 119,50 |

### 6.1 Les dépenses du personnel

|          | Compte 2009  | Budget 2010  | MB 2010      | Budget 2011  |
|----------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Montants | 6.916.619,17 | 7.172.645,09 | 7.233.758,72 | 7.323.504,90 |

+ 1,24%

+ 5,88%

L'effectif du personnel tient compte des éléments suivants :

- Normes d'agrément des maisons de repos,
- Normes d'agrément des MRS,
- Intervention financière de l'INAMI.

L'INAMI établit une allocation journalière moyenne correspondant aux normes de personnel par catégories de dépendance. Ces normes sont calculées par 30 résidents présents.

| Forfait catégorie | Personnel infirmier | Personnel soignant | Kiné – ergo – logo | Réactivation | Personnel réactivation court séjour | Total personnel  |
|-------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------|-------------------------------------|------------------|
| O                 | 0,25                | -                  | Suffisant          | 0,1*         | 1,4***                              | 0,25<br>(0,35**) |
| A                 | 1,2                 | 1,05               | Suffisant          | 0,2*         |                                     | 2 (2,02**)       |
| B                 | 2,1                 | 4                  | Suffisant          | 0,35         |                                     | 6,75             |
| C                 | 4,1                 | 5,06               | Suffisant          | 0,385        |                                     | 9,545            |
| CD                | 4,1                 | 6,06               | Suffisant          | 0,385        |                                     | 10,545           |

\* Pas dans la norme mais finançable via la partie A2

\*\* Si le personnel est présent dans l'établissement, il sera financé

\*\*\* Personnel de liaison

Normes de MRS par 30 résidents

| Forfait catégorie | Personnel infirmier | Personnel soignant | Kiné – ergo – logo | Réactivation | Total personnel | Médecin coordinateur |
|-------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------|-----------------|----------------------|
| <b>B</b>          | 5                   | 5,2*               | 1**                | -            | 11              | 2h20/semaine         |
| <b>C</b>          | 5                   | 6,2*               | 1**                | 0,5          | 12,5            |                      |
| <b>CD</b>         | 5                   | 6,7*               | 1**                | 0,5          | 13              |                      |

\* Hausse au 01/07/2010

\*\* MRS : il faut au moins un kiné et un ergothérapeute.

En Wallonie, en moyenne, 18,7 ETP par 30 résidents travaillent en maison de repos :

- 3,8 ETP infirmiers
- 5,9 ETP soignants
- 6,6 ETP de personnel d'hébergement

32,2% des infirmières sont des A1 ;

83% des maisons Wallonnes ont une infirmière de nuit.

Des mesures d'aménagement de fin de carrière pour le personnel soignant et assimilé, en application de l'AR DU 25/06/2001 portant exécution de l'Art. 59 de la loi du 02/01/2001. Les accords sur le secteur non-marchand prévoient, à partir de l'âge de 45 ans, l'octroi d'un supplément de temps libre avec maintien du salaire. Les catégories du personnel bénéficiant de la mesure ont été élargies aux agents administratifs et au personnel d'hôtellerie.

- A partir de 45 ans le régime de travail passe à 36 heures soit (-2h),
- A partir de 50 ans à 34 heures soit (-4h),
- A partir de 55 ans à 32 heures soit (-6h).

16 agents de la BMB sont dans les conditions, 12 agents ont choisi la réduction des prestations, 4 ont choisi la prime.

45 agents de la MRS sont dans les conditions, 1 agent a choisi la prime.

### Evolution des dépenses nettes de personnel

|                                     | Compte 2009         | Budget initial 2010 | MB 2010             | Budget 2011         |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Dépenses de personnel brutes</b> | <b>6.916.619,17</b> | <b>7.172.645,09</b> | <b>7.233.758,72</b> | <b>7.323.504,90</b> |
| <b>Recettes dont :</b>              |                     |                     |                     |                     |
| Forfaits INAMI                      | 5.436.608,35        | 5.901.054,7         | 5.409.054,7         | 5.520.000           |

|   |                     |                     |                      |                      |
|---|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| Fins de carrière                          | 188.389,45          | 120.800             | 136.800              | 137.000              |
| Maribel (y compris infirmières 600)       | 194.407,32          | 246.004,8           | 156.168,22           | 131.457,11           |
| APE                                       | 258.762,97          | 287.518,23          | 283.518,23           | 267.543,88           |
| <b>Total recettes</b>                     | <b>6.958.847,97</b> | <b>6.528.605,23</b> | <b>5.985.541,15</b>  | <b>6.056.000,99</b>  |
| <b>Dépenses de personnel nettes (A-B)</b> | <b>42.228,8</b>     | <b>-644.039,86</b>  | <b>-1.248.217,57</b> | <b>-1.267.503,91</b> |

## **6.2 Les dépenses de fonctionnement**

|                 | <b>Compte 2009</b>  | <b>Budget initial 2010</b> | <b>MB 2010</b>   | <b>Budget initial 2011</b> |
|-----------------|---------------------|----------------------------|------------------|----------------------------|
| <b>Montants</b> | <b>1.591.326,11</b> | <b>1.673.868</b>           | <b>1.796.388</b> | <b>1.572.627</b>           |

## **6.3 Les dépenses de transferts**

|                 | <b>Compte 2009</b> | <b>Budget initial 2010</b> | <b>MB 2010</b> | <b>Budget initial 2011</b> |
|-----------------|--------------------|----------------------------|----------------|----------------------------|
| <b>Montants</b> | <b>388.032,17</b>  | <b>443.838</b>             | <b>443.838</b> | <b>486.450</b>             |

## **6.4 Les dépenses de la dette**

|                 | <b>Compte 2009</b> | <b>Budget initial 2010</b> | <b>MB 2010</b>      | <b>Budget initial 2011</b> |
|-----------------|--------------------|----------------------------|---------------------|----------------------------|
| <b>Montants</b> | <b>946.355,18</b>  | <b>1.630.471,66</b>        | <b>1.732.351,72</b> | <b>2.461.489,84</b>        |

## **6.5 Les dépenses totales**

|                 | <b>Compte 2009</b>   | <b>Budget initial 2010</b> | <b>MB 2010</b>       | <b>Budget initial 2011</b> |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|
| <b>Montants</b> | <b>10.356.096,90</b> | <b>11.377.546,97</b>       | <b>11.206.336,44</b> | <b>12.263.793,69</b>       |

En Wallonie, 74,1% des dépenses des maisons de repos publiques sont des frais de personnel. 3,1% du coût sont des charges financières.

## **7. La synthèse du budget 2011**

| MR                              | Recettes<br>totales  | Dépenses<br>totales  | Résultat<br>avec charge<br>d'emprunt | CE*                 | RHCE**              |
|---------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Résidence<br>du Bois<br>d'Havré | 9.205.692,58         | 9.325.587,96         | -119.895,38                          | 1.903.373,26        | 1.783.477,88        |
| BMB                             | 2.270.202,29         | 2.424.160,07         | -153.957,78                          | 73.137,92           | -80.819,86          |
| HQ                              | 0                    | 34.670,84            | -34.670,84                           | 27.170,84           | -7.500              |
| MRS                             | 419.721              | 479.374,82           | -59.653,82                           | 457.807,82          | 398.154             |
| <b>Total</b>                    | <b>11.895.615,82</b> | <b>12.263.793,69</b> | <b>-368.177,82</b>                   | <b>2.461.489,84</b> | <b>2.093.312,02</b> |

\*charge d'emprunt

\*\*résultat hors charge d'emprunt

|                                |        |       |        |   |        |
|--------------------------------|--------|-------|--------|---|--------|
| Centre<br>d'accueil de<br>jour | 72.000 | 8.250 | 63.750 | 0 | 63.750 |
|--------------------------------|--------|-------|--------|---|--------|

|                          |                     |                     |                    |                     |                     |
|--------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Total<br/>général</b> | <b>11.547.894,9</b> | <b>12.272.043,7</b> | <b>-304.427,82</b> | <b>2.461.489,84</b> | <b>2.157.062,02</b> |
|--------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------|---------------------|

## 8. Perspectives

Les perspectives dans le cadre de nos institutions s'inscrivent plus spécifiquement dans la politique des aînés menée au sein de notre Centre.

Le projet majeur était la construction de la nouvelle MRS.

Les travaux ont débuté en mai 2007. En juin 2010, les résidents ont été transférés en son sein. Ces travaux sont financés pour plus de 9.511.825 € par la RW via CRAC. La nouvelle construction offre un confort maximal aux résidents, chambres particulières spacieuses (+ de 20 m<sup>2</sup>), chambres pour couples, toutes les chambres sont équipées de cabinets de toilette. De nombreux lieux de vie sont créés dans l'institution, salle de séjour et salle à manger à chaque niveau, cafétéria, salle polyvalente (animations, ergo).

Une attention particulière est portée au respect de l'environnement, chauffage basse température, cogénération, toiture végétalisée, refroidissement par le sol, récupération eau de pluie, isolation, châssis bois, panneaux solaires thermiques et voltaïques.

L'accessibilité aux personnes à mobilité réduite est garantie dans tout le bâtiment.

Deux unités de 14 lits seront spécialisées dans l'accueil des personnes désorientées.

Le Centre envisage aussi l'ouverture, sur le même site, de 25 logements résidences services. Un concours de projet a eu lieu. Nous avons obtenu 835.000 € auprès de la Région Wallonne dans le cadre de ce projet. L'objectif principal est la construction d'une nouvelle maison de repos en intro murs à Mons. Cette nouvelle maison comprendra un « centre de jour », des « résidences services », des lits « MR » et « MRS »

Ces logements pour résidents, ne nécessitant pas la présence 24/24 de personnel soignant ou infirmier, pourront accueillir des couples ou des personnes isolées de plus de 60 ans. Les logements de +- 50 m<sup>2</sup> comprennent une chambre à coucher, un séjour, une kitchenette, une salle de bain. La résidence service se complète par un espace communautaire permettant par exemple des réunions familiales. Les résidents ont accès à tous les services proposés par la Maison de Repos.

La BMB continue de subir des travaux de mise en conformité.

#### Hébergement en maisons de repos extérieures.

L'ensemble des demandes ne peut être satisfait par nos institutions. Le CPAS travaille donc avec les institutions extérieures pour 110 personnes.

Le plan d'investissement se veut être une réponse au phénomène du vieillissement, l'évolution des normes d'agrément et à l'évolution des attentes de citoyens âgés. Le défi permanent de répondre aux besoins d'une population très dépendante se conjugue avec les difficultés liées à la cohabitation avec des personnes âgées démentes.

## Personnel des maisons de repos – Nombre équivalents temps plein

|              | Personnel de direction |          |          |             |          | Personnel administratif |             |          |          | Personnel d'entretien (y compris le personnel de cuisine) |              |           |             |           | Personnel d'entretien (y compris le personnel de cuisine) |              |              |           |          |              |
|--------------|------------------------|----------|----------|-------------|----------|-------------------------|-------------|----------|----------|---|--------------|-----------|-------------|-----------|---|--------------|--------------|-----------|----------|--------------|
|              | S                      | C        | Mar      | RW          | Tot      | S                       | C           | Mar      | Total    | S   | C            | Art. 60   | Mar         | RW        | Total   | S            | C            | Art.60    | Mar      | RW           |
| RBH          | 1,00                   | 0,00     | 0,00     | 1,00        | 1,00     | 1,80                    | 1,00        | 0,00     | 2,80     | 5,60  | 16,93        | 10,00     | 0,67        | 15,00     | 33,20   | 22,60        | 58,90        | 5,00      | 0,50     | 33,00        |
| BMB          | 1,00                   | 0,00     | 0,00     | 0,50        | 1,00     | 0,00                    | 1,50        | 0,00     | 1,50     | 3,00  | 5,06         | 7,00      | 1,21        | 5,00      | 16,27   | 0,00         | 25,00        | 5,00      | 2,50     | 7,75         |
| <b>TOTAL</b> | <b>2</b>               | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1,50</b> | <b>2</b> | <b>1,80</b>             | <b>2,50</b> | <b>0</b> | <b>4</b> | <b>8,60</b>   | <b>21,99</b> | <b>17</b> | <b>1,88</b> | <b>20</b> | <b>49,47</b>  | <b>22,60</b> | <b>83,90</b> | <b>10</b> | <b>3</b> | <b>40,75</b> |

\* La RW demande 1 ETP par 5 pensionnaires tout personnel confondu soit 16 ETP pour 80 pensionnaires.

Il y a également le personnel « animation – ergo » : 4,5 ETP contractuel + 2 ETP article 60.

S = Statutaire

C = Contractuel

Art. 60 = Article 60

Mar = Agent sous contrat Maribel

RW = Normes minimales imposées par la Région Wallonne

INAMI = Normes de personnel de soins imposées par les législations fédérales sur les MRS

## **Département 4 : Egalité des chances et Citoyenneté**

En date du 1<sup>er</sup> janvier 2011, le service des Affaires Sociales sera transféré au sein du CPAS sous la dénomination « Service d'Actions Citoyennes ».

Ce transfert permettra de renforcer la participation citoyenne et la recherche de proposition et pistes de solutions concrètes et cohérentes garantissant le respect de chaque individu, quel que soit son âge, son sexe, son handicap et sa religion.

### **Différentes thématiques sont abordées :**

- ❖ La politique des Aînés
- ❖ La politique des moins valides
- ❖ La politique Santé
- ❖ Les gens du Voyage
- ❖ La Prévention Sida-IST
- ❖ Espace P (Prostitution)
- ❖ La solidarité internationale
- ❖ L'Egalité des Chances

De plus, le service « Allocations aux personnes handicapées » sera transféré au sein du Pôle d'Accueil.

### **1. La politique des Aînés**

Dans une société vieillissante, force est de constater que les aînés sont les acteurs de demain. Le but de la plateforme est de lutter contre l'isolement des personnes âgées soit par des projets collectifs et intergénérationnels.

- Les réunions de 3 groupes de travail continuent
  - Culture et Citoyenneté
  - Mobilité et Communication
  - Santé et formation
- Organisation régulière de rencontres de travail avec les associations locales d'aînés
- Organisation d'activités sociales et culturelles répondant aux besoins et demandes des Aînés de la Ville de Mons. Le journal des aînés continue à être publié.

#### **Les constats de la plateforme au niveau culturel ont été les suivants :**

- Etre informé des activités qui se font sur l'entité, obtenir une meilleure diffusion de l'information ;
- Diminuer le coût des prix d'entrée des spectacles et améliorer l'accessibilité ;
- Approfondir nos actions concernant la maladie d'Alzheimer (proposition d'ateliers) et la maladie de Parkinson ;
- Adapter les horaires des activités culturelles en tenant compte des aînés (ni trop tôt, ni trop tard) en semaine et l'après-midi ;
- Améliorer la visibilité de la plateforme des aînés (article dans le Mons Mag, brochure

#### **Les réalisations du groupe de travail Culture et Citoyenneté**

- Ciné Senior avec le Plaza Art
- Excursions culturelles pour les aînés
- Bal des aînés
- Poursuite des cafés Alzheimer

#### **Les constats de la Plateforme au niveau « Santé » ont été les suivants :**

- Eviter l'isolement de la personne âgée ;
- Augmenter les collaborations entre homes et les aides à domicile afin de maintenir la personne âgée chez elle (renforcer l'aide à domicile pendant les périodes de vacances) ;
- Préparer l'entrée en institution ;
- Problématique de la maltraitance de la personne âgée,

#### **Les réalisations du Groupe Santé et formation**

- Journée d'étude « Santé, précarité autour des personnes âgées »

## **2. La politique des Moins Valides**

L'objectif de cette section est de travailler dans le sens d'une meilleure intégration de la personne porteuse d'un handicap à Mons.

### **La plateforme des Moins Valides de la ville de Mons est constituée :**

- D'un bureau dénommé « Comité de Pilotage », principalement chargé de veiller au bon déroulement des projets. Ce comité est constitué de 10 membres maximum ;
- D'une assemblée dénommée « Plateforme », composée de professionnels concernés par les problématiques liées aux moins valides et à l'accessibilité ;
- D'un « comité d'avis accessibilité » chargé de défendre le point de vue des personnes à mobilité réduite et de formuler des remarques constructives en matière d'accessibilité.
- De « groupes de travail » créés en fonction des objectifs et projets définis par la Plateforme composés de membres de cette dernière et d'« experts » recrutés en fonction des missions spécifiques desdits groupes.

### **Comité d'Avis - Accessibilité**

- Résidence du Bois d'Havré
- Hôtel de Ville (en cours)
- Rampe Plaza Art
- Piscine de Cuesmes
- Quartier de la gare et rue des Capucins
- Rue de Nimy

### **Groupe de travail élection**

Un dossier de sensibilisation concernant l'accessibilité

### **Handicontact**

La principale mission d'un handicontact est d'informer, orienter toutes les personnes en situation d'handicap et leur entourage vers les services aptes à répondre aux besoins énoncés.

### **Handicity**

Remise de la candidature officielle au « Label Handicity 2012 »

## **3. La politique Santé**

Le but est de promouvoir la santé autour de deux axes :



- Développement du Réseau Santé
- Action de promotion de la santé en vers la population

### **Groupe de travail Hygiène**

Ce groupe, composé de professionnels en contact avec des adultes en situation de (grande) précarité présentant un manque manifeste d'hygiène corporelle, a poursuivi son travail durant l'année 2010.

- Don de sang en collaboration avec la Croix Rouge ;
- Distribution de soupe lors de la randonnée du CPAS ;
- Distribution de pack « Goûters Malins » mains lors du salon extra - scolaire ;
- Randonnées Vélo CPAS du 8 mars 2010 : Distribution de soupe aux participants ;
- Feux de la Saint-Jean : 26 juin 2010 (Pack Santé) ;
- Croix-Rouge : Don de sang auprès du personnel communal et du CPAS (5 et 13 octobre 2010) ;
- Actions présentoirs : Mises à disposition de brochures santé dans des lieux stratégiques de Mons (Accueil CPAS, Hôtel de Ville, Administration communal (Buisseret), CHU Ambroise Paré, CHR Saint-Joseph, Hôpital de Warquignies, Espace Santé) en terme de relais d'information ;
- Organisation d'une semaine dédiée à la Santé organisée en collaboration avec différents partenaires de la Plateforme Santé ;
- Organisation de collectes de sang destinées au personnel communal et du CPAS ;
- Organisation de modules « Alimentation Saine » à destination :
  - Des aînés
  - Des enfants lors du salon de l'accueil extrascolaire 2011
  - Autres selon la demande

## **4. Les Gens du Voyage**

La médiatrice a été engagée à la demande des habitants du site des Hirondelles afin, d'une part, de normaliser les relations tant avec le voisinage immédiat qu'avec les autorités communales, et d'autre part, informer les habitants de toutes les communications les concernant et provenant des services de la Ville de Mons.

Elle est chargée également de la gestion du séjour temporaire des gens du voyage : répondre aux demandes, chercher un terrain adéquat, gérer le séjour,...

Parallèlement, améliorer l'image des gens du voyage perçue par la population montoise et lutter contre les discriminations à leur égard par le biais d'activités de sensibilisation en collaboration avec le Relais Picardie de Mons.

### **4.1 Clos des Hirondelles**

Tout au long de l'année, des visites régulières sur le terrain sont organisées afin d'écouter les demandes des habitants et essayer de répondre au mieux à leurs demandes, notamment le

suivi du dossier pollution, les problèmes d'environnement, les problèmes d'éclairages publics, les demandes de compteurs électriques individuels,...

#### **4.2 Séjour temporaire**

Gestion de 7 groupes (entre 10 et 30 caravanes) de Gens du Voyage, de mai à octobre, pour des séjours temporaires d'1 à 3 semaines notamment sur un terrain privé (Toit et Moi à Ghlin).

#### **4.3 Partenariats**

La Ville de Mons occupe une place stratégique dans la thématique des gens du voyage. En effet, lors d'une réunion du projet FIPI (fonds d'impulsion à la politique des immigrés) ; il est ressorti que Mons « *doit servir d'exemple en ce qui concerne la constitution d'un groupe de travail regroupant pouvoirs publics, associations et habitants* ».

Elle est encouragée dans sa recherche de terrain d'accueil pour les voyageurs de passage dans la région.

### **5. La Prévention SIDA et des IST (infections sexuellement transmissibles)**

Une convention a été signée en septembre 2006 entre la ville de Mons et l'ASBL Coordination SIDA IST Charleroi-Mons prévoyant le détachement d'une travailleuse sociale mi-temps de la ville de Mons. Cet intervenant mi-temps est actuellement localisé à la rue de Bouzanton sur le site du CPAS (mise à disposition d'un local par le CPAS de Mons).

#### **5.1 Réalisations 2010**

##### **A. Population générale**

Les objectifs principaux sont :

- Donner l'information factuelle demandée ;
- L'intégrer dans une démarche de prévention ;
- Susciter une solidarité en reconnaissant les attitudes ségrégationnistes pour mieux les combattre ;
- Repérer, au sein de la population, les sous-publics vulnérables, peu accessibles aux messages de prévention généraux et dépister des moyens optimaux pour rentrer en contact avec eux ;
- Favoriser le partage d'informations entre les différentes structures non spécialisées en les encourageant à la pratique du counseling.

##### **Permanences**

Les permanences permettent de répondre aux demandes de dépistages, d'aider les personnes dans leurs démarches, de répondre aux questions liées aux prises de risque que ce soit par le biais du téléphone, des e-mails ou par la visite des personnes au local.

## **Travail de proximité**

### **B. Public précarisé**

Les objectifs principaux sont :

- Susciter la demande d'information et la donner ;
- L'intégrer dans une démarche de prévention ;
- Repérer les freins particuliers à une démarche de prévention ;
- Apporter notre connaissance particulière du domaine dans les rencontres avec les structures travaillant par ailleurs avec ce milieu ;
- Une clarification de l'information et la lutte contre les fausses croyances.

Notre travail parfois n'est que préliminaire : orienter ces personnes vers une structure de santé à laquelle elles ne pensaient même pas s'adresser.

### **C. Migrants**

Les objectifs principaux sont :

Promouvoir un dépistage adéquat en respectant l'éthique lors de leur arrivée ;

- Rappeler que le VIH s'attrape aussi en Belgique et ne pas se contenter du dépistage « à l'arrivée » ;
- Amener les migrants à une réflexion sur la valeur des moyens de prévention (ex : préservatifs plutôt que la prière) ;
- Lutter contre la ségrégation, tant externe (belge versus non belge) qu'interne (inter ethnique ou interculturelle africaine) ;
- Aider les migrants au sortir du Centre d'Accueil et les orienter dans la brousse de nos règlements médico-sociaux et administratifs ;

### **D. Jeunes**

Les objectifs principaux sont :

- Combler le déficit d'information, particulièrement chez les jeunes n'ayant pas accès à cette information dans le parcours scolaires ;
- Apprendre, ou réapprendre l'anatomie, utile à la pratique de la prévention (des IST mais aussi des grossesses non désirées) ;
- Renforcer l'estime de soi, élément de lutte contre ses propres vulnérabilités ;
- Apprendre la tolérance, en particulier envers les publics et les sexualités différentes,

### **E. Formations et présentation de l'ASBL auprès des professionnels**

Quelques actions :

- Animations dans les écoles
- Tournée des bars et association de migrants
- Stands lors de différents évènements : Festival de Dour

## **6. Espace P**

L'Espace P... Mons rencontre le public prostitué sur les lieux de travail en moyenne deux fois par semaine.

Ces tournées de terrain permettent :

- d'une part, d'établir le contact avec les personnes prostituées non averties de l'existence du service ;
- et d'autre part, de renforcer les contacts déjà établis.

Cette proximité constante avec le public garantit une visibilité du service. Mais cela reste avant tout la meilleure manière de développer le lien de confiance avec le public ciblé, préliminaire essentiel à la mise en place de tout projet individuel d'émancipation ou d'insertion sociale. En effet, chaque rencontre est l'occasion pour Espace P... de construire avec ses usagers un espace de parole, d'écoute et d'information propice à un échange constructif permettant :

- d'une part, de briser l'isolement social caractéristique de certaines personnes précarisées issues de ce milieu et
- d'autre part de déboucher éventuellement sur une demande d'aide plus élaborée

## **7. L'Egalité des Chances**

2007 était l'année européenne de l'Egalité des Chances pour tous. La ville de Mons a reçu le soutien du ministre Wallon de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances pour organiser les « 10 jours pour l'égalité des chances ».

Depuis lors, le service organise chaque année « La semaine de la Femme » permettant la sensibilisation aux réalités vécues par les femmes. Un programme diversifié pour toutes et tous avec des conférences, des activités ludiques, un ciné-débat, des expos,... est présenté chaque année.

## **8. Solidarité internationale Nord/Sud**

La ville de Mons poursuivra sa politique en matière de Solidarité Internationale, en favorisant les concertations et les collaborations avec les associations locales (CNCD, groupe local 11.11.11, asbl,...) et notamment en :

- Coordonnant la Semaine de la Solidarité Internationale.
- Finalisant la cartographie (état des lieux) des associations montoises œuvrant pour le dialogue Nord-Sud et en favorisant les liens et les collaborations entre les forces vives locales,
- Apportant une collaboration active aux initiatives associatives ou aux concertations locales favorisant la sensibilisation et la mobilisation des citoyens montois quant au fonctionnement et à la raison d'être de la Solidarité Internationale et la coopération.

Par ailleurs, la Ville de Mons poursuivra la réflexion quant à l'application de principes visant à respecter les droits des salariés au niveau de l'habillement, dans les marchés publics de la Ville et du CPAS de Mons (Campagnes vêtements propres, commerce équitable).

## Département 5 : La gestion des ressources humaines

### 1. Les membres du personnel

Actuellement, le CPAS compte 716 agents en personnes physiques pour 617,89 ETP (hors article 60).

Au 30/09/2010, 926 agents travaillent au CPAS de Mons.

En 2011, suite à la reprise du secteur de la petite enfance et de l'égalité des chances et citoyenneté, le CPAS comptera 1.000 agents.

#### Répartition de l'effectif selon le statut en personnes physiques et en ETP au 30/09/2010.

| Statuts                           | 2009          |                     | 2010          |                     |
|-----------------------------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------|
|                                   | ETP           | Personnes physiques | ETP           | Personnes physiques |
| Statutaires/stagiaires            | 167,48        | 185                 | 177,28        | 193                 |
| Statutaires/maribel               | 5             | 5                   | 19,80         | 22                  |
| Maribel                           | 43,75         | 55                  | 42,52         | 50                  |
| Contractuels                      | 211,84        | 255                 | 221,24        | 268                 |
| APE                               | 150,27        | 167                 | 131           | 146                 |
| SINE                              | 16,45         | 21                  | 15            | 21                  |
| Activa                            | 12,1          | 15                  | 9,45          | 15                  |
| Convention 1 <sup>er</sup> emploi | 1             | 1                   | 1             | 1                   |
| <b>Total</b>                      | <b>607,89</b> | <b>704</b>          | <b>617,29</b> | <b>716</b>          |
| Article 60                        | 248           | 248                 | 199           | 210                 |
| <b>Total général</b>              | <b>855,89</b> | <b>952</b>          | <b>816,29</b> | <b>926</b>          |

Depuis 9 ans, le CPAS a connu une augmentation de ses effectifs de 89 %. Cette augmentation s'explique entre autres par la reprise de la MRS d'Havré en 2005 et la politique art.60.

### Nombre de membres du personnel (personnes physiques)

| Statuts                           | 2001       | 2008       | 2009       | 2010       | Evolution 2001-2010 |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|---------------------|
| Statutaires/stagiaires            | 201        | 198        | 185        | 193        | -3,98%              |
| Contractuels                      | 90         | 246        | 255        | 283        | +214,44%            |
| <b>Total emplois ordinaires</b>   | <b>291</b> | <b>444</b> | <b>440</b> | <b>476</b> | <b>+63,57%</b>      |
| ACS/APE                           | 86         | 154        | 167        | 146        | +69,76%             |
| Maribel                           | -          | 58         | 60         | 72         | /                   |
| Activa                            | 5,94       | 7          | 15         | 15         | + 135,69%           |
| SINE                              | -          | 23         | 21         | 21         | /                   |
| Convention 1 <sup>er</sup> emploi | -          | 1          | 1          | 1          | /                   |
| <b>Total aide à l'emploi</b>      | <b>86</b>  | <b>243</b> | <b>264</b> | <b>240</b> | <b>+179,06%</b>     |
| <b>Total</b>                      | <b>377</b> | <b>687</b> | <b>704</b> | <b>716</b> | <b>+89,92%</b>      |

### Nombre d'équivalents temps plein au 30/09/2010

| Statuts                           | 2004          | 2009          | 2010          | Evolution 2004 - 2010 |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|
| Statutaires/stagiaires            | 166,42        | 167,48        | 177,28        | +6,52%                |
| Contractuels                      | 113,7         | 211,84        | 230,69        | +102,89               |
| <b>Total emplois ordinaires</b>   | <b>280,32</b> | <b>379,32</b> | <b>407,97</b> | <b>+45,53%</b>        |
| ACS/APE                           | 102,08        | 150,27        | 131           | +28,33%               |
| Maribel                           | 33,82         | 48,75         | 62,32         | +84,26%               |
| Activa                            | 5,94          | 12,1          | /             | +103,70%              |
| SINE                              | 1             | 16,45         | 15            | +1400%                |
| Convention 1 <sup>er</sup> emploi | 1             | 1             | 1             | /                     |
| <b>Total des aides à l'emploi</b> | <b>140</b>    | <b>228,57</b> | <b>209,32</b> | <b>+49,51%</b>        |
| <b>Total</b>                      | <b>420,32</b> | <b>607,89</b> | <b>617,29</b> | <b>46,86%</b>         |

Le tableau ci - dessus présente l'évolution des membres du personnel de 2004 à 2010. Si le nombre d'ETP augmente c'est principalement le fait de l'augmentation du nombre d'emplois subventionnés.

### Pourcentage d'occupation selon le statut

Le tableau présente le taux d'occupation selon le statut des agents occupés par le CPAS dans l'ensemble du pays et au CPAS de Mons.

|                 | Définitif | Contractuels |
|-----------------|-----------|--------------|
| Fédéral (CPAS)* | 34,44%    | 65,56%       |
| CPAS de Mons    | 30,03%    | 69,97%       |

\* ONSS/APL

## **2. 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.

## **3. Les Dépenses du personnel**

Les dépenses nettes du personnel s'élèvent à 15.157.260,40 €.

Les recettes liées au personnel augmentent de quelque 2.652.000 € par rapport à la dernière MB 2010.

En date du 1<sup>er</sup> janvier 2010, la Ville de Mons comptait 91.807 habitants.

Le ratio entre le coût net des charges de personnel et le nombre d'habitants est de 165,10 € / habitant.

### **Taux d'absentéisme**

Le CPAS lutte contre l'absentéisme du personnel. On remarque dans le tableau ci – dessous que la diminution de l'absentéisme est significative dans toutes les catégories de personnel.

| <b>Absentéisme</b>  | <b>2008</b>  | <b>2009</b>  | <b>2010</b>  |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|
| Agents définitifs   | 10,03%       | 8,85%        | 7,5%         |
| Agents contractuels | 5,76%        | 5,63%        | 5,25%        |
| Article 60          | 8,61%        | 5,30%        | 5,03%        |
| <b>Total</b>        | <b>7,38%</b> | <b>6,17%</b> | <b>5,72%</b> |

Taux d'absentéisme (hors article 60) = 5,93%

Le CPAS compte 816,89 personnes (ETP) dont 199 art.60. Leur coût représente 44,56.% du budget du CPAS.

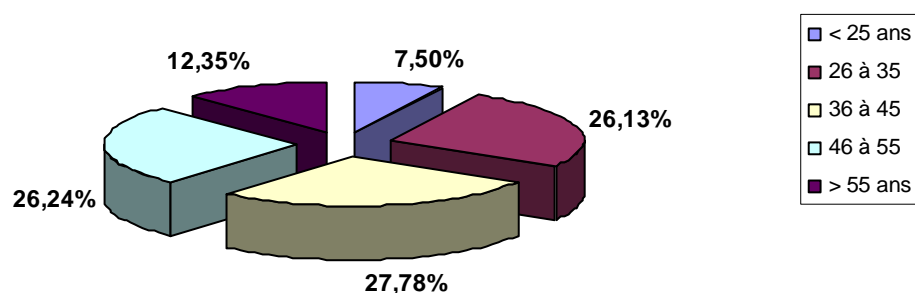
## **4. Les caractéristiques du personnel**

Le nombre de personnes physiques s'élève à 716 (hors article 60) dont 76,47% de femme et 23,53% d'hommes.

L'âge moyen du personnel est de 40 ans.

| <b>Classe d'âge</b> | <b>Nbre d'agents 2009</b> | <b>%</b>    | <b>Nbre d'agents 2010</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| < 25 ans            | 34                        | 5%          | 53                        | 7,5         |
| 26 à 35             | 197                       | 28%         | 189                       | 26,13       |
| 36 à 45             | 199                       | 28%         | 198                       | 27,78       |
| 46 à 55             | 208                       | 30%         | 188                       | 26,24       |
| > 55 ans            | 66                        | 9%          | 88                        | 12,35       |
| <b>Total</b>        | <b>704</b>                | <b>100%</b> | <b>716</b>                | <b>100%</b> |

**Caractéristiques du personnel contractuel**  
**Répartition par âge**



Si on observe plus particulièrement les 215 agents statutaires, les données chiffrées laissent apparaître une moyenne d'âge de 49 ans. A l'intérieur de cette même catégorie de personnel, les plus de 46 ans représentent 69 % de l'ensemble, dont 47 % d'entre eux sont âgés de plus de 55 ans, comme l'indique le tableau ci – dessous.

Ces données laissent apparaître différents éléments :

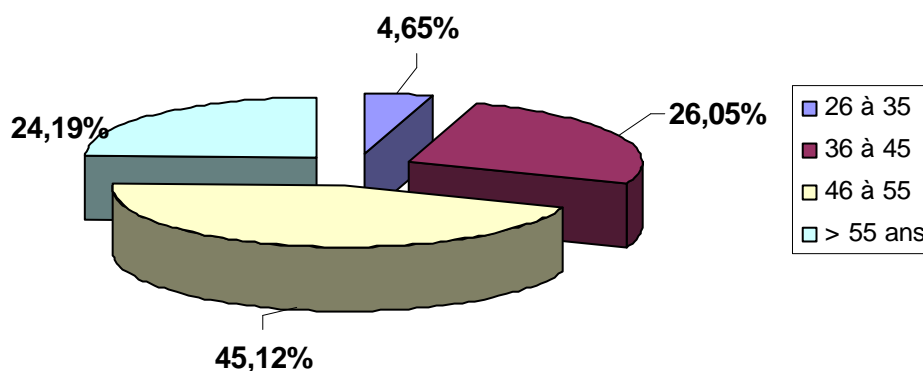
- Remplacement du personnel appartenant à cette tranche d'âge en raison du « know – how » que détiennent ces agents ;
- Une réflexion globale concernant le cadre du personnel doit être menée.

| Classe d'âge | Nbre d'agents 2009 | %           | Nbre d'agents 2010 | %           |
|--------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
| < 25 ans     | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |
| 26 à 35      | 4                  | 2%          | 10                 | 5%          |
| 36 à 45      | 49                 | 26%         | 56                 | 26%         |
| 46 à 55      | 99                 | 52%         | 97                 | 45%         |
| > 55 ans     | 38                 | 20%         | 52                 | 24%         |
| <b>Total</b> | <b>190</b>         | <b>100%</b> | <b>215</b>         | <b>100%</b> |

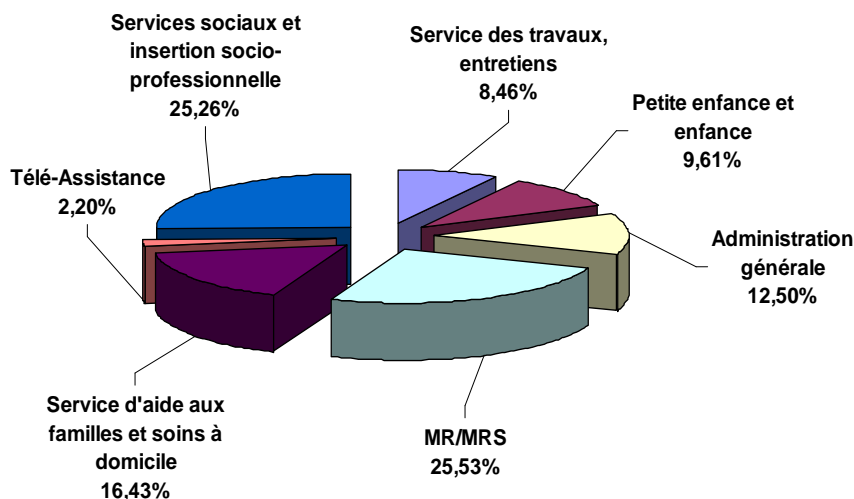
Par contre, l'âge moyen des agents contractuels s'élève à 38 ans et des agents sous statut APE à 38 ans.



**Caractéristiques du personnel statutaire**  
**Répartition par âge**



**Représentation graphique des ETP par famille (art.60 exclus)**



Le personnel travaillant pour les personnes âgées équivaut à 44,16 % de l'ensemble du personnel (Service d'aide aux familles et soins à domicile, MR – MRS, Télé Assistance) ; Pour la petite enfance : 9,61 %. Il y a donc 53,77% du personnel au service des citoyens.

Tous les emplois, grades et fonctions qui sont recensés dans les administrations locales et les CPAS se répartissent sur 5 niveaux qui peuvent être présentés comme suit au niveau du CPAS de Mons :

| <b>ECHELLE</b> | <b>STATUT FONCTION</b> | <b>NOMBRE D'EMPLOIS</b> |
|----------------|------------------------|-------------------------|
| A              | APE                    | 4                       |
|                | CONTRACTUEL            | 11                      |
|                | STATUTAIRE             | 18                      |
|                | <b>SOUS-TOTAL</b>      | <b>33</b>               |
| B              | APE                    | 25                      |
|                | CONTRACTUEL            | 96                      |
|                | STATUTAIRE             | 67                      |
|                | <b>SOUS-TOTAL</b>      | <b>188</b>              |
| C              | APE                    | 0                       |
|                | CONTRACTUEL            | 0                       |
|                | STATUTAIRE             | 17                      |
|                | <b>SOUS-TOTAL</b>      | <b>17</b>               |
| D              | APE                    | 75                      |
|                | CONTRACTUEL            | 184                     |
|                | STATUTAIRE             | 101                     |
|                | <b>SOUS-TOTAL</b>      | <b>359</b>              |
| E              | APE                    | 45                      |
|                | CONTRACTUEL            | 61                      |
|                | STATUTAIRE             | 12                      |
|                | <b>SOUS-TOTAL</b>      | <b>118</b>              |
|                | <b>TOTAL</b>           | <b>716</b>              |

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

## **5. La valorisation du personnel en MR/MRS**

Bonne Maison de Bouzanton :

- 11 agents ont bénéficié de la réduction du temps de travail
- 5 agents ont bénéficié de la prime sur salaire

Résidence du Bois d'Havré :

- 41 agents ont bénéficié de la réduction du temps de travail
- 2 agents ont bénéficié de la prime sur salaire

### **Dispositif fin de carrière**

Qui est concerné par ce dispositif ?

- Les praticiens de l'art infirmier et le personnel soignant
- Les assistants sociaux
- les kinésithérapeutes, ergothérapeutes et logopèdes

En quoi consiste ce dispositif ?

Le personnel concerné a droit :

## 1) Réduction du temps de travail

- A partir de 45 ans :

Travailler 36 heures (2 heures en moins que l'horaire normal) avec maintien du salaire

- A partir de 50 ans :

Travailler 34 heures (4 heures de moins que l'horaire normal) avec maintien du salaire

- A partir de 55 ans :

Travailler 32 heures (6 heures de moins que l'horaire normal) avec maintien du salaire

## 2) Prime sur salaire

Maintien des prestations assorties d'une prime de respectivement 5,26%, 10,52%, 15,75% calculée sur le salaire temps plein.

## 6. Les aides à la promotion à l'emploi

En ce qui concerne les aides à la promotion à l'emploi (APE), sur base de critères objectifs (RIS, travailleurs sociaux, repas à domicile, prestations des aides familiales et seniors, lits de maisons de repos), le CPAS se voit attribuer des points pouvant être convertis en nombre d'agents APE. Le CPAS dispose de 893 points.

Fin septembre 2010, le nombre de points mis à la disposition du CPAS a permis la mise au travail de 146 personnes dont 131 équivalents temps plein.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des personnes occupées dans le cadre des APE selon le nombre de points attribués.

### APE (valeur du point en 2010 : 2.813,29 €)

| Nombre de points | Nombre de personnes occupées |
|------------------|------------------------------|
| 0*               | 12                           |
| 1                | 6                            |
| 1,6              | 1                            |
| 2                | 37                           |
| 2,5              | 2                            |
| 3                | 1                            |
| 3,5              | 2                            |

|              |            |
|--------------|------------|
| 4            | 4          |
| 4,5          | 1          |
| 4,8          | 1          |
| 5            | 7          |
| 5,6          | 4          |
| 6            | 7          |
| 6,4          | 3          |
| 7            | 37         |
| 8            | 20         |
| 9            | 1          |
| <b>Total</b> | <b>146</b> |

\* Personnes en pause carrière complète ou en absence pour maladie

La réduction des emplois APE par rapport à l'année dernière (167) est due principalement à la nomination de 15 agents APE sans les remplacer dans les postes qu'ils occupaient.

Le nombre de points attribués peut ainsi varier de 1 à 12 points selon le niveau de formation (universitaire, gradué, enseignement secondaire ou inférieur, enseignement fondamental) et selon la durée de l'inactivité professionnelle ou du revenu d'intégration ou encore de la durée d'occupation en qualité d'article 60.

L'employeur bénéficie également d'une charge patronale de 5,73 % contre 28,86 %. Pour un agent contractuel, soit une réduction de 23,23 % sur les charges patronales.

Le CPAS a obtenu une modification du décret prévoyant l'assimilation de la durée du revenu d'intégration et du contrat en qualité d'article 60§7 à la qualité de chômeur indemnisé car le texte initial ne le permettait pas.

Le gouvernement wallon a décidé d'octroyer, en plus des 893 points, des points APE dans le cadre de la demande introduite par le CPAS en extension de moyens pour satisfaire des besoins spécifiques.

Ces points APE supplémentaires ont permis de pourvoir 26 emplois ETP pour des actions spécifiques :

- IDESS : 34 points = 5 personnes
- Naissances multiples= 30 points = 3 personnes
- Plan Marshall : 120 points = 18 personnes

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, les points spécifiques pour la MCAE Cité P'tits sont intégrés au Plan Marshall 2.vert.

Comme on le voit plus haut, le CPAS utilise son quota de points au maximum.

## **7. Le Maribel Social**

Le programme « Maribel Social » permet d'occuper du personnel dans le cadre du Maribel du fond sectoriel avec un plafond d'intervention de 6.790,14 € par trimestre ; soit 27.160,56 € pour un emploi contractuel ou 7980 € par trimestresoit 31.920 € pour un emploi statutaire.

Cette mesure permet d'occuper 62,32 personnes équivalent temps plein dans le cadre de la législation du Maribel. Le CPAS est attentif à bénéficier dans toute la mesure du possible de ces moyens supplémentaires mis à sa disposition.

**La répartition des emplois Maribel par service se présente comme suit :**

| Services            | Maribel   |
|---------------------|-----------|
| MR/MRS              | 10        |
| Aide Sociale        | 38        |
| Services généraux   | 19        |
| Maintien à domicile | 5         |
| <b>Total</b>        | <b>72</b> |

## **8. Les agents Sine**

Les Titres – services sont reconnus comme entreprises initiatives d'économie sociale. Dans ce cadre, tous les agents sont engagés en qualité de Sine. Le CPAS bénéficie d'une réduction des charges patronales et d'une activation de chômage ou du revenu d'intégration. De plus, l'arrêté royal du 13/07/07 prévoit une intervention financière à l'égard des formations données aux travailleurs « titres-services ». Ces subsides prennent en charge le coût salarial du travailleur en formation, le coût du formateur ainsi que les frais d'encadrement. La formation doit être en lien avec la fonction ; les domaines visent l'ergonomie, l'attitude, la sécurité, l'hygiène, le savoir-faire avec les clients.

Le CPAS introduit une demande de reconnaissance de la formation dispensée en interne pour le personnel « titres – services », et ce afin de bénéficier des subsides prévus.

## **9. Les formations**

Le service de Gestion des Ressources Humaines a établi un plan de formation 2010 contenant deux parties.

**La première partie** de ce plan de formation reprend les formations transversales permettant aux agents du CPAS d'avoir accès aux 4 grands domaines de compétence définis par la Cellule Management et Organisation dans un référentiel de compétences transversales.

- Compétences techniques transversales ;
- Compétences relationnelles et communicationnelles ;
- Compétences organisationnelles ;
- Compétences d'adaptation.

**La seconde partie** de ce plan de formation 2010 reprend des projets de formation spécifiquement conçus pour des services suite à une analyse menée en collaboration avec les chefs de service ou les responsables d'équipes.

Ces projets sont en parfaite concordance avec les besoins de terrain et ont pour objectif d'améliorer ou d'apporter aux agents les compétences nécessaires à la fonction.

Suite à l'implication des différents services, plusieurs projets de formation ont été développés pour l'année 2010.

356 personnes sont inscrites aux formations définies dans le plan de formation 2010.

### **Les formations continues (hors plan de formation)**

62 participations à différentes formations sont enregistrées et gérées par la GRH

9 personnes ont été inscrites aux cours de sciences administratives (année académique 2008 – 2009).

3 personnes ont manifesté le souhait de suivre ou poursuivre une formation scolaire.

## **10. Les projets**

### **Logiciel PERCEE**

La GRH utilise depuis début 2010 le nouveau logiciel appelé Percée. Ce logiciel permet de centraliser toutes les informations quelles soient axées sur le salaire ou la gestion du dossier administratif des agents du Centre. Donc, les principales fonctionnalités du logiciel sont la gestion des rémunérations, des Conseils et Commissions, des ressources humaines, ...

#### **Plus value du projet**

L'utilisation du logiciel permet :

- La gestion des dossiers pour toutes les catégories de personnel
- La systématisation des tâches manuelles répétitives
- L'exploitation rapide des données statistiques
- La centralisation de toutes les informations
- L'accessibilité des informations

### **Logiciel des emplois – compétences**

La GRH travaille sur le logiciel emplois-compétences. Le service est dans une phase de paramétrage du système nécessaire à la construction de l'outil, à l'analyse des emplois et des compétences de chaque service (et ce, avec la collaboration des responsables d'activités)

Objectif du projet :

Mettre en place un outil de gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC).

Enjeux (plus value pour le Centre)

- Cartographier les emplois – types et compétences de l'Administration
- Gérer et objectiver les évaluations individuelles basées sur les compétences à détenir pour exercer la fonction
- Gérer les compétences des collaborateurs
- Constater les besoins en formation et objectiver les plans de formation

- Effectuer des analyses stratégiques – risque de perte de compétences, pyramides des âges, ...
- Connaître et gérer facilement les aires de mobilités

A l'issue de cette phase, chaque collaborateur recevra une formation dudit logiciel et pourra consulter son passeport compétences, les formations qu'il a suivi, la carte de ses emplois passerelles, etc....

## **11. Management et Organisation**

Les projets accompagnés par la Cellule Management et Organisation s'articulent autour de trois axes : organisation du travail, gestion des ressources humaines et informatique.

Avec la collaboration de la cellule informatique et de Qualicité, de nombreux projets ont été coordonnés par Management et Organisation.

### **11.1 Les projets en matière de GRH**

L'objectif est de mettre en place un outil de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) afin de gérer de manière dynamique et stratégique les emplois et les compétences du personnel (sur base des 3 référentiels).

#### Etat d'avancement

Trois référentiels ont été construits pour permettre une gestion stratégique des ressources humaines : « emplois types » ; « emplois » et « compétences ». L'outil informatique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est actuellement en phase de test auprès des deux questionnaires emploi-compétences GRH du CPAS et de la Ville en collaboration avec Qualicité.

#### Plus value du projet et perspectives :

- Cartographier les emplois-types et compétences des administrations ;
- Gérer et objectiver les évaluations individuelles ;
- Gérer les compétences des collaborateurs ;
- Constaté les besoins en formation ;
- Effectuer des analyses stratégiques : risque de perte de compétences, pyramide des âges, etc.....

### **Création d'un Vademecum**

#### Objectif du projet

Réalisation d'un vademecum à l'attention du personnel d'encadrement de la Ville et du CPAS.

#### Etat d'avancement

Constitution d'un guide abordant les bonnes pratiques RH (dispositif commun Ville - CPAS) : gestion des mobilités internes, sanctions disciplinaires, gérer un dysfonctionnement, etc.....

#### Plus value du projet et perspectives

Le vademecum a été validé par les Instances de la Ville et du CPAS. Prévoir à présent une phase de déploiement auprès de tous les services.

- Gain de temps pour le service GRH, avec une meilleure gestion des questions les plus fréquemment posées.
- Gain de temps et optimisation pour les chefs de services dans leur gestion d'équipe.
- Gain de temps pour l'agent dans la recherche de ses informations et clarifications de ses droits et obligations.

#### **Grilles de période d'essai**

##### Objectif du projet

Travail sur la mise en place de grilles destinées, dans un premier temps, aux agents employés et contractuels (une réflexion sera menée par la suite pour le personnel ouvrier)

- Une évaluation en mi-parcours
- Une évaluation à la fin de la période d'essai

#### Plus value du projet et perspectives

Ce travail doit être validé par les Instances décisionnelles. Il s'agira par la suite d'optimiser la procédure auprès des chefs de service.

##### Les avantages sont :

- Ne pas rater l'échéance de la fin de la période d'essai, et donc économie du préavis si la personne ne convient pas.
- Permettre une évaluation à mi-parcours afin de recadrer et de permettre de constater le potentiel de la personne.

#### **ACASA / Absentéisme**

##### Deux actions ont été menées par rapport au taux élevé d'absentéisme des aides-familiales :

- Rencontres individuelles du personnel contractuel dont le taux de maladie est supérieur ou égal à 6% avec une fréquence de plus de 2 ou 3 périodes / maladies par an.
- Mise en place de deux séances de formation de deux heures, pour 4 groupes de 15 aides-familiales. L'objectif étant de travailler sur les représentations du métier d'aides-familiales par des méthodes actives d'écoute et de définir de nouveaux « objectifs qualité » au sein de l'équipe (fin en juin 2010).

#### Plus value du projet et perspectives :



Suite à ces formations, des rencontres avec les assistantes sociales ont été organisées afin de mettre à profit les feed-back reçus par les aides-familiales. Les réunions d'équipe sont réorganisées. De nouveaux entretiens avec les agents en absentéisme seront à nouveaux organisées.

Le but final est à terme, de diminuer les coûts liés à l'absentéisme.

Augmenter les rentrées d'argent par une présence optimales des aides-familiales sur le terrain, et une efficacité dans les objectifs à atteindre.

## **11.2. Les projets en matière de gestion informatisée des Instances**

### Objectif du projet

Rédaction assistée par formulaires des rapports au Bureau Permanent du CPAS. Au 1<sup>er</sup> juin 2010, après avoir formé un peu moins de 100 agents, la mise en production de la première version a pu être lancée.

Dans cette phase, le principal objectif reste de laisser aux agents le temps de se familiariser avec l'environnement d'Alfresco qui sera la base d'autres applicatifs dans les projets futurs du CPAS. Il avait été fixé préalablement une date limite de rédaction conjointe e-BP / version traditionnelle sous Word au 1<sup>er</sup> septembre. Afin de pérenniser cette première phase jusqu'à son terme, elle sera prolongée jusqu'à la mise en place de la version 2 de la plateforme. Cette nouvelle mouture permettra d'affiner les procédures et d'assouplir l'utilisation de la plateforme.

### Plus value du projet et perspectives

- L'amélioration des processus intra et inter-organisationnels ;
- Une coordination et une circulation de l'information optimales entre les services et départements (suivi du circuit au sein de l'administration) ;
- Une réduction des coûts administratifs (papier, impression, frais postaux, ....) ;
- Une réutilisation des informations et métadonnées associées (une seule saisie) ;
- Une diminution d'activité dans le back office (gain de temps pour une gestion de dossiers optimale)
- A moyen terme, une gestion des ressources humaines souple et dynamique (récupération d'équivalents temps plein pour d'autres rôles) ;
- La gestion électronique de l'archivage des données.

## **Projet e-Collège**

### Objectif du projet

Rédaction / validation financière et hiérarchique/séance collège et production d'une délibération.

### Etat d'avancement

La mission de formation et de support aux utilisateurs continuera à être confiée à Management et Organisation. Les informations recueillies par la cellule serviront aux

améliorations en vue de la version 3 qui est actuellement en phase finale de développement chez Qualicité.

#### Plus value du projet et perspectives

- L'amélioration des processus intra et inter-organisationnels ;
- Une coordination et une circulation de l'information optimales entre les services et départements (suivi du circuit au sein de l'administration) ;
- Une réduction des coûts administratifs (papier, impression, frais postaux, ...) ;
- Une réutilisation des informations et métadonnées associées (une seule saisie) ;
- Une diminution d'activité dans le back office (gain de temps pour une gestion de dossiers optimale) ;
- A moyen terme, une gestion des ressources humaines souple et dynamique (récupération d'équivalents temps plein pour d'autres rôles) ;
- La gestion électronique de l'archivage des données.

### **11.3. Les projets en matière de gestion des travaux**

#### **Projet Gestravaux -e-Atal**

##### Objectif du projet

Rédaction des rapports aux instances décisionnaires par le service des travaux.

##### Etat d'avancement

Ce projet est en cours de finalisation à la Ville et sera étendu au CPAS dès que la partie « encodage » sera achevée.

#### Plus value du projet et perspectives

- Collecter les demandes de travaux (plus grande efficacité et rapidité dans la gestion et la planification) ;
- Gérer la gestion des stocks et achats par un système de code-barres (meilleur contrôle des entrées et sorties) ;
- Gérer de façon optimale le charroi et les ressources humaines des services ;
- Favoriser la qualité et la rapidité des interventions (meilleure coordination des services).

### **11.4. Les projets en matière d'accompagnement à l'utilisation de l'outil informatique**

#### **Projet « Bonnes pratiques informatiques »**

##### Objectif du projet

Dans l'optique de responsabiliser chacun aux bons usages de leur outil de travail, Management et Organisation a été chargé de piloter un projet commun Ville/CPAS sur les bonnes pratiques informatiques.

La mission du groupe de travail est d'identifier les problèmes, de mettre sur pied un plan d'intervention sur les éléments relevés. La finalité sera de revoir la politique d'accès à Internet à l'ensemble des agents, de former les agents à l'usage du réseau et de toutes les ressources informatiques modernes.

#### Plus value du projet et perspectives

- Harmoniser les pratiques tant à la Ville qu'au CPAS pour tous les agents, à tous les niveaux.
- Réduire au maximum l'utilisation du papier dans l'administration.
- Réduire le matériel utilisé (imprimantes par service, ressources communes...)
- Elargir et faciliter la communication transversale entre les services via les moyens informatisés.
- Augmenter la productivité des agents en réduisant la consultation personnelle d'internet
- Utilisation de l'agenda électronique.

### **11.5. Les projets en matière d'accompagnement des services dans leur uniformisation**

#### **Projet « Site Internet »**

##### Objectif du projet

En collaboration avec le service Communication du CPAS et la CIVCM, une mission de coordination a été confiée à Management et Organisation afin de gérer l'aspect du site Web de la Ville et du CPAS. Dans ce même projet viendra se greffer un projet de site interne (intranet) afin d'optimiser la communication transversale entre les services.

#### Plus value du projet et perspectives

- Pour l'intranet, optimiser la communication entre les services.
- Via l'intranet, optimiser la culture d'entreprise.
- Gain de temps et facilité pour les citoyens lors de la recherche d'informations.
- Donner une image efficace de la Ville aux citoyens.
- Diminuer d'avantage l'activité de back office des agents en première ligne.

#### **Projet e-Urbanisme**

##### Objectif du projet

Les membres du service Urbanisme et de Qualité sont en charge du remplacement du logiciel de gestion de ce service. Le logiciel est en phase de pré production.

#### Plus value du projet et perspectives

- Diminuer et maîtriser les délais légaux des délivrances des permis aux particuliers.
- Améliorer la relation avec les usagers et toute partie prenante.
- Proposer des procédures simplifiée et informatisée.
- Proposer une gestion de l'évolution des dossiers via un tableau de bord.
- Améliorer la relation aux citoyens et professionnels.

#### **ACASA / Logiciel**

### Objectif du projet

Fournir un outil de gestion informatisé.

### Etat d'avancement

Réflexion sur le lancement d'une procédure négociée après l'échec de réponses aux marchés publics.

### Plus value du projet et perspectives

- Répondre au maximum des demandes des clients ;
- D'assurer une rentabilité efficiente des ressources internes ;
- De tendre vers une organisation plus proactive (proposer aux bénéficiaires d'autres services d'ACASA et du CPAS) ;
- De contribuer au développement d'une gestion par la qualité (relation client) – analyser et décrire les processus ;
- D'assurer le partage de l'information avec les services Finances et GRH du CPAS.

## **11.6. Les projets en matière de gestion du temps**

### L'objectif du projet

Analyser les différents constats des non-conformités du système actuel et un plan d'actions permettant à terme de formuler des propositions d'enrichissement du système. Etudier la faisabilité de poursuivre le projet de gestion du temps avec les possibilités d'améliorer ce processus complet ou bien de l'adapter aux autres outils de management.

### Etat d'avancement

Organiser la reprise des réunions afin d'envisager le déploiement d'une solution de pointage informatique développée en interne. Le service du Receveur est déjà en test de cette solution.

### Plus value du projet et perspectives

- Un gain de temps pour les chefs de services ;
- Un aperçu optimal des prestations des agents ;
- De revoir éventuellement le règlement de travail de l'institution et de faciliter les relations syndicales.

## **11.7. Les projets en matière de coordination du comité de pilotage « redéploiement des services »**

Pour mener à bien la réorganisation des services de l'administration, le Collège Communal a décidé en date du 30/12/2009 de créer un comité de pilotage et un comité de suivi. Cette décision a été également approuvée au Conseil de l'Action Sociale du 28/01/2010. La cellule Management et Organisation en assure l'organisation et la coordination administrative.

### Plus value du projet et perspectives

Pour le comité de pilotage (organisationnel) :

- Superviser le redéploiement des services (définir le plan d'action des différents départements, définir l'échéancier des différentes actions et les responsabilités).
- Développer la politique de la qualité au sein de l'administration (référentiel, méthodologie, validation des procédures et outils). Ce comité permet de surmonter les facteurs bloquants au plan de redéploiement.

Pour le comité de suivi, (opérationnel) la rencontre des responsables des grands départements permet de s'assurer :

- Du suivi du plan de redéploiement
- Du suivi de l'échéancier
- Du suivi de facteurs bloquants
- De l'évaluation de la qualité du travail au sein des départements
- Du suivi des procédures de travail

## **Département 6 : Le Patrimoine**

---

Le Patrimoine constitue un département important dans notre CPAS.

Il reprend :

- Le Bureau d'études et la gestion de l'extraordinaire ;
- L'économat et la gestion de la flotte ;
- Le parc immobilier ;
- La gestion des énergies.

Pour 2011, le budget extraordinaire est de 8.882.805 €

### **1. Les principaux investissements prévus et gérés par le bureau d'étude.**

#### **1.1 Les maisons de repos**

- La continuité de la Résidence service du Bois d'Havré.  
Un auteur de projet a été désigné concernant les 25 résidences services. Le marché sera lancé dès 2011.  
La destruction de l'ancienne MRS est prévue en 2011.
- La Résidence du Bois d'Havré. Seuls des travaux de plantations et de décorations sont à prévoir.
- La new BMB. Un auteur de projet a été désigné. Le projet a été introduit auprès de la Région pour obtenir d'éventuels subsides. Le marché sera lancé dans l'année. Il concerne une résidence service de 23 appartements et une maison de repos entre 90 et 120 lits.
- La Bonne Maison de Bouzanton. De petits travaux sont prévus pour assurer la mise en conformité du Home.

## **1.2 Le site de Bouzanton**

Différents aménagements sont prévus sur l'ensemble du site :

- Aménagement des combles (augmentation des surfaces à terme et réorganisation du service social ;)
- Aménagement des abords des parkings, éclairage ;
- Aménagement de la conciergerie ;
- Rénovation de certaines façades.

## **1.3 Le bâtiment Glépin**

Travaux d'amélioration et d'efficacité thermique du bâtiment.

## **1.4. L'Administration Centrale**

Mission d'auteur de projet pour extension ;  
Remplacement du logiciel « Acasa ».

## **1.5 Les crèches et MCAE**

### **MCAE « Cité pt'its »**

- Mise en conformité ONE – AFSCA ;
- Achat de jeux ;
- Abri poussettes.

### **MCAE « Bébé lune »**

- Cour extérieure et revêtement du sol ;
- Achat de jeux.

### **Crèches de Mons et Jemappes**

(transférées de la Ville)

- Sécurisation des accès ;
- Travaux d'extension à Jemappes ;
- Travaux de renouvellement des menuiseries extérieures à Jemappes ;
- Travaux de mise en conformité incendie à Jemappes.

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

Rénovation d'un logement et aménagement d'un autre

## **1.7. L'Aide Sociale**

Dans le cadre de l'ancrage communal, rénovation de différentes maisons

## **1.8. Les ILA**

Achat de plusieurs maisons et remise en état de 5 maisons.

Dans le cadre de ces marchés extraordinaires, un agent veille au respect de la loi sur les marchés publics. Cet agent travaille sur certaines questions spécifiques avec la cellule Ville ou avec certains avocats spécialisés.

## **2. L'économat et la gestion de la flotte**

En ce qui concerne l'économat, même si différentes procédures ont été mises en place, il faut encore les améliorer.

Plusieurs marchés sont en cours d'analyse pour assurer au CPAS le respect des procédures en matière de marchés publics.

Toutefois quand c'est possible, l'économat travaille sur base des marchés de fournitures du SPW.

2011 verra le lancement de marchés stocks :

- Téléphonie fixe et mobile
- Fournitures de bureau
- Confection des repas
- Location du linge plat

Pour ce qui est de la gestion de la flotte, le CPAS gère actuellement 48 véhicules.

Le CPAS collabore avec le garage de la Ville pour les entretiens, réparation, passages au contrôle technique.

## **3. Le Parc immobilier**

Chaque année, notre Centre aliène des terrains et des biens. En parallèle, le CPAS acquiert également des terrains et des biens et ce, toujours en lien avec l'action sociale.

De plus, le CPAS joue un rôle important dans le cadre d'implantation d'éoliennes existantes ou à venir sur ces divers terrains. Il en est de même pour les terrains appartenant au Centre et loué via les baux à ferme.

Un marché de type PPP (partenariat public privé) pourrait également voir le jour à Ghlin sur certains de nos terrains pour la construction de maisons unifamiliales.

A ces éléments, s'ajoutent la gestion de nos 4 domaines :

- Baudour

- Soye
- Stoumont
- Epioux

Et la vente de bois dans ces derniers ainsi que les baux de chasse et de pêche.

En ce qui concerne notre collaboration avec l' AIS, peu à peu, le CPAS transfère certaines de ces maisons à l'agence immobilière sociale.

Actuellement, 30 maisons ont fait l'objet d'un transfert.

#### **4. La gestion énergétique**

La prise en compte du développement durable est essentielle dans notre Centre. Les types de travaux effectués le démontrent (Résidence du Bois d'Havré, Cité de l'Enfance).

De plus, le CPAS compte en son sein un tuteur d'énergie.

Ce dernier collabore avec le service de guidance énergétique et ce, afin de sensibiliser tant les bénéficiaires que les intervenants du Centre.

La politique menée en matière de regroupement des maisons de repos permettra de réaliser des économies d'énergie non négligeable.

Le CPAS a également développé en son sein, une cellule FRCE.

Si on parle de pôle énergie, intéressons – nous aux nombres de dossiers et d'agents.

| <b>Services</b>              | <b>Nombre de dossiers</b>  |
|------------------------------|----------------------------|
| Tuteur Energie               | 201                        |
| Plan action prévention (PAP) | 25                         |
| Cellule FRCE                 | 255 / 174 contrats ouverts |
| Cellule Fonds Social Mazout  | 417                        |
| Allocation de chauffage      | 256                        |
| Aide financière chauffage    | 256                        |
| Mebar                        | 17                         |
| Fonds social de l'eau        | 273                        |

##### **4.1 Tuteur énergie :**

Créé en janvier 2009 grâce au financement de la Région Wallonne, ce service a pour mission d'aider les usagers à réduire leurs factures énergétiques en agissant sur les comportements, en indiquant aux propriétaires les interventions structurelles prioritaires sur le logement, mais également en aidant les ménages précarisés à surmonter les problèmes administratifs issus de



la libéralisation du marché résidentiel du gaz et de l'électricité. 201 dossiers ont été traités. Les interventions du tuteur énergie ont été également directement associées au traitement des dossiers MEBAR, de la médiation de dettes, de la permanence énergie ainsi que de tout service sollicitant leur intervention pour un usager faible.

#### **4.2 Cellule FRCE**

Composée de 2 ETP dont le coordinateur de la maison de l'énergie, le FRCE a clôturé 174 dossiers de prêts à taux 0% du 01/01/10 au 30/09/10 pour 255 demandes enregistrées. Chaque client a bénéficié de l'accord financier du comité de suivi interne du CPAS. Les postes d'investissements retenus concernent principalement l'installation du double/triple vitrage, l'installation de panneaux photovoltaïques, le remplacement de chauffage et l'isolation.

Il est clair que sans une collaboration avec des personnes morales pouvant accéder à ce prêt telles que l' AIS, le Fonds du logement et Toit & Moi, il ne sera pas possible d'atteindre l'objectif de 17% de dossiers cible.

#### **4.3 Cellule Energie**

Le Fonds Social Mazout a traité 417 demandes d'allocation de chauffage pour un total de 256 octrois. Les dossiers Mebar, fonds social de l'eau constituent 290 dossiers supplémentaires.

#### **Déménagement de la maison de l'énergie.**

En effet, elle prendra ses quartiers fin 2010 dans le bâtiment situé au rez – de – chaussée du 6, rue de Bouzanton anciennement occupés par la Croix Rouge. Ce déménagement a pour but de nous offrir plus de visibilité en nous offrant un pignon sur rue.

Divers travaux de restauration seront effectués afin d'accueillir le public dans les meilleures conditions.

#### **Développement d'un guichet unique**

Le but de ce guichet sera à terme de centraliser toutes les informations dont le citoyen a besoin afin de concrétiser son projet en vue d'économiser sur sa facture énergétique.

Tous les aspects intervenant au niveau de l'économie d'énergie devront pouvoir être traités en un même lieu afin d'atteindre l'objectif de la simplification administrative vis-à-vis du demandeur (projet qui existe en Flandre).

La Maison de l'Énergie de Mons occupera une place essentielle au sein de ce guichet unique aux côtés de partenaires oeuvrant vers le même objectif (Ville de Mons, Guichet Énergie de la Région Wallonne,...).

Le but ultime est de réunir les différents partenaires qui travaillent dans le cadre des économies d'énergie en un même lieu. Cela aboutira à terme à des économies d'échelle.

#### **Développement au sein du pôle patrimoine d'une cellule d'analyse de performance des bâtiments.**

Le but est de diminuer des frais énergétiques et ce, grâce à des investissements pertinents. Sur base de ceux – ci, sous réserve d'un pré cadastre énergétique, le but est d'atteindre + de 10% d'économies de consommation.

### Perspectives

- L'objectif est d'amener le service FRCE en vitesse de croisière (200 dossiers de prêts à 0% pour des travaux d'énergie.

## **S o m m a i r e**

---

### **1 Budget ordinaire 2011**

#### ***1.1 Les recettes***

#### ***1.2 Les dépenses***

### **2 Budget extraordinaire 2011**



# 1 Budget ordinaire 2011

## Situation globale du budget 2011 ordinaire

| RECETTES                                       |                            | DEPENSES                           |                          |
|--|----------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| PRESTATIONS                                    | 7.722.352,61               | PERSONNEL                          | 31.479.990,30            |
| TRANSFERTS<br>(hors interv. Communale de base) | 57.445.005,85              | TRANSFERTS                         | 28.868.647,55            |
| INTERVENTION<br>COMMUNALE DE BASE              | 12.379.661,10              | FONCTIONNEMENT                     | 5.405.904,86             |
| PLACEMENTS ET<br>PARTICIPATION                 | 183.718,80                 | DETTE                              | 4.403.030,09             |
| PRELEVEMENT<br>FACTURATION INTERNE             | 5.290.513,46<br>553.565,99 | PRELEVEMENT<br>FACTURATION INTERNE | 484.017,92<br>553.565,99 |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>71.195.156,71</b>       | <b>TOTAL</b>                       | <b>71.195.156,71</b>     |

Le total des dépenses et des recettes s'élève à 71.195.156,71 en 2011.

**L'intervention communale totale s'élève à 13.765.990,09 €**

### Détail :

- Dotation de base : 11.279.155,00 € + 1.100.506,00 €(plan de gestion) 12.379.661,00 €
- Dotations spécifiques :
  - o Petite Enfance = 811.420,10 €
  - o Affaires Sociales = 235.899,08 €
  - o Couverture de 2/3 du personnel informatique = 339.009,81 €

---

**13.765.990,09 €**

## 1.1 Les recettes

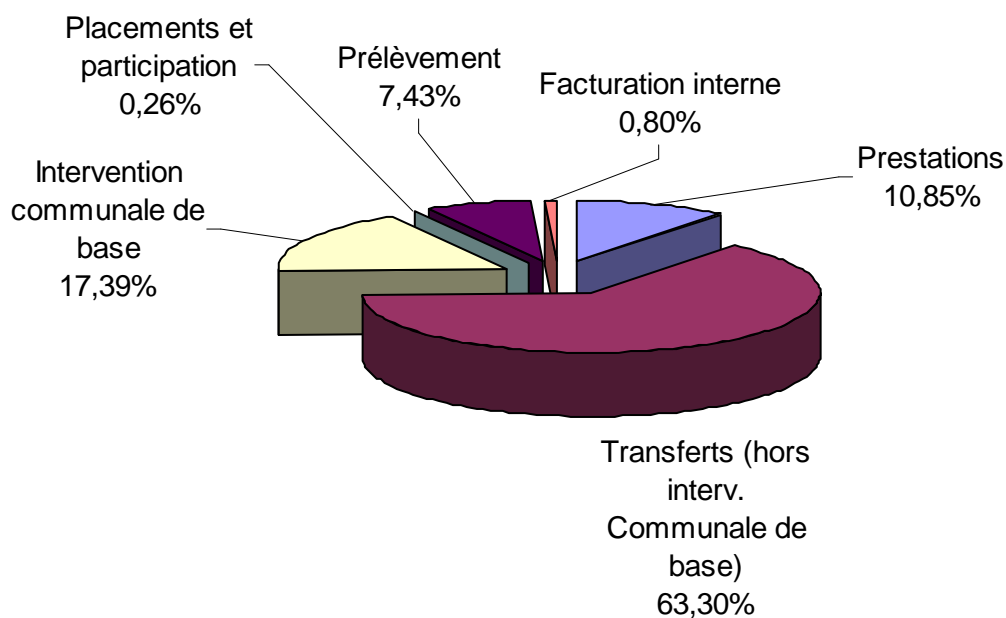
### 1.1.1. L'origine des recettes à l'exercice propre

#### Recettes

|   |                      |
|---|----------------------|
| PRESTATIONS                                 | 7.722.352,61         |
| TRANSFERTS (hors interv. Communale de base) | 45.065.344,75        |
| INTERVENTION COMMUNALE (de base)            | 12.379.661,10        |
| PLACEMENTS ET PARTICIPATION                 | 183.718,80           |
| SOLDE DES EXERCICES ANTERIEURS              | 0,00                 |
| PRELEVEMENT                                 | 5.290.513,46         |
| FACTURATION INTERNE                         | 553.565,99           |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>71.195.156,71</b> |

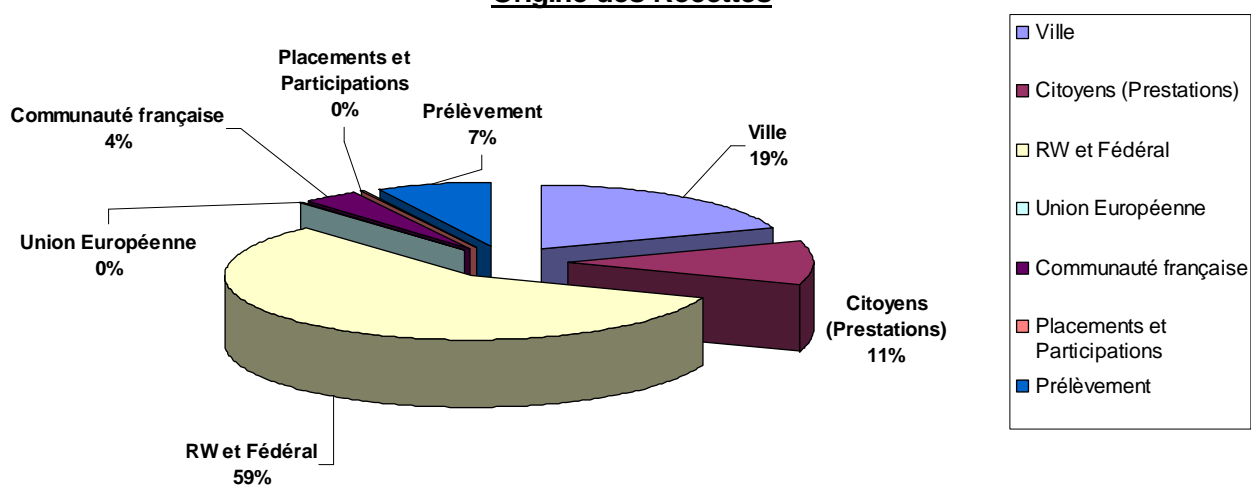
### BUDGET 2011

#### Les Recettes



| Budget                           | Euro (en milliers) |
|----------------------------------|--------------------|
| Ville (Interv. Communale totale) | 13.765.990,09      |
| Citoyens (Prestations)           | 7.722.352,61       |
| R.W. et Fédéral                  | 40.955.179,74      |
| Union Européenne                 | 89.831,55          |
| Communauté française             | 2.634.004,47       |
| Placements et Participation      | 183.718,80         |
| Prélèvement                      | 5.290.513,46       |

### Origine des Recettes



1.1.2 L'évolution des RecettesEn milliers d'euros

| Année  | Ville  | Ville expc. | Fédéral, R.W,<br>... | Citoyens | Union Européenne | Communauté Fr. | Prélèvements | Facturation<br>Interne | Autres |
|--------|--------|-------------|----------------------|----------|------------------|----------------|--------------|------------------------|--------|
| 2003©  | 12.270 | 0           | 23.634               | 3.381    | 353              | 2.129          |              |                        | 53     |
| 2004 © | 12.022 | 0           | 23.774               | 3.660    | 294              | 2.323          |              |                        | 48     |
| 2005 © | 11.650 | 0           | 27.747               | 5.227    | 381              | 2.377          |              |                        | 43     |
| 2006 © | 11.279 | 459         | 27.847               | 5.883    | 348              | 2.512          |              |                        | 82     |
| 2007 © | 11.279 | 478         | 29.510               | 5.972    | 312              | 2.694          |              |                        | 83     |
| 2008©  | 11.279 | 653         | 44.396               | 5.691    | 289              | 2.800          | 4.317        | 146                    | 155    |
| 2009©  | 11.279 | 500         | 47.055               | 6.079    | 333              | 2.967          | 5.320        | 585                    | 112    |
| B 2010 | 11.279 | 0           | 49.925               | 6.664    | 368              | 2.600          | 6.656        | 520                    | 249    |
| B 2011 | 12.379 | 1.047,00    | 52.847               | 7.722,00 | 483,00           | 2.714,00       | 5.291,00     | 554,00                 | 184,00 |

| Année  | Ville   | Ville expc. | Fédéral, R.W,<br>... | Citoyens | Union Européenne | Communauté Fr. | Prélèvements | Facturation<br>Interne | Autres |
|--------|---------|-------------|----------------------|----------|------------------|----------------|--------------|------------------------|--------|
| 2003©  | 29,34%  | 0,00%       | 56,51%               | 8,08%    | 0,84%            | 5,09%          | 0,00%        | 0,00%                  | 0,13%  |
| 2004 © | 28,54%  | 0,00%       | 56,44%               | 8,69%    | 0,70%            | 5,52%          | 0,00%        | 0,00%                  | 0,11%  |
| 2005 © | 24,57%  | 0,00%       | 58,51%               | 11,02%   | 0,80%            | 5,01%          | 0,00%        | 0,00%                  | 0,09%  |
| 2006 © | 23,30%  | 0,95%       | 57,52%               | 12,15%   | 0,72%            | 5,19%          | 0,00%        | 0,00%                  | 0,17%  |
| 2007 © | 22,41%  | 0,95%       | 58,64%               | 11,87%   | 0,62%            | 5,35%          | 0,00%        | 0,00%                  | 0,16%  |
| 2008©  | 16,18%  | 0,94%       | 63,67%               | 8,16%    | 0,41%            | 4,02%          | 6,19%        | 0,21%                  | 0,22%  |
| 2009©  | 15,19%  | 0,67%       | 63,39%               | 8,19%    | 0,45%            | 4,00%          | 7,17%        | 0,79%                  | 0,15%  |
| B 2010 | 14,41%  | 0,00%       | 63,79%               | 8,52%    | 0,47%            | 3,32%          | 8,50%        | 0,66%                  | 0,32%  |
| B 2011 | 16,01%* | 1,22%       | 63,07%               | 8,98%    | 0,56%            | 3,16%          | 6,15%        | 0,64%                  | 0,21%  |

\*Pour 2011, la subvention communale octroyée à son Centre Public d'Action Sociale s'élève à 12.379.661,10 €.

Le montant de la subvention communale a été déterminé en fonction du plan de gestion revu en octobre 2010. Dans ce plan, il a également été tenu du boni du compte 2009 ainsi que de la situation du fonds de réserve du service ordinaire.

Le CPAS et la Ville sont confrontés à la nécessité de réaliser des efforts structurels de gestion qui ne porteront leurs fruits qu'à terme. La Ville a dès lors demandé au CPAS de tenir compte de ces éléments dans son budget.

Ces éléments continueront à être pris en compte pour la détermination de la subvention pour les années ultérieures.

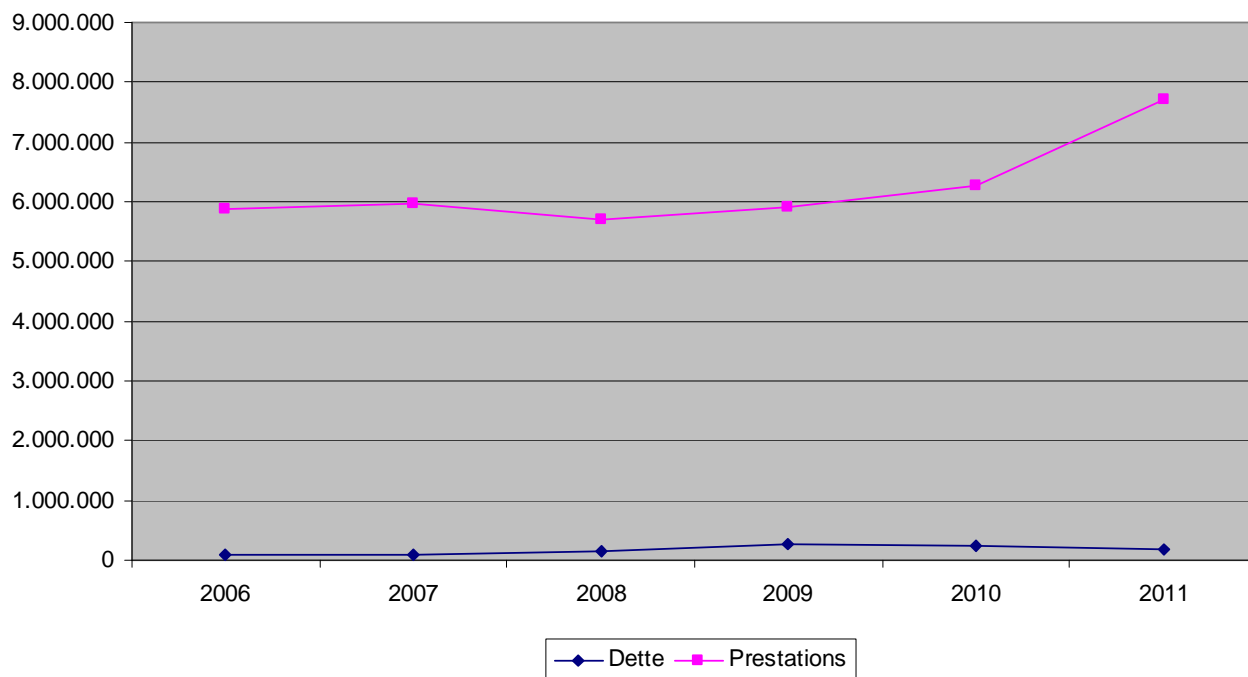
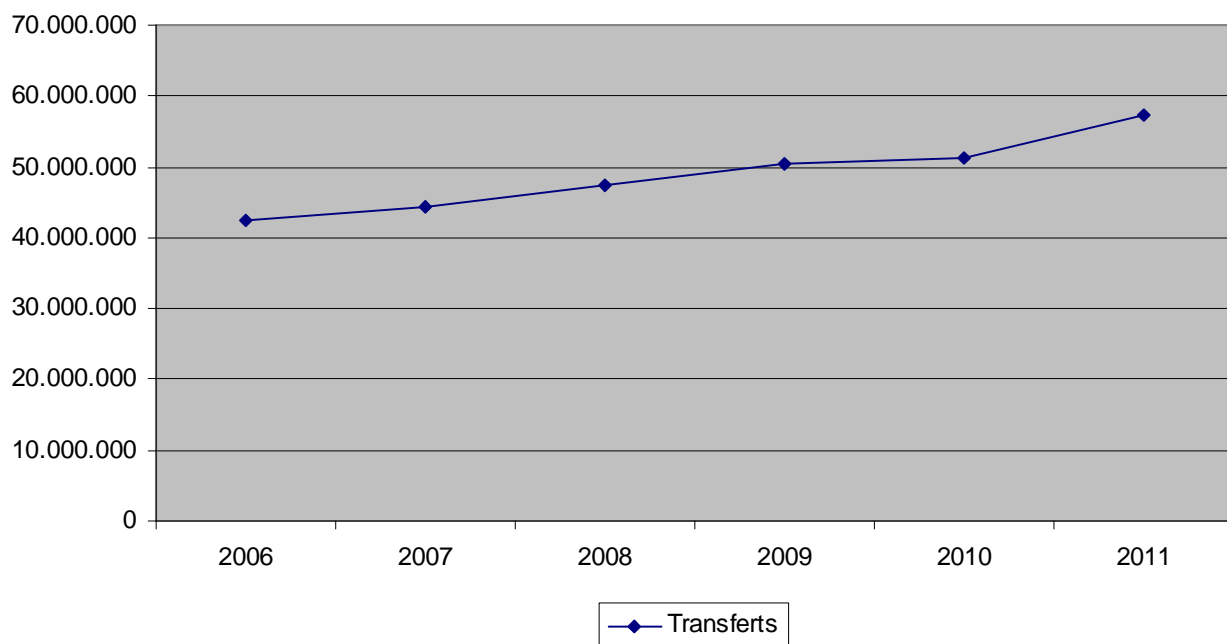
De plus, le C.P.A.S a tenu à mettre en évidence les incertitudes pesant sur l'avenir, à savoir :

- L'évolution du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale
- Les coûts de l'énergie
- Les montants des subventions fédérales, régionales, européennes
- Le boni des comptes successifs

### **1.1.3 L'évolution des recettes de 2006 à 2011**

|                  | <b>Dettes</b> | <b>Prestations</b> | <b>Transferts</b> |
|------------------|---------------|--------------------|-------------------|
| 2006<br>(Compte) | 82.216,21     | 5.882.716,66       | 42.444.960,26     |
| 2007<br>(Compte) | 83.118,21     | 5.972.189,91       | 44.273.962,47     |
| 2008<br>(Compte) | 154538,97     | 5.690.820,30       | 47496224,69       |
| 2009<br>(Compte) | 111.727,57    | 6.079.080,64       | 50.367.535,02     |
| 2010<br>(Budget) | 248.918,80    | 6.663.821,30       | 52.903.564,24     |
| 2011<br>(Budget) | 183.718,80    | 7.722.352,61       | 57.445.005,85     |



**EVOLUTION DES RECETTES DE 2006 A 2011 (Dettes et Prestations)****EVOLUTION DES RECETTES DE 2006 A 2011 (Transferts)**

**1.1.4 Il est également intéressant d'analyser le FSAS (Fonds Spécial de l'Aide Sociale)**

| <b>Année</b> | <b>FSAS</b>  | <b>Subvention Communale</b> |
|--------------|--------------|-----------------------------|
| 2004         | 2.163.384,00 | 12.270.729,50               |
| 2005         | 2.297.933,01 | 11.650.995,66               |
| 2006         | 2.316.797,92 | 11.279.155,00*              |
| 2007         | 2.196.818,96 | 11.279.155,00*              |
| 2008         | 2.348.538,50 | 11.279.155,00*              |
| 2009         | 2.244.253,19 | 11.279.155,00*              |
| 2010         | 2.226.530,45 | 11.279.155,00*              |
| 2011         | 2.610.661,08 | 12.379.661,10               |

\* Hors MRS

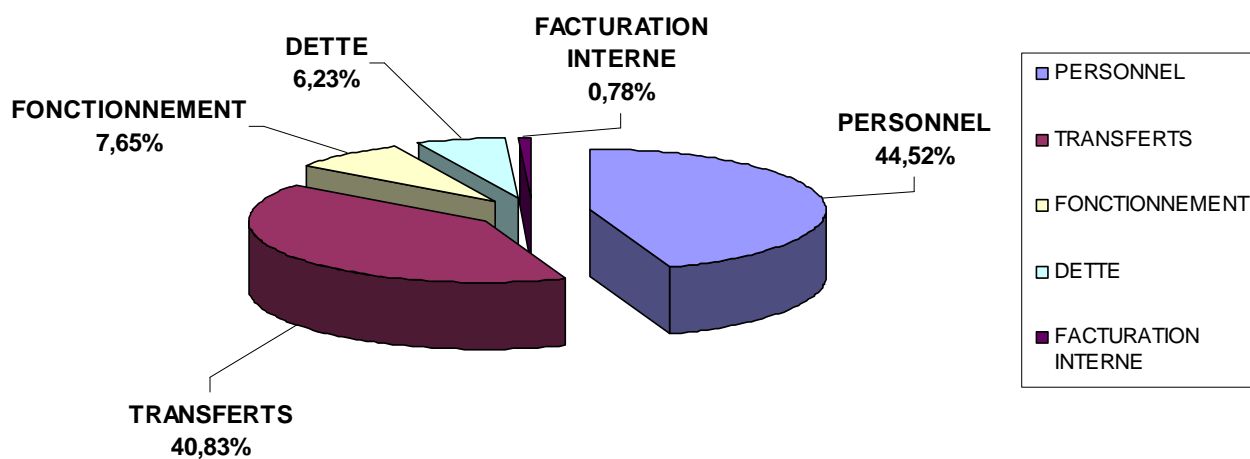
On le voit, notre dotation au niveau du Fonds Spécial de l'Aide Sociale n'a pas augmenté de manière constante. Ce Fonds étant une enveloppe fermée, le CPAS de Mons a un droit de tirage qui est fonction de différents indicateurs et du caractère déficitaire de certains secteurs. Notre CPAS percevra une dotation en hausse en 2011.

## 1.2 Les dépenses

### 1.2.1 La répartition des dépenses

| DEPENSES                       |               |
|--------------------------------|---------------|
| PERSONNEL                      | 31.479.990,30 |
| TRANSFERTS                     | 28.868.647,55 |
| FONCTIONNEMENT                 | 5.405.904,86  |
| DETTE                          | 4.403.030,09  |
| SOLDE DES EXERCICES ANTERIEURS | 0.00          |
| PRELEVEMENT                    | 484.017,92    |
| FACTURATION INTERNE            | 553.565,99    |

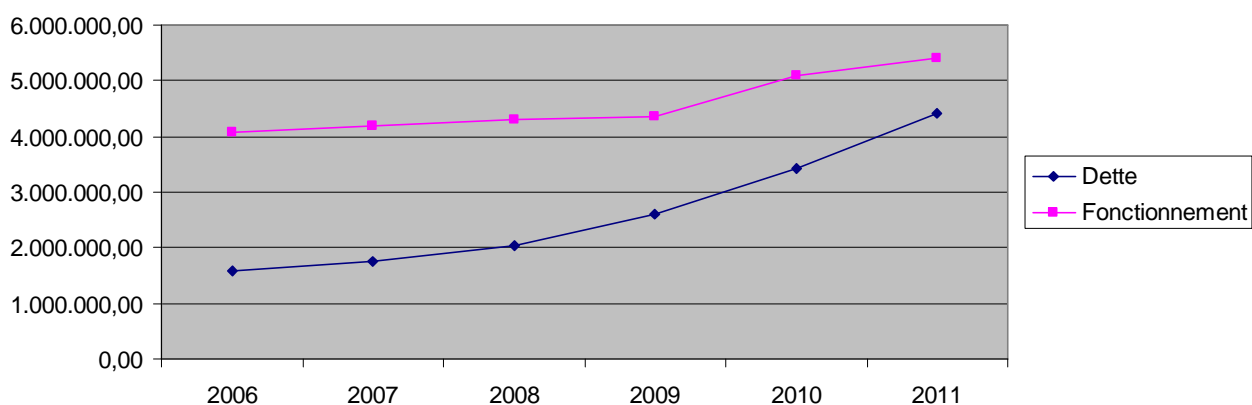
### Budget 2011 - Dépenses



### 1.2.2 L'évolution des dépenses de 2006 à 2011

|                  | Personnel     | Transfert     | Dette        | Fonctionnement |
|------------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| 2006<br>(Compte) | 22.251.228,19 | 20.520.009,72 | 1.574.169,88 | 4.087.538,39   |
| 2007<br>(Compte) | 23.521.253,77 | 21.691.564,58 | 1.753.113,73 | 4.190.264,19   |
| 2008<br>(Compte) | 25.313.816,39 | 23.257.160,03 | 2.041.800,78 | 4.297.680,52   |
| 2009<br>(Compte) | 26.983.999,86 | 25.354.690,08 | 2.602.941,42 | 4.365.449,02   |
| 2010<br>(Budget) | 28.546.500,92 | 28.675.140,04 | 3.424.186,37 | 5.107.032,44   |
| 2011<br>(Budget) | 31.479.990,30 | 28.868.647,55 | 4.403.030,09 | 5.405.904,86   |

**Evolution des dépenses de 2006 à 2011**

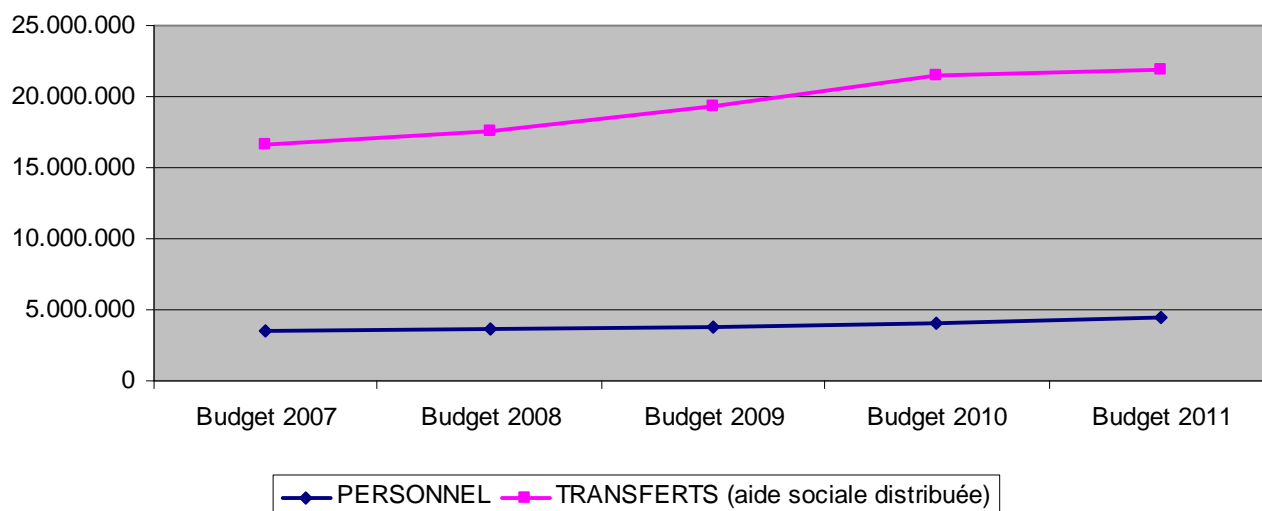


### 1.3 L'aide sociale

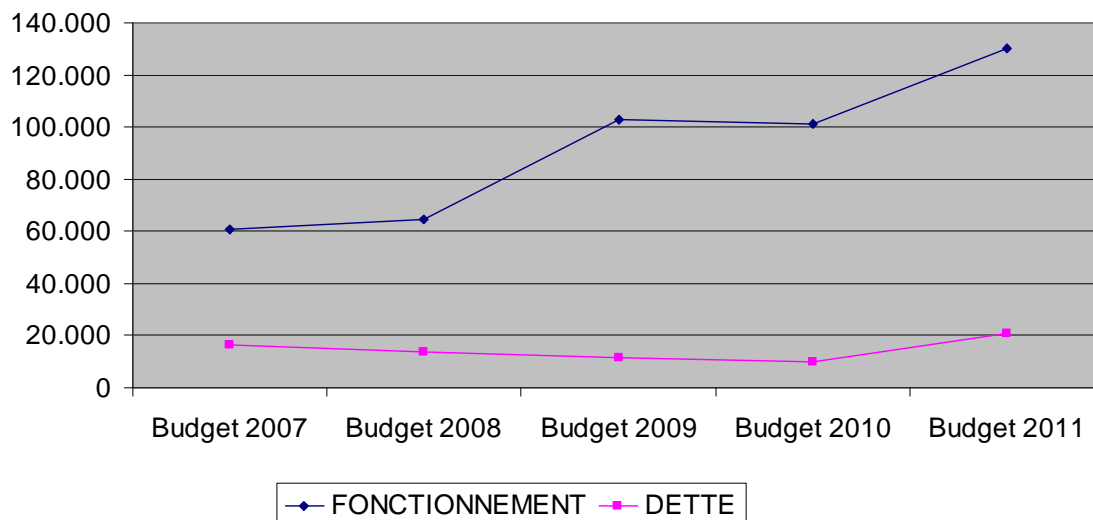
#### 1.3.1 Le budget de l'aide sociale pour 2011

| Dépenses ordinaires – Aide Sociale          |                      |                      |                      |                      |                      |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|   | Budget 2007          | Budget 2008          | Budget 2009          | Budget 2010          | Budget 2011          |
| <b>PERSONNEL</b>                            | 3.469.476,44         | 3.664.579,28         | 3.760.153,44         | 4.114.334,60         | 4.446.706,58         |
| <b>FONCTIONNEMENT</b>                       | 60.835,00            | 63.438,37            | 102.760,00           | 101.235,00           | 130.142,97           |
| <b>TRANSFERTS (aide sociale distribuée)</b> | 16.578.630,00        | 17.586.882,36        | 19.300.100,00        | 21.518.677,00        | 21.867.789,401       |
| <b>DETTE</b>                                | 16.189,66            | 13.412,91            | 11.359,52            | 9.850,76             | 20.514,43            |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>20.125.131,10</b> | <b>21.328.312,92</b> | <b>23.174.272,96</b> | <b>25.744.097,36</b> | <b>26.465.153,38</b> |

#### DEPENSES ORDINAIRES - AIDE SOCIALE (Personnel et Transferts)

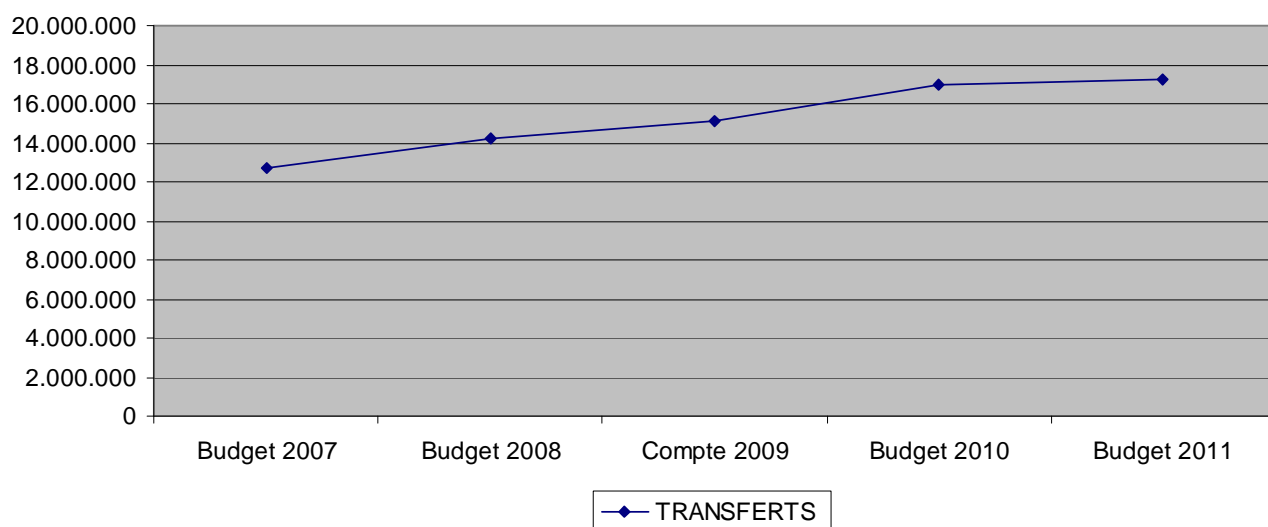


**Dépenses Ordinaires - Aide Sociale**  
**(Fonctionnement et dette)**



| <b>Recettes ordinaires – Aide Sociale</b> |                      |                      |                      |                      |                      |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|   | <b>Budget 2007</b>   | <b>Budget 2008</b>   | <b>Compte 2009</b>   | <b>Budget 2010</b>   | <b>Budget 2011</b>   |
| <b>PRESTATIONS</b>                        | 0,00                 | 0,00                 | 270,00               | 0,00                 | 0,00                 |
| <b>TRANSFERTS</b>                         | 12.723.208,93        | 14.259.267,22        | 15.141.225,67        | 16.985.559,44        | 17.212.882,24        |
| <b>DETTE</b>                              | 0,00                 | 0,00                 | 0,00                 | 0,00                 | 0,00                 |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>12.723.208,93</b> | <b>13.811.441,95</b> | <b>15.141.495,67</b> | <b>16.985.559,44</b> | <b>17.212.882,24</b> |

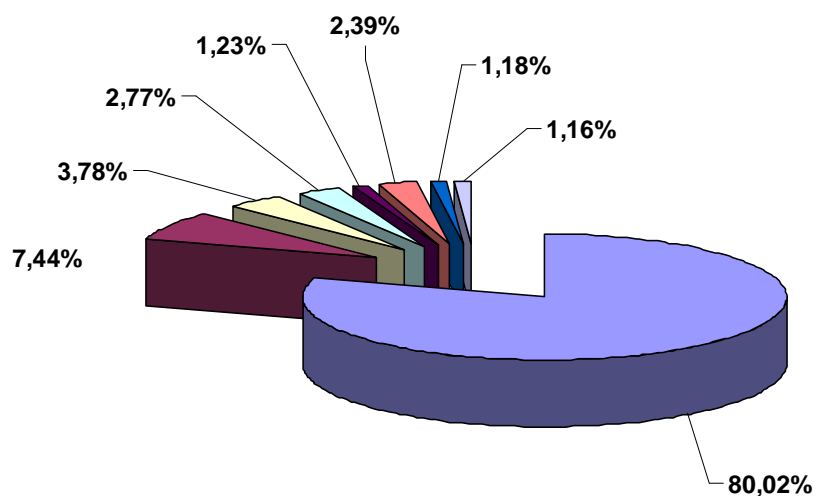
**RECETTES ORDINAIRES - AIDE SOCIALE (Transferts)**



1.3.2 Les dépenses de l'aide sociale

|   | Budget 2007          | Budget 2008          | Budget 2009          | Budget 2010          | Budget 2011          |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <b>R.I.S. (sauf art.60)</b>                       | 12.950.000,00        | 14.522.500,00        | 15.522.500,00        | 17.151.000,00        | 17.497.600,00        |
| <b>Equivalent R.I.S.</b>                          | 1.235.000,00         | 1.435.000,00         | 1.435.000,00         | 1.635.000,00         | 1.635.000,00         |
| <b>Aide sociale directe</b>                       | 763.595,00           | 918.750,00           | 854.450,00           | 821.677,00           | 826.811,00           |
| <b>Frais médicaux</b>                             | 494.100,00           | 612.000,00           | 612.000,00           | 605.000,00           | 605.000,00           |
| <b>Intervention en faveur des personnes âgées</b> | 210.500,00           | 189.000,00           | 230.000,00           | 270.000,00           | 270.000,00           |
| <b>Intervention dans les loyers</b>               | 332.000,00           | 399.000,00           | 405.300,00           | 524.000,00           | 522.000,00           |
| <b>Intervention en faveur de l'enfance</b>        | 26.000,00            | 30.000,00            | 30.000,00            | 263.500,00           | 258.500,00           |
| <b>Remboursement au MSP R.I.S. inclus</b>         | 174.435,00           | 174.775,00           | 210.850,00           | 248.500,00           | 252.878,40           |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>16.578.630,00</b> | <b>18.281.025,00</b> | <b>19.300.100,00</b> | <b>21.518.677,00</b> | <b>21.867.789,40</b> |

Répartition des dépenses de l'aide sociale 2011

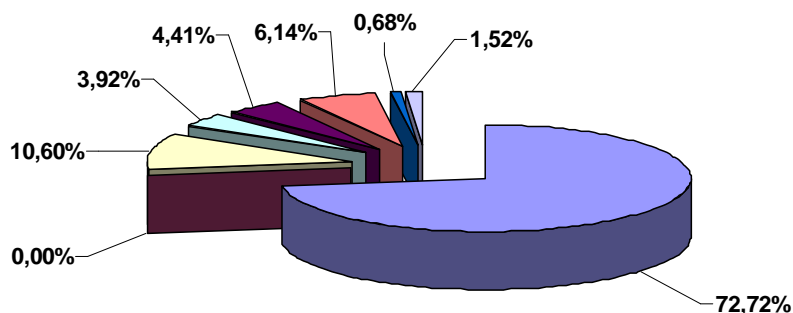


|  |   |
|--|---|
| <span style="color: blue;">■</span> R.I.S. (sauf art.60)                         | <span style="color: maroon;">■</span> Equivalent R.I.S.                     |
| <span style="color: yellow;">■</span> Aide sociale directe                       | <span style="color: cyan;">■</span> Frais médicaux                          |
| <span style="color: purple;">■</span> Intervention en faveur des personnes âgées | <span style="color: red;">■</span> Intervention dans les loyers             |
| <span style="color: blue;">■</span> Intervention en faveur de l'enfance          | <span style="color: lightblue;">■</span> Remboursement au MSP R.I.S. inclus |

1.3.3 Les recettes

|  | Budget 2007          | Budget 2008          | Budget 2009          | Budget 2010          | Budget 2011          |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <b>A. Aide Obligatoire</b>                                   | <b>10.809.950,00</b> | <b>12.169.354,44</b> | <b>12.962.950,00</b> | <b>14.783.020,00</b> | <b>15.016.118,00</b> |
| <b>1. R.I.S. (sauf art.60)</b>                               | 9.063.750,00         | 10.106.900,00        | 10.852.950,00        | 12.283.020,00        | 12.516.118,00        |
| - Récupération auprès du Ministère                           | 8.837.750,00         | 9.847.500,00         | 10.542.500,00        | 11.930.000,00        | 12.169.420,00        |
| - Récupération auprès des bénéficiaires                      | 226.000,00           | 259.400,00           | 310.450,00           | 353.020,00           | 346.698,00           |
| <b>2. R.I.S. – Art. 60</b>                                   | 0,00                 | 254,44               | 0,00                 | 0,00                 | 0,00                 |
| <b>3. Récupération auprès de l'Etat - Loi du 02.04.1965.</b> | 1.235.000,00         | 1.435.000,00         | 1.435.000,00         | 1.825.000,00         | 1.825.000,00         |
| <b>4. Subvention R.I.S. frais de personnel</b>               | 627.200,00           | 627.200,00           | 675.000,00           | 675.000,00           | 675.000,00           |
| <b>B. Aide Facultative</b>                                   | <b>1.726.553,49</b>  | <b>2.089.912,78</b>  | <b>2.134.914,92</b>  | <b>2.177.539,44</b>  | <b>2.194.114,24</b>  |
| <b>1. Aide Sociale Récupérable</b>                           | 487.450,00           | 494.228,19           | 522.050,00           | 733.450,00           | 758.450,00           |
| <b>2. Subventions diverses</b>                               | 809.994,76           | 1.075.237,11         | 1.026.547,72         | 938.355,41           | 1.056.528,27         |
| <b>3. Remboursement d'avances sur prestations</b>            | 127.500,00           | 129.500,00           | 129.500,00           | 117.500,00           | 117.500,00           |
| <b>4. Subsidés pour le Personnel APE</b>                     | 301.658,73           | 390.947,48           | 456.817,20           | 388.234,03           | 261.635,97           |
| <b>TOTAL DES RECETTES DE TRANSFERT</b>                       | <b>12.723.208,93</b> | <b>14.259.267,22</b> | <b>15.097.864,92</b> | <b>16.985.559,44</b> | <b>17.212.882,24</b> |

Répartition des recettes ordinaires de l'aide sociale



|   |   |
|---|---|
| 1. R.I.S. (sauf art.60)                               | 2. R.I.S. – Art. 60                     |
| 3. Récupération auprès de l'Etat - Loi du 02.04.1965. | 4. Subvention R.I.S. frais de personnel |
| 1. Aide Sociale Récupérable                           | 2. Subventions diverses                 |
| 3. Remboursement d'avances sur prestations            | 4. Subsidés pour le Personnel A.P.E     |



## **2 Budget extraordinaire 2011**

Le budget des investissements s'élève à 8.882.805,00 €

Les dépenses d'investissements sont financées comme suit :

|                                |                     |
|--------------------------------|---------------------|
| <b>Emprunts</b>                | <b>7.316.650,00</b> |
| <b>Subsides</b>                | <b>38.155,00</b>    |
| <b>Fonds de réserve 1 et 2</b> | <b>143.000,00</b>   |
| <b>Fonds de réserve ILA</b>    | <b>410.000,00</b>   |

# Le Budget

---

Le budget est présenté en annexe.

Le CPAS de Mons se trouve confronté à des défis !

- L'accroissement des demandes d'aide due à la crise économique, le manque de logements, le vieillissement de la population ;
- Le contexte budgétaire difficile pour la Ville et le CPAS pour les années à venir ;
- La pénurie de certains métiers.

Pour répondre à ces défis, le CPAS de Mons a établi un plan de redéploiement.

Ce plan de redéploiement s'inscrit dans la dynamique du plan de gestion. Grâce à ces différentes actions, le CPAS compte maintenir et améliorer de manière constante la qualité du service rendu au citoyen.

## **Les buts de ce plan de redéploiement :**

- Plus de visibilité et de crédibilité à notre action ;
- Mobilisation et motivation de notre personnel autour d'objectifs clairs et de résultats visibles ;
- Modernisation des outils et des procédures ;
- Rationalisation des services ;
- Amélioration des conditions de travail, qualité de travail ;
- Augmenter les synergies entre le CPAS et la Ville.

## **La nécessité de ce plan de redéploiement sera conditionnée par :**

- Une appropriation du projet au sein du CPAS ;
- Un choix judicieux des acteurs ;
- Une attribution claire des responsabilités ;
- Une définition des priorités ;
- Un dispositif de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation.

Pour le CPAS, le redéploiement passe aussi par l'optimisation du travail avec les partenaires extérieurs publics ou associatifs

---

## Les actions initiées et les perspectives

### **1. Le rassemblement des services**

Le but est de regrouper l'ensemble des services qui ont un intérêt commun à être ensemble

#### Les services techniques et bâtiments

Une recentralisation géographique sur une même implantation, notamment pour les équipes de proximité permettrait de faire des économies tant au point de vue fonctionnel que structurel.

Le regroupement partiel de la régie du CPAS avec celle de la Ville sera opérationnel début 2011.

Une partie du personnel sera transférée au service « Bâtiment » de la Ville de Mons et renforcera les équipes « spécialisées (électromécanique, chauffage, peinture,...). Une dizaine d'ouvriers restera au CPAS et constitueront les équipes de maintenance dédiées aux différentes implantations.

#### Les services de la Petite Enfance

La réflexion du comité de pilotage a été également de demander au CPAS de Mons de reprendre au sein de son département « jeunes » la gestion de la politique de la petite enfance comprenant :

- Les crèches
- Les maisons d'accueil de l'enfance
- Les accueillantes conventionnées
- Les co-accueillantes dans les sept écoles
- La crèche d'Hyon (ouverture en 01/2011)

Le nombre de places en milieu d'accueil passe de 36 (Cité P'tits + Bébé Lune) à 286 places avec les structures de la petite enfance communes.

Il est certain qu'un seul pouvoir organisateur permet de fluidifier les entrées et d'apporter la bonne solution à la demande des parents.

#### Les Affaires Sociales

Les thématiques sont telles que le transfert de ces agents déjà présents sur le site est logique. Y sera également transféré le service de pensions et allocations pour les handicapés.

### **2. Le renforcement des synergies**

#### En matière d'assurances

Les services de la Ville et du CPAS se sont regroupés depuis le 1<sup>er</sup> février 2010 au sein d'une même cellule située au mess des officiers de la rue des Juifs.

Pour ce faire, il y a eu le transfert d'un agent du CPAS vers la cellule commune. Les agents sont sous l'autorité des deux receveurs et peuvent ainsi traiter aussi bien des marchés et les dossiers d'assurance des deux institutions.

#### En matière de GRH

- Rapprochement des deux services de paies par l'utilisation de logiciels identiques (Persée, Emploi-Compétences).
- Les formations sont données dans le maximum des cas en collaboration avec la Ville. Des études communes sont réalisées, le vade-mecum commun des bonnes pratiques a été élaboré grâce à un travail commun.
- 90 art.60 sont mis gratuitement à disposition de la Ville de Mons.

#### En matière de contrôle interne

Le redéploiement des services communaux demandent que l'autorité s'assure que les procédures et processus de fonctionnement se réalisent correctement dans tous les différents services des deux administrations (Ville et CPAS).

Pour ce faire, le comité de pilotage a impulsé la création d'une cellule commune de contrôle interne qui aura comme objectifs :

- Mesurer le rapport et les écarts entre les objectifs fixés et les résultats effectivement atteints (efficacité) ;
- Mesurer le rapport entre les moyens (humains, techniques, financiers) mis en œuvre et les résultats obtenus (efficience) ;
- Optimiser la qualité du travail fourni au sein des services de l'Administration ;
- Informer la cellule Management & Organisation des risques et des faiblesses d'organisation qui pourraient altérer le fonctionnement de l'administration afin que qu'elle puisse revoir les procédures avec les services

Les autorités délibérantes des deux administrations ont accepté la création de cette cellule commune de contrôle interne, d'y affecter deux agents de niveau universitaire et de les placer sous la hiérarchie des secrétaires et receveurs des deux institutions.

Les agents seront en fonction à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2010.

#### En matière de sécurité et de protection du travail

Là aussi comme ailleurs, l'objectif est d'avoir une cellule commune SIPP pour la Ville et le CPAS. Les agents de ces deux services seront regroupés au sein d'un même endroit et ils travailleront de manière concertée sur les thématiques qui sont propres à leurs missions légales respectives.

#### En matière de communication

Les deux administrations se sont accordées pour travailler ensemble leur communication vers l'extérieur. Ainsi, il n'y a plus qu'une cellule de communication qui traitera les dossiers d'information provenant de la Ville ou du CPAS.

Il est clair que cette nouvelle organisation de la cellule communication permettra de poursuivre notre action dans différents domaines :

#### Communication externe

- Rédaction d'une note de politique simplifiée
- Présentation d'un budget adapté e, fonction des publics cibles
- Rédaction d'un plan de communication et d'une campagne liée à l'implantation d'un nouveau service, la maison de l'énergie.
- Développement « Extranet » spécifique pour les agents du CPAS dès Janvier 2011.

#### La gestion et coordination d'évènements

##### L'année 2010 aura été riche en évènements pour le CPAS :

- La visite princière de son Altesse Royale le Prince Philippe et de Mathilde le 05/12/2010 ;
- L'Assemblée Générale des Secrétaires ;
- Mons, une Ville qui bouge pour ses aînés ;
- L'inauguration du Pôle d'Accueil Social ;
- Ensemble, on fera le Tour du Mons ;
- L'inauguration de la Résidence du Bois d'Havré ;
- L'inauguration du « Grenier aux Trouvailles ».

#### Communication Interne

Afin de favoriser et d'optimiser la circulation de l'information au sein même de l'administration, plusieurs actions ont été proposées :

- La création d'une adresse mail « Cellule Communication » ;
- La rencontre des différents services du CPAS avec le Président et le Secrétaire ;
- L'avant projet d'une structure extranet.

Ces mesures s'ajoutent déjà aux synergies existantes : cellule informatique, garage, Management et Organisation,...

#### Perspectives

- Au niveau interne, le développement et l'alimentation de la plateforme extranet sera l'un des principaux défis ;
  - L'un des enjeux principaux sera de développer une communication positive et proactive autour du redéploiement des services communaux.
-

### **3. L'Informatique (Service mixte Ville/CPAS)**

Le personnel du service informatique se compose aujourd'hui de 14 personnes :

- 1 directeur
- 1 chef de service administratif
- 7 employés d'administration
- 2 premiers attachés
- 1 graduée en secrétariat
- 1 ouvrier qualifié
- 1 ouvrier non qualifié

#### Matériel actuel

##### En matière de serveurs

- Inhérents au fonctionnement du CPAS : 24
- Mixtes Ville-CPAS : 11

##### En matière de PC

- PC portables : 81
- PC de bureau : 302

##### En matière de moyens d'impression (+ photocopies et scanner)

- Imprimantes : 90
- Appareils multifonctions (location Ricoh): 63

##### Le réseau actuel du CPAS est constitué de :

- 302 PC de type Dell (majoritaire), HP, Compaq, Fujitsu-Siemens, Nec
- 90 imprimantes
- 63 appareils multifonctions
- 81 PC portables
- 24 serveurs CPAS
- 11 serveurs Ville-CPAS

#### Perspectives

- Achèvement de la migration des différents services du CPAS et de la Ville vers le nouveau domaine mons.be.
  - Acquisition d'un logiciel de gestion pour le service Acasa via la relance d'un cahier des charges en vue de doter ce service d'un outil de planification et de facturation adéquat.
  - Déploiement d'un outil intranet afin de permettre aux agents de prendre connaissance d'informations de toutes natures relatives au fonctionnement et aux activités du CPAS.
-

- Mise en œuvre d'un marché public de téléphonie fixe et mobile basé sur un contrat de 3 ans afin de permettre au CPAS de disposer de conditions financières optimales en la matière.
- Lancement d'un marché en vue du renouvellement et la maintenance des réseaux LAN (fibre optique entre les bâtiments principaux de Buisseret, Bouzanton, Grande Triperie, Hôtel de Ville) et réseau WAN (gestion des sites distants).
- Acquisition de matériel informatique (PC de bureau et portables) en vue de faire face aux besoins nouveaux, au remplacement des PC obsolètes et au maintien d'un stock minimum.
- Lancement d'un marché mixte (Ville/CPAS) en vue du renouvellement du matériel actif réseau (switches) et de l'acquisition de matériel de câblage.

#### **4. La Cellule Patrimoine**

La Cellule Patrimoine du CPAS continue à collaborer avec celle de la Ville.

Parallèlement, la Cellule a signé une convention avec l'AIS

#### **5. Le service Bureau d'Etude**

Le service collabore concernant les entretiens des véhicules du CPAS et différents travaux (nettoyage de site, prêt de matériel,...)

#### **6. D'autres collaborations existent au sein de notre CPAS avec d'autres opérateurs !**

- Les mairies de quartier
- Qualicité
- Le Relais Social
- L'ONE
- La Croix Rouge
- L'UVCW – la Fédération des CPAS
- Le CPAS et ses partenaires

Le CPAS de Mons est un élément moteur dans la mise sur pied du relais social.

Le relais social urbain de Mons-Borinage est un réseau de 41 services public et privés unis en association Chapitre XII.

Le but du relais social est d'amener aux personnes en grande précarité vers l'insertion et donc :

- rompre l'isolement social ;
- permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle ;
- améliorer le bien-être et la qualité de vie ;
- favoriser l'autonomie.

Le réseau de services du relais social urbain de Mons-Borinage

---

La Région wallonne – le CPAS de Mons – la Ville de Mons – le CHU Ambroise Paré Mons – l'hôpital psychiatrique le Chêne aux haies Mons - le Centre Hospitalier Régional Saint-Joseph Mons Warquignies – le CRES Mon Toit ASBL – la Maison d'Accueil le Kangourou Baudour – la Maison d'Accueil l'Espoir Cuesmes – la Maison Médicale Le Car d'Or Mons – la Maison d'Accueil Saint-Paul (et Résurrection) Mons – Picardie Laïque ASBL – Le Resto du Cœur de Mons ASBL – Assuétudes Mons-Borinage – Réseau Assuétudes Mons-Borinage (RAMBo) – la Maison d'Accueil socio-sanitaire Parenthèse Mons – Coordination Femmes en marche Mons – l'Entraide Ghlin – le SEFAS Jemappes – Toit & Moi – ESOP Cuesmes – Msourire Mons – 10 CPAS (sauf Jurbise) de l'arrondissement administratif – FEES Hornu – le Service d'Aide aux Familles Colfontaine.

### Les actions 2010 du relais social

- Organisation de l'aide alimentaire ;
- Organisation de la prise en charge des personnes sans domicile ayant des problèmes psychiatriques annexés à leur précarité ;
- Organisation de l'accueil de nuit / des soirées ;
- Organisation du Travail de rue / accueil de jour ;
- Organisation de l'accompagnement à domicile.

### Le relais santé

Créé il y a 2 ans, le relais répond aux soins des personnes en grande précarité. Des consultations à l'Escale sont organisées au sein des maisons maternelles « l'Espoir » et « le Kangourou » sont organisées 1 fois par semaine. Une pharmacie a été constituée au sein de la maison Saint-Paul. L'infirmière est appelable au sein de l'abri de nuit de 20h à 22h.

### L'extension et l'adaptation des activités aux réalités de 10 communes de l'arrondissement administratif de Mons

- Réalisation d'actions de concertation et ce, sur des questions de logement ;
- Réflexion sur les critères de délivrance de l'attestation sans abri ;
- Réflexion sur les modes de collaboration avec les structures d'accueil existantes et notamment l'abri de nuit ;
- Intégration des communes au plan « grand froid » et au « plan canicule ».

### Les perspectives

Après 5 ans de fonctionnement du relais social urbain de Mons-Borinage, on constate que les objectifs sont tous atteints. Il est temps de passer à la vitesse supérieure et de renforcer voire créer des bonnes pratiques pour que les bénéficiaires aillent encore plus nombreux de l'urgence à l'insertion.

---



Dans la continuité et en plus de ce qui est fait aujourd'hui, le relais recherche des outils d'insertion, en créer d'autres pour en faire bénéficier les services et par contre-coup les usagers.

Les outils visant à améliorer leur qualité de vie, cherchant ainsi un créneau pour les faire rebondir sont toujours renforcés.

#### EVOLUTION DU FONDS DE RESERVE

|                     | Compte 2007  | Compte 2008  | Budget initial 2010 | MB 2010     | Compte 2009  | Budget 2011       |
|---------------------|--------------|--------------|---------------------|-------------|--------------|-------------------|
| Résultat budgétaire | 2.577.841,63 | 4.286.581,60 | -                   | -           | 4.493.252,62 | -                 |
| FR (*)              | 2.577.841,63 | 4.286.581,60 | -5.979.262,29       | -246.593,31 | 4.493.252,62 | -4.880.513,46     |
| Evolution FR        | 8.589.344,04 | 6.869.549,67 | 890.287,38          | 643.694,07  | 5.136.946,69 | <b>256.433,23</b> |

#### Plan de Gestion - DEPENSES

|                              | Compte 2006          | Compte 2007          | Compte 2008          | Compte 2009          | Budget 2010          | Budget 2011          |
|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Personnel                    | 22.256.584,83        | 23.521.253,77        | 25.313.816,39        | 26.983.999,86        | 28.225.615,48        | 31.479.990,30        |
| Fonctionnement               | 4.249.506,48         | 4.190.264,19         | 4.297.680,52         | 4.365.449,02         | 4.873.351,23         | 5.405.904,86         |
| Transferts                   | 20.878.038,52        | 21.691.564,58        | 23.257.160,03        | 25.354.690,08        | 27.140.593,62        | 28.868.647,55        |
| Dettes                       | 1.574.169,88         | 1.753.113,73         | 2.041.800,78         | 2.602.941,42         | 3.440.482,62         | 4.403.030,09         |
| <b>Total Exercice propre</b> | <b>48.958.299,71</b> | <b>51.156.196,27</b> | <b>54.910.457,12</b> | <b>59.307.080,38</b> | <b>63.680.042,95</b> | <b>70.157.572,80</b> |
| FR ILA                       | 120.382,96           | 91.903,30            | 160.514,15           | 164.439,29           | 469.316,61           | 484017,92            |
| Exercice antérieur           | 2.313.824,21         | 2.771.974,68         | 2.524.630,07         | 1.473.385,85         | 0,00                 | 0,00                 |
| Prélèvements                 | 4.477.001,41         | 1.268.437,05         | 2.577.841,63         | 4.286.581,60         | 0,00                 | 0,00                 |
| Facturation interne          | 136.503,53           | 137.113,49           | 145.662,80           | 585.136,54           | 519.924,90           | 553.565,99           |
| <b>Total Dépenses</b>        | <b>56.006.010,82</b> | <b>55.425.624,79</b> | <b>60.319.106,37</b> | <b>65.816.623,66</b> | <b>64.669.284,46</b> | <b>71.195.156,71</b> |

#### Plan de Gestion - RECETTES

|                                       | Compte 2006          | Compte 2007          | Compte 2008          | Compte 2009          | Budget 2010          | Budget 2011          |
|---------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Prestations                           | 5.882.716,66         | 5.972.189,91         | 5.690.820,30         | 6.079.080,64         | 6.274.261,30         | 7.722.352,61         |
| Transfert dont subventions communales | 42.444.960,26        | 44.273.962,47        | 47.496.224,69        | 50.367.535,02        | 51.246.917,21        | 57.445.005,85        |
| Dettes                                | 82.216,21            | 83.118,21            | 154.538,97           | 111.727,57           | 248.918,20           | 183.718,80           |
| <b>Total Exercice propre</b>          | <b>48.409.893,13</b> | <b>50.329.270,59</b> | <b>53.341.583,96</b> | <b>56.558.343,23</b> | <b>57.770.096,71</b> | <b>65.351.077,26</b> |
| FR ILA                                | 14.081,50            | 27.564,07            | 61.302,20            | 65.427,39            | 400.000,00           | 410.000,00           |
| Exercice antérieur                    | 7.329.708,45         | 5.644.090,35         | 6.801.164,26         | 7.846.646,53         | 0,00                 | 0,00                 |
| Prélèvements                          | 1.384.261,25         | 1.865.427,92         | 4.255.974,75         | 5.254.322,59         | 5.979.262,29         | 4.880.513,46         |
| Facturation Interne                   | 136.503,53           | 137.113,49           | 145.662,80           | 585.136,54           | 519.924,90           | 553.565,99           |
| <b>Total Recettes</b>                 | <b>57.274.447,86</b> | <b>58.003.466,42</b> | <b>64.605.687,97</b> | <b>70.309.876,28</b> | <b>64.669.283,90</b> | <b>71.195.156,71</b> |

## Conclusion



Au moment d'écrire cette conclusion, la période hivernale a frappé à notre porte.

Malgré toutes les mesures qui ont été prises pour élaborer le plan hiver, pourrons-nous répondre à toutes les demandes ?

Gérer : c'est prévoir, c'est anticiper. C'est ce que nous faisons quotidiennement.

- Construire des nouvelles maisons de repos et des résidences services
- Optimiser les services d'aide à domicile pour répondre à l'augmentation des besoins de nos aînés.
- Ouvrir une nouvelle crèche et gérer l'ensemble de la politique de la petite enfance au CPAS pour plus d'efficacité et pour lutter contre le déterminisme social.
- Ouvrir un magasin « le grenier aux trouvailles » pour donner une deuxième vie aux objets utiles dans une habitations.
- Mettre en pratique les principes du développement durable pour améliorer le quotidien de nombreux montoises et montois.

Plusieurs dossiers sont en cours pour augmenter le nombre de logements d'urgence et de transit.

Le logement reste clairement une priorité car accéder à une habitation de qualité est un droit fondamental.

Les défis sociaux ne manquent pas. Je suis certain qu'en parcourant cette note de politique, vous vous êtes posé de nombreuses questions.

Toutes ces réalités nous imposent dans un contexte financier bien connu d'être encore plus efficient.

C'est pour ces raisons que le plan de redéploiement a été élaboré.

Nous n'avons pas le droit à l'attentisme

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, appearing to be the name 'Marc Barvais'.

Marc Barvais  
Président du CPAS de Mons

## LEXIQUE

- **ACASA** (Action – Coordination – Aides et Soins pour l’Autonomie) = Acasa est le service de maintien à domicile du CPAS de Mons qui reprends différents services tels que les aides familiales, les repas, les aides - ménagères, le brico - dépannage et livre accès.
  - **Article 60** = Un contrat « art 60 » est un contrat de travail (dont la durée effective varie de 12 à 24 mois en fonction de l’âge du travailleur) que le CPAS peut proposer à l’un de ses bénéficiaires. Il s’agit très souvent d’une première expérience de travail qui permet au travailleur de découvrir le monde professionnel et de se conformer progressivement à ses exigences. Aussi, il peut être considéré comme un contrat de transition vers un autre emploi dit « traditionnel ». Au cours de ce contrat, le travailleur sera encadré par un tuteur chargé de la formation de l’agent mis au travail.
  - **Article 61** = L’article 61 est une collaboration que le CPAS peut proposer à un employeur qui engage l’un de ses bénéficiaires. Conclue entre l’employeur et le CPAS, cette convention de collaboration est liée à la formation du travailleur et détaillera notamment le programme de formation élaboré par l’entreprise. En fonction de son implication dans la formation du travailleur, l’employeur pourra se voir octroyer une prime « tutorale » de la part du CPAS.
  - **AMO** = Aide en milieu Ouvert
  - **BMB** = La « Bonne Maison de Bouzanton » est un home qui appartient au Centre Public d’Action Sociale de Mons
  - **CAAJ** = Conseil d’arrondissement d’aide à la jeunesse.
  - **Carte F** = Il s’agit d’une carte délivrée soit aux époux ou membres de la famille (citoyens hors CEE) d’un belge ou d’un citoyen CEE.
  - **DUS** = Dispositif d’urgence sociale.
  - **EFT** = Entreprise de Formation par le Travail
  - **Espace P** = L’Espace P (Prostitution) de Mons rencontre le public prostitué sur les lieux de travail en moyenne deux fois par semaine. Ces tournées de terrain permettent :
    - d’une part, d’établir le contact avec les personnes prostituées non averties de l’existence du service ;
    - et d’autre part, de renforcer les contacts déjà établis.
  - **FRCE** (Fonds de Réduction du Coût Global de l’Energie) = Il s’agit de l’octroi d’emprunts bon marché, destinés à des mesures structurelles qui économisent l’énergie, aux personnes privées.
-

- **Job Tonic** = Ce dispositif a pour objectif de prendre en charge, dès leur inscription, tous les jeunes de moins de 25 ans afin de faciliter leur transition de l'école vers le monde du travail, visant ainsi une intégration plus rapide.
  - **MCAE** = Maison communale d'accueil et de l'enfance.
  - **MRS** = Maison de repos et de soins
  - **PF** = Participation financière des parents.
  - **PIIS** = Un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) vise à établir les étapes nécessaires et les objectifs **en vue de l'insertion sociale et/ou professionnelle** progressive de tout bénéficiaire du Dispositif Insertion Sociale, pour lequel l'emploi n'est pas (encore) possible ou souhaitable dans un premier temps.
  - **SAAE** = Service d'aide et d'accompagnement éducatif.
  - **SAC** = Service d'accueillantes conventionnées.
  - **SAIE** = Service d'aide et d'intervention éducative.
  - **SAJ** = Service d'aide à la jeunesse.
  - **SINE** = La mesure "Economie d'insertion sociale", en abrégé *SINE* favorise, grâce à l'utilisation active des allocations de chômage, la réinsertion de chômeurs très difficiles à placer dans l'économie sociale d'insertion. Les employeurs qui engagent des travailleurs-SINE peuvent bénéficier d'une réduction de cotisations sociales ONSS et d'un subside salarial.
  - **SPJ** = Service de protection judiciaire.
-