

**CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE**

**VILLE DE MONS**

**Note de politique générale**

**M**  **ONS**



# S o m m a i r e

---

*Introduction*

*Edito*

*Le CPAS : Missions, organisation et gestion*

**Département 1** : Le 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

**Les services transversaux**

*Conclusion*

*Table des matières*

*Budget 2017 – Les Chiffres*

## **Introduction**

Conformément à l'article 88 de la Loi Organique des CPAS, la note de politique générale du CPAS de Mons accompagne son Budget.

Elle est le reflet du travail quotidien des agents, tous départements confondus, pour mettre en œuvre les principales missions de notre CPAS : permettre le droit à chaque citoyen de Mons, ainsi qu'à sa famille, de mener une vie conforme à la dignité humaine et de s'émanciper, dans un espace de bien être, de progrès et de respect mutuel.

Malgré un contexte budgétaire difficile, malgré une année 2016 marquée, comme l'année précédente, par un afflux important de nouveaux demandeurs en fin de droit d'allocations d'insertion ou exclus par les services de l'ONEM, et malgré la crise dite « des migrants » qui a déjà nécessité des efforts importants, le CPAS de Mons continue à assurer tous ses services indispensables non seulement pour les plus démunis et les plus fragiles de notre population mais également pour tout citoyen montois qui se retrouverait ponctuellement en situation de demander une intervention sociale.

Comme chaque année, la note de politique générale 2017 sera commentée par le Président du CPAS lors des séances du Conseil de l'Action sociale et du Conseil Communal à l'ordre desquelles sera inscrite l'approbation du Budget.

## Edito



L'année 2017 de notre CPAS sera marquée, comme les années précédentes, par de nombreux paramètres que nous ne maîtrisons pas :

➤ Le nombre de demandeurs « entrants » du RIS en est le plus bel exemple. Il est a priori difficilement quantifiable, mais nous pouvons supposer que la persistance des conséquences économiques et sociales de la crise financière épuise les ressources de bon nombre de ménages ou de familles et risque tôt ou tard de les faire basculer dans la précarité. Cela augmentera sensiblement les dépenses du CPAS en RIS, ou en aide sociale financière pour ceux qui ne peuvent administrativement émarger au RIS mais qui n'arrivent plus à faire face aux dépenses de soins de santé, de médicaments ou d'énergie par exemple.

➤ De même, la politique menée au niveau fédéral en matière de limitation dans le temps des allocations d'insertion, de sanctions chômage, de limitation des accès aux soins de santé ou à leur remboursement, de flexibilité à outrance des conditions de travail, de sauts d'index, de dualisation de la société et de précarisation de la population,... va accroître à court ou moyen terme les besoins en aide sociale.

➤ La crise dite « des migrants » qui ne diminuera pas à long terme, quoiqu'on tente de nous faire croire. Les migrations sont étroitement liées à l'évolution des conflits régionaux et aux changements climatiques à l'échelle mondiale. Pour l'instant, les innombrables familles de réfugiés qui bravent tous les jours les dangers de la traversée en Méditerranée arrivent moins massivement dans nos pays parce qu'ils sont contenus ou « orientés » vers des pays tiers. Elles sont cependant toujours plus nombreuses et rien ne dit que les règles idéologiques qui prévalent actuellement aux niveaux européen et fédéral ne devront pas évoluer, ne fut-ce qu'au nom de la plus élémentaire humanité.

➤ Le vieillissement de la population avec des coûts d'hébergement et de maintien à domicile qui augmentent plus vite que les pensions et qui nécessitent davantage d'interventions complémentaires des CPAS.

Bref, en 2017, c'est la répétition de scénarii que nous connaissons déjà et qui ne sont pas vraiment réjouissants. Les CPAS, et particulièrement celui de Mons, déplorent donc à nouveau que toutes les actions indispensables ne soient pas posées aux différents niveaux de pouvoir pour que la dignité humaine et la cohésion sociale puissent rester des valeurs de base de notre modèle social. Bien sûr, cela demande des moyens humains et financiers.

Or, la situation financière des villes et communes, et donc aussi leurs entités consolidées, dont les CPAS, ne s'améliorera pas non plus en 2017. Ce sont les entités locales qui vont devoir une nouvelle fois prendre à leur charge une partie des dépenses transférées des autres niveaux

de pouvoir. Les compensations financières ne prennent en général pas en compte l'ensemble des coûts directs et indirects induits par ces transferts. Les CPAS ne pourront pas continuer éternellement à compenser ces surcoûts par des économies de fonctionnement et de personnel censées leur permettre de garder le cap de leurs plans de gestion. La difficulté des dossiers et des matières traitées nécessitera, en tout cas, du personnel compétent, de la formation, de l'analyse, de la présence sur le terrain,... sans quoi les besoins de nos concitoyens ne seront plus valablement rencontrés et à terme, les coûts financiers seront encore aggravés, faute de prévention, de guidance, de suivi et de réactivité.

Le CPAS de Mons fera face, avec l'enthousiasme et la compétence de ses équipes, afin de maintenir une offre de services de qualité à nos concitoyens qui le solliciteront.

Mieux encore, de nouveaux projets sont à l'étude, et certains sont même déjà en train de se concrétiser. Que ce soit pour améliorer la qualité de la rencontre avec le citoyen, comme les aménagements importants de Glépin, ou pour répondre toujours plus adéquatement aux besoins de la population, comme les résidences-services, la nouvelle crèche ou la Maison de l'adolescent, le CPAS veut rester, plus que jamais, l'acteur montois majeur du lien social et de la solidarité.

Bienvenue dans notre note de politique 2017 !

Marc BARVAIS  
Président.

# Missions, gestion et budget

---

## 1. Les missions

**" Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. Il est créé des Centres Publics d'Action Sociale qui, dans les conditions déterminées par la loi, ont pour mission d'assurer cette aide. "(Article 1er de la loi organique des CPAS, 1976).**

La loi organique des CPAS précise notamment que **" le Centre Public d'Action Sociale a pour mission d'assurer aux personnes et aux familles, l'aide due à la collectivité. Il assure non seulement une aide palliative ou curative mais encore une aide préventive. Cette aide peut être matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou psychologique "**.

### Ainsi, par exemple

- Le CPAS peut prendre toutes les initiatives nécessaires en vue d'informer le public sur les différentes formes d'aide qu'il octroie ;
- Le CPAS effectue les démarches nécessaires pour faire valoir les droits des demandeurs. Par exemple : l'affiliation auprès d'une mutualité ;
- Le CPAS assure une aide psychosociale, morale et éducative au travers d'une guidance qui permet à la personne de surmonter elle-même et progressivement les difficultés qu'elle rencontre. Par exemple : guider une famille confrontée à un problème de surendettement ;
- Le CPAS accorde l'aide matérielle nécessaire sous la forme la plus adaptée. Le revenu d'intégration sociale est octroyé à tout belge ou personne étrangère inscrite au registre de la population, ne disposant pas de ressources suffisantes et n'étant pas en mesure de se les procurer par ses efforts personnels ou par d'autres moyens ;
- Le CPAS peut créer et gérer des établissements ou services à caractère social, curatif ou préventif. Exemple : repas et soins à domicile, maisons de repos et de soins(MRS), centre de service pour personnes âgées, centre de santé mentale, services d'aide aux familles et aux personnes âgées, logements sociaux pour le 3ème âge, maison pour enfant, etc... ;
- Le CPAS exerce sa tutelle sur certains mineurs d'âge qui lui sont confiés ;
- Lorsqu'une personne doit justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales comme celles du chômage, le CPAS prend toutes les dispositions de nature à lui procurer un emploi. Parfois, il agit lui-même comme employeur pour la période visée.

## **2. La gestion**

### **2.1. Les instances**

#### **2.1.1. Le Conseil de l'Action Sociale**

Le Conseil de l'Action Sociale se réunit généralement une fois par mois.

De nombreuses dispositions relèvent exclusivement de sa compétence et ne peuvent donc être déléguées à un autre organe du CPAS.

En 2016, un nouveau pacte de majorité associant le PS et le CDH a été approuvé par les instances compétentes de la Ville et du CPAS. Le Conseil de l'Action Sociale, les autres instances du Centre et les participations aux assemblées générales ou conseils d'administration ont donc été remaniés en conséquence.

#### **Composition du Conseil**

##### **13 Conseillers, dont le Président**

PS- Marc BARVAIS (Président)  
PS- Chantal BOUCHEZ  
PS- Christine CONKA  
PS- Marie-Claire DIEU  
PS- Eric GHILAIN  
PS- Alexandre LECOCQ  
PS- Frédéric PIRMEZ  
PS- Bouchaib SAMAWI  
PS- Thierry SIMON  
CDH- Laurence POURBAIX  
MR- Annick DRUGMANT  
MR- Christophe VERSPRILLE  
ECOLO – Samuel QUIEVY

##### **Le Directeur Général**

Didier PETITJEAN

#### **2.1.2. Le Bureau Permanent**

Le Conseil de l'Action Sociale constitue en son sein, un Bureau Permanent qui est chargé de la gestion des affaires d'administration courante. Le Bureau Permanent se réunit généralement une fois par semaine.

#### **Composition du Bureau Permanent**

##### **4 Conseillers, dont le Président**

PS- Marc BARVAIS, Président  
PS- Chantal BOUCHEZ  
PS- Marie-Claire DIEU  
CDH- Laurence POURBAIX

##### **Le Directeur Général**

Didier PETITJEAN

## **2.2. Les organes de gestion**

### **2.2.1. Le Comité stratégique**

#### **Composition**

Le Comité stratégique se compose du Président, du Directeur Général, du Directeur Financier et du Conseiller du Président.

#### **Périodicité**

Il se réunit une fois par semaine.

#### **Objectif**

Il passe en revue les actualités et les principaux dossiers en cours afin de donner les directives, d'apporter les suivis requis et de fixer les échéances nécessaires à leurs bonnes exécutions.

Selon l'ordre du jour, des responsables de départements y sont invités pour apporter les explications demandées par le Comité stratégique.

Après chaque Comité, un tableau de bord est actualisé par les secrétariats du Président et du Directeur Général afin d'assurer le suivi des dossiers pour le Comité suivant.

### **2.2.2. Le Comité de Direction**

#### **Composition**

Le Comité de Direction est directement placé sous l'autorité du Directeur Général. Le Comité est composé des responsables de chaque département et du Directeur Financier.

Selon l'ordre du jour, et à la demande du Directeur Général, des intervenants internes ou externes sont invités au Comité pour y apporter leur expertise.

#### **Périodicité**

A la demande du Directeur Général qui le préside, le Comité de direction se réunit généralement une fois par trimestre.

#### **Objectifs**

Le Comité de Direction a pour principales missions :

- L'analyse de l'organisation et du fonctionnement des services et des départements, c'est-à-dire des problématiques générales de gestion du personnel, de la mobilité, des congés... ;
- L'analyse des avant-projets de budget et de modification budgétaire, des projets de statut du personnel, de cadre ou d'organigramme ;
- La tenue de réunions conjointes avec le Comité communal de Direction.



### 2.2.3. Les Conseils de départements

#### Composition

Les Conseils de département sont directement placés sous l'autorité des responsables de département.

Ils sont composés de tous les responsables des services et établissements qui constituent le département. Le Directeur Général en est invité permanent.

#### Périodicité

Les Conseils de département se réunissent une fois par trimestre.

#### Objectifs

- Permettre aux responsables de département de collecter l'ensemble des données nécessaires en vue de leur participation au Comité de Direction (informations ascendantes) ;
- Informer les services des directives et attentes du Comité de Direction et des autorités du Centre (informations descendantes) ;
- Analyser l'organisation et le fonctionnement des services, ainsi que s'assurer de la maîtrise régulière des dépenses et recettes de chaque service ;
- S'assurer de l'application des procédures internes de contrôle.

### 3. Le budget :

Le budget chiffré est présenté en annexe.

#### 3.1. Rappel des options déjà posées

##### 3.1.1. Le Plan de redéploiement des services du CPAS

En concertation avec la Ville de Mons, le CPAS a établi dès 2010 un plan de redéploiement qui s'inscrit dans la dynamique du plan de gestion de la Ville et du CPAS.

Ce plan a eu un impact considérable sur l'organisation interne du Centre ; il a plus directement concerné les services suivants :

##### Les services techniques et bâtiments

L'essentiel du personnel de la Régie des travaux du CPAS a été transféré au service « Bâtiments » de la Ville de Mons et renforce les équipes spécialisées (électromécanique, chauffage, peinture,...) appelées dans les services et établissements de la Ville et du CPAS.

##### Les services d'accueil de la Petite Enfance

Le CPAS de Mons a repris la gestion de toute la politique de la petite enfance, à savoir :

- Les crèches : Mons, Jemappes et Mons-Hyon ;
- Les maisons d'accueil de l'enfance : Fort Mahon, Cité P'tit et Bébé lune ;
- Les accueillantes et co - accueillantes conventionnées.

## Le service des Affaires Sociales

Le transfert vers le CPAS des actions sociales menées par le service était une évidence. Y est transféré également le service de pensions et allocations pour les handicapés. Le service intègre le Département de l'Égalité des chances et de la citoyenneté.

### 3.1.2. Le renforcement des synergies Ville - CPAS

Les synergies les plus visibles concernent l'**informatique**, les **marchés publics** et le **garage** (service accessible pour les deux institutions). Elles visent à renforcer les collaborations, la cohérence des investissements et les économies d'échelle.

#### Les principales synergies :

##### ➤ GRH

Collaborations renforcées entre les deux services par l'utilisation de logiciels identiques (PERSée, Emploi-Compétences), la réalisation et les actualisations du « guide des bonnes pratiques » (ou vade-mecum) ou encore l'analyse de la charge de travail dans l'ensemble des services de la Ville et du CPAS (approche méthodologique, élaboration de grilles d'analyse...). Les formations sont données dans le maximum des cas en collaboration avec la Ville. Des études communes sont également réalisées.

Environ 80 art.60 sont mis gratuitement à disposition de la Ville de Mons.

##### ➤ Sécurité et protection du travail (SIPP)

Les agents Ville et CPAS de ces deux services ont à traiter des matières souvent comparables et ils sont amenés à travailler progressivement ensemble sur les thématiques qui sont propres à leurs missions légales respectives.

##### ➤ Marchés publics

Les marchés en cours ou en préparation sont régulièrement analysés en commun entre la Ville et le CPAS, afin de décider de l'opportunité de poursuivre ou de lancer des marchés en commun. La cellule du CPAS se compose de 2 agents et 2 autres agents travaillent au sein du service « Marchés Publics » de la Ville.

##### ➤ Cellule Patrimoine et Bureau d'Etude

La Cellule Patrimoine du CPAS continue à collaborer avec celle de la Ville dont les diverses équipes (électromécanique, bâtiment...) sont appelées à intervenir dans l'ensemble des services et établissements de la Ville et du CPAS.

## **3.2. Les lignes de force de notre action en 2017**

### **3.2.1. Les mesures transversales**

#### **En matière de fonctionnement**

Depuis plusieurs années, les services du CPAS « se serrent la ceinture » en matière de frais de fonctionnement, mais faire des économies, c'est souvent innover, changer les procédures, moderniser le matériel, travailler transversalement...

Au budget initial 2017, les dépenses de fonctionnement sont donc sous **contrôle maximum** : pour l'ensemble du Centre, elles diminuent de **5,94%** par rapport au budget initial de 2016.

L'effort devra se poursuivre tout au long de l'année 2017 et au-delà.

<b>C. 2015</b>	<b>B.I. 2016</b>	<b>B.A. 2016</b>	<b>B.I. 2017</b>	<b>Evol. % BI 2016 / B.I. 2017</b>	<b>Evol. % BA 2016 / B.I. 2017</b>
<b>4.828.748,04</b>	<b>5.451.676,32</b>	<b>5.482.000,65</b>	<b>5.127.804,37</b>	<b>-5,94%</b>	<b>-6,46%</b>

Au budget initial 2017, le **coût net de fonctionnement** est de 2.043.302,87€ et diminue de **12,96 %** par rapport au budget initial 2016.

#### **En matière de modernisation des méthodes de travail**

Moderniser les méthodes de travail, c'est gagner en performance et en productivité, et c'est aussi souvent en réduire les coûts :

- L'utilisation de tous les **logiciels** disponibles doit être optimisée dans l'ensemble des services. Si nécessaire, des modules complémentaires doivent être acquis afin d'exploiter au maximum les performances des logiciels propres à chaque secteur d'activité. En cette matière, la formation des utilisateurs doit être évaluée et upgradée à chaque fois que nécessaire ;
- L'**informatisation des instances** s'est poursuivie en 2016 avec le Conseil de l'Action Sociale en collaboration avec IMIO;
- En matière de **messagerie électronique**, un projet visant le remplacement de l'ancienne solution, devenue obsolète et ne répondant plus aux besoins des agents, a vu le jour chez les employés d'administration en 2016.  
Cette nouvelle solution permettra à l'ensemble des agents :
  - de disposer d'un outil plus moderne,
  - de disposer de capacités de boîtes mail plus importantes,
  - de favoriser la mobilité d'accès (via le Web) qui apportera la mobilité indispensable pour un nombre d'utilisateurs grandissant,
  - de faciliter la connectivité d'accès à la messagerie depuis tout type de mobile (Smartphone et tablettes),

- Un projet visant à migrer la **plateforme Internet** actuelle du Centre a été initié et devrait voir le jour avant fin 2016. Cette nouvelle plateforme permettra, d'une part, de redynamiser la version actuelle du site web du CPAS, et d'autre part, l'ajout de nouvelles fonctionnalités (exemple : guichet électronique à venir)
- La **gestion informatisée du courrier** est en phase de déploiement dans les services, ce qui limite considérablement la charge de manutention, le temps de distribution et les risques de perte de documents. Cette gestion informatisée des documents devra à terme être complétée par de nouvelles solutions en matière d'archivage ainsi que par la possibilité de procéder à la signature électronique des documents et à la gestion informatisée du flux des factures jusqu'au paiement informatisé ;
- Le **remplacement de l'application CPAS 2000**, devenue obsolète, est actuellement en cours d'investigation par nos services.
- Le projet important de **virtualisation** suit son cours : l'année 2016 a été consacrée aux différents travaux de finalisation de l'infrastructure de virtualisation, et des images de base et métiers qui seront distribuées de manière centralisée, ainsi qu'aux tests des différentes applications métiers en collaboration avec les services concernés. Côté utilisateur, le début du déploiement a été initié en 2016, ce qui se traduit en pratique pour le remplacement des PCs les plus anciens par des mini PCs (en lieu et place des clients légers prévus initialement car trop onéreux). Ceux-ci permettront à terme un accès à l'environnement de virtualisation pour l'ensemble des agents du Centre.
- **L'intranet**, développé en collaboration avec la Cellule Communication, a enfin vu le jour cette année. Cet outil a permis au Centre de disposer d'un moyen de communication plus efficace et évolutif.
- Les différents projets des services du Centre continuent à alimenter le **Plan Stratégique Transversal (PST)**. Une nouvelle mouture de l'application sera disponible avant fin 2016 et permettra une meilleure exploitation de ces informations.
- Le remplacement de la **solution logicielle GRH**, intégrant un système de pointage, est toujours à l'étude. La rédaction du CSC est en cours et le lancement du marché sera normalement effectif en 2017.

### **En matière de performances énergétiques et de gestion de l'énergie**

- La **recentralisation** d'un maximum de services sur le site de Bouzanton se poursuit. L'objectif est de réduire le nombre de bâtiments extérieurs souvent énergivores ainsi que les coûts importants liés aux lignes internet et aux frais de déplacement du personnel des services concernés et des services transversaux (huissiers, informatique, technique...).
- Certains bâtiments du site principal doivent être progressivement **actualisés sur le plan énergétique** : les bâtiments Glépin, et l'actuelle BMB. Un projet de transformation et de rénovation complète, notamment au niveau énergétique, est en cours d'étude avec l'IDEA concernant les 2 bâtiments «Glépin ». Ces travaux constitueraient une réelle plus-value pour le site de Bouzanton dans son ensemble en permettant de réorganiser les services de manière plus fonctionnelle tout en leur permettant de travailler dans des conditions beaucoup plus

adaptées et confortable. Durant la durée des travaux, les services ont été principalement redéployés sur les sites de Bouzanton et de la Grande Triperie.

- Le service technique a mis en place des procédures de **contrôles** systématiques périodiques de toutes nos consommations, sur tous les sites du CPAS. Ces procédures prévoient le relevé périodique de tous les compteurs, l'analyse des consommations, la comparaison avec les trimestres et les exercices précédents, les **conseils** aux services pour favoriser la réduction des coûts, la programmation des **améliorations techniques** ;
- Le CPAS poursuit la **sensibilisation** de l'ensemble du personnel à tous les gestes (petits ou non) qui peuvent diminuer sensiblement les dépenses énergétiques des services. Un rappel régulier des conseils de base est également prévu ;
- Le site de la Cité de l'enfance fait l'objet d'une attention particulière : un programme pluriannuel de remplacement des **châssis** en cours et des travaux d'**isolation** de toitures sont prévus en 2017. Le remplacement des **chaudières** devra être programmé également à moyen terme. La réduction de la facture énergétique est dans tous les cas indispensable ;
- La localisation de l'ensemble de notre service **Logement** (abri de nuit, logements d'urgence) sur le site de l'**ancienne école de Plein Air** permet de réaliser des économies de plusieurs natures : énergie, encadrement de nuit, recentrage sur un seul site (avec possibilité de louer ou vendre les maisons actuellement occupées par ces activités), limitation des frais de connection informatique et de déplacement (des agents des services concernés et des services transversaux – huissiers, technique...).

### En matière de gestion des ressources humaines

Le CPAS réalise depuis plusieurs années des efforts sensibles en matière de gestion de son personnel. Les départs naturels ne sont remplacés que quand cela est strictement indispensable, à concurrence d'un remplacement pour 4 départs dans les services généraux et non normés.

### Evolution de l'effectif (en personnes physiques, hors art.60§7)

	Fin 2011	Fin 2012	Fin 2013	Fin 2014	Fin 2015	2016 (au 30/06)
<b>Effectif</b>	823	808	798	794	794	798
<b>Evolution annuelle</b>		-15	- 10	- 4	0	+4
<b>Evolution cumulée</b>			-25	- 33	-33	-29
<b>Evolution cumulée en %</b>		<b>-1,82%</b>	<b>-3,03%</b>	<b>-3,52%</b>	<b>-3,52%</b>	<b>-3,03%</b>

Au budget initial 2017, les dépenses de personnel sont donc sous **contrôle maximum** : pour l'ensemble du Centre, elles augmentent de **4,33%** par rapport au budget initial de 2016.

C.2015	B.I. 2016	B.A. 2016	B.I. 2017	Evol. % BI 2016/ BI 2017	Evol. % BA 2016/ BI 2017
35.864.116,85	36.978.187,91	37.259.697,01	38.578.752,25	+4,33%	+3,54%

Ces efforts ne suffisent néanmoins pas à stopper l'évolution inéluctable de la charge salariale. De nombreux paramètres le justifient aisément : l'augmentation du nombre de dossiers sociaux (et donc l'engagement nécessaire de travailleurs sociaux), les évolutions de carrière, les promotions, les nominations liées au strict respect des engagements du Pacte, l'indexation, l'impact des cotisations de pensions et de responsabilisation...

Au budget initial 2017, les dépenses de personnel restent largement inférieures aux dépenses de transferts, ce qui n'était pas le cas avant l'exercice 2015. En pourcentages, les transferts représentent en 2017 **47,00%** des dépenses totales (contre 45% en 2016), le personnel **42,08%** (contre 42,6% en 2016) et le fonctionnement **5,59%** (contre 6,30%). Le personnel du CPAS gagne donc encore en productivité et en efficience au service de la population.

- Tout au long de l'année 2016, les différents services du CPAS ont enregistré plusieurs départs naturels qui n'ont, comme prévu, pas été totalement compensés. Toutefois, l'augmentation du nombre de dossiers sociaux liés aux fins de droits ONEM et l'accord obtenu du FSE concernant nos divers projets d'insertion socioprofessionnelle ont nécessité le recrutement de plusieurs travailleurs sociaux (subsidiés à 100% dans le cas du FSE). Au final, l'évolution nette du nombre d'agents en 2016 montre donc une augmentation de **4 unités**.
- Si le CPAS est prioritairement mobilisé au bénéfice de la population qui s'adresse à lui, il restera également particulièrement soucieux en 2017 de la situation de ses travailleurs. La volonté de notre Centre est de valoriser son personnel au travers d'exams et de nominations. Ces nominations s'inscrivent dans le respect de notre adhésion au « **pacte pour une fonction publique locale solide et solidaire** ». Cette volonté politique est toutefois incertaine sur le plan financier, en raison notamment des réajustements des montants de la cotisation de responsabilisation qui sont imposés par l'ORPSS. Pour rappel, cette cotisation est due par les pouvoirs locaux pour financer le fonds solidarisé de pension de l'ORPSS. Son calcul est déterminé par l'application d'un taux qui est exprimé en pourcentage du salaire des membres du personnel nommé entrant en ligne de compte dans le calcul de pension du secteur public ;
- La **mobilité interne** est recherchée à chaque fois qu'une réorganisation est envisagée. Le travail engagé sur la gestion prévisionnelle des « **emplois/compétences** » doit être intensifié afin d'identifier les **aires de mobilité** permettant l'évolution des agents, que ce soit à l'initiative de l'agent ou en fonction de besoins exprimés par les services ;
- La **gestion de l'absentéisme** est en cours d'analyse et de réalisation. Elle repose sur l'articulation d'un contrôle renforcé, d'une analyse par secteur et d'une démarche d'anticipation. De l'amélioration de nos données en la matière dépendra pour beaucoup le développement des performances de nos services, au bénéfice du citoyen ;

Absentéisme	2014	2015	2016
Agents définitifs	5,98%	5,23%	6,21%
Agents contractuels	7,76%	7,86%	8,36%
Article 60	3,30%	2,30%	2,24%
<b>Total</b>	<b>6,32%</b>	<b>5,86%</b>	<b>6,26%</b>

Taux d'absentéisme 2016 (hors article 60) = 7,69 % (contre 7,06 en 2015)

- L'esprit d'entreprise, la participation des agents à l'évolution de leur secteur d'activités ainsi que la solidarité interservices doivent être développés par notre GRH notamment au travers de l'**intranet** (informations, connaissance mutuelle, sentiment d'appartenance, convivialité, actualités du Centre...).

Au budget initial 2017, le **coût net de personnel** s'élève à 13.074.871,04 €, soit une augmentation de **1,52 %** par rapport au budget initial 2016.

### **3.2.2. En matière d'action sociale**

Pour mener à bien son action, le CPAS doit en permanence tenir compte d'une part, d'éléments qui lui sont imposés de l'extérieur (mesures fédérales, régionales, paramètres socio-économiques...) sur lesquels il ne peut directement agir, et d'autre part, d'éléments liés à ses propres choix stratégiques qui peuvent réellement orienter son action. En matière d'action sociale, la marge de manœuvre est néanmoins particulièrement étroite.

#### **Les fins de droits et les exclusions ONEM**

En 2015, la limitation dans le temps des allocations d'insertion et le durcissement de leurs conditions d'octroi par les services de l'ONEM avaient entraîné comme prévu une augmentation sensible du nombre de demandes vers le CPAS. A Mons, plus de 1000 personnes étaient potentiellement concernées, avec un pourcentage estimé par les organismes de paiement et l'UVCW à environ 30 à 40% de personnes qui bénéficieraient d'un RIS.

Dans la pratique, au 01/11/2015, **393 dossiers RIS** étaient actifs pour cause de fins de droits ONEM. **524 personnes** s'étaient adressées au CPAS pour une demande de RIS liée aux fins de droits ONEM. Parmi celles-ci, **68** demandes s'étaient soldées par un refus (15%) et **63** dossiers avaient été clôturés pour diverses raisons (déménagement, travail, changement de situation de famille...).

Le service social du CPAS a donc été mis à rude épreuve depuis 2015. Conformément aux décisions prises par le Centre, les engagements nécessaires se réalisent à concurrence **par 100 dossiers supplémentaires**: d'1 assistant social, d'1/4 agent administratif et d'1/2 agent d'insertion.

**Au 01.11.2016, 277 dossiers issus des fins de droits aux allocations de l'ONEM étaient actifs au CPAS.**

A ces dossiers de fins de droits, viennent s'ajouter les sanctions ONEM. Au 01/09/2016, les derniers chiffres connus indiquent que **131 dossiers RIS** liés à des sanctions ONEM sont ouverts au sein du Centre ; 17 dossiers sont liés à une sanction définitive et 114 dossiers en moyenne sur les 8 premiers mois de l'année sont liés à une sanction temporaire.

Cela signifie que, sur base des derniers chiffres connus, on peut estimer actuellement la charge des transferts de dossiers 2016 (au 01/11) comme suit :

Fins de droits	Sanctions définitives	Sanctions temporaires	Total
277	17	114	<b>408 dossiers en cours liés à un transfert ONEM</b>

Le gouvernement fédéral procède à une correction au moins partielle des conséquences financières de ces mesures pour les CPAS :

- A Mons, en 2014, un subside fédéral spécifique de 176.883,69€ avait été reçu.
- En 2015, un montant de 597.977,09€ a été enregistré au Compte, soit à peine 421.093,40 € en plus que 2014 pour compenser le coût résiduel en RIS et la gestion complète des 400 nouveaux dossiers...
- Pour 2016, un subside fédéral de **600.000€** avait été inscrit en recettes. Dans les faits, le mécanisme de subsidiation mis en place par le Fédéral sera différent (majoration de l'intervention dans les frais de personnel par dossier social), avec effet rétroactif au 01 janvier 2016. Sans préjuger du résultat qui apparaîtra finalement au compte 2016, on risque d'être une fois de plus assez loin du coût réel à charge du CPAS : coût résiduel du RIS, engagements complémentaires (assistants sociaux, agents administratifs et agents d'insertion) et frais de fonctionnement (locaux, chauffage, matériel, consommables, véhicules et déplacements).
- Au budget initial 2017, la majoration du subventionnement par dossier social ne générera qu'une augmentation de **469.000€**, avec toutes les réserves déjà évoquées ci-dessus.

### La crise des migrants :

Depuis juillet 2015, la Belgique fait face à une forte hausse du nombre de demandeurs d'asile. Le réseau d'accueil (centres communautaires et ILA) ne disposait plus de places en suffisance pour répondre à une telle augmentation.

En date du 28 août 2015, le Conseil des ministres a donc lancé un appel à tous les C.P.A.S. pour ouvrir des places supplémentaires dans les structures ILA. Il nous semblait important de contribuer à l'effort national (et international) en garantissant à ces personnes de pouvoir vivre dans des conditions dignes et en leur apportant le soutien et l'aide dont elles ont besoin.

Ainsi, après analyse des solutions disponibles et concertation entre services CPAS et Ville, le C.P.A.S., en collaboration étroite avec la Ville, a décidé d'étendre son service ILA en ouvrant 19 logements complémentaires aux 7 existants à ce jour. La capacité d'accueil est passée de 21 places pour atteindre début avril 2016 **77 places.**

Tous ces logements nécessitent une remise en état qui se fait en collaboration avec les ouvriers de la régie C.P.A.S. et de la régie Ville.



Au 01/09/2016, l'accueil effectif dans nos logements ILA était de 43 adultes et 14 enfants. Les mouvements d'entrées et de sorties de ces logements en 2015 et 2016 ont été les suivants :

2015	2016 (30/06/15)
32 personnes ont quitté	22 personnes ont quitté
76 personnes ont intégré	11 personnes ont intégré

Rem. Durant la période d'hébergement en ILA, la subside prévue par FEDASIL doit normalement couvrir l'intégralité des dépenses engagées. Il convient cependant de ne pas oublier que, si à l'issue de la période d'hébergement le demandeur est reconnu « réfugié » (ce qui est le cas d'une grande majorité des migrants actuels) et qu'il souhaite s'installer sur notre entité, nous devons prendre en charge, sur fonds propres, toutes une série de frais d'aide sociale (garantie locative, 1<sup>er</sup> loyer, frais médicaux, frais pharmaceutiques, frais de formation, d'insertion socioprofessionnelle,..). Le nombre de dossiers (aide générale) pourrait donc à nouveau augmenter en conséquence et représenter un surcoût supplémentaire pour le CPAS.

### L'insertion socioprofessionnelle

#### Le CPAS doit donc mettre en place des actions sociales concrètes pour tenter de contenir l'augmentation du « flux entrant » des demandes

Au cours l'année 2015, le CPAS a obtenu l'ensemble des financements sollicités auprès du Fonds Social Européen (FSE), pour tous ses projets introduits (Mons Inser Formation, Action Jeunes, Proaction et Recyclerie) pour l'ensemble de la programmation 2014-2020 (sauf Action Jeunes que la programmation FSE limite à 4 ans pour tous les opérateurs – 2015-2018). Ces décisions favorables reflètent la qualité des dossiers introduits mais aussi la reconnaissance des autorités wallonnes et européennes par rapport à l'efficacité du travail réalisé dans ce domaine par notre CPAS depuis plus de 20 ans. Ces financements vont permettre le développement des actions menées sur le terrain par notre service.

- Il faut toujours intensifier la **politique d'insertion professionnelle** (et donc le « flux sortant»). Entre 2015 et 2016, les chiffres d'accès à l'emploi sont en augmentation (+ **6,41 %**). L'augmentation la plus sensible concerne **les art.61, les art.61/activa et les activations** (38 en 2015 contre 57 en 2016, soit + **50%**). Ces contrats sont ceux qui présentent le taux d'insertion durable le plus important. Leur croissance est donc un élément particulièrement positif pour nos usagers. En effet, les travailleurs concernés sont directement engagés et reconnus à part entière comme travailleurs de l'entreprise, sans passer par l'étape de mise à disposition via l'art.60.

#### Art.61 et activations

	Art. 61	Art. 61 et Activa	Activation (Activa, SINE*, PTP)	Total
2012	16	9	11	36
2013	9	23	13	45
2014	6	19	13	38
2015	17	11	10	38
2016 (au 31/08)	3	41	13	57

- Le CPAS doit veiller à préserver le droit aux aides sociales à tous ceux qui en ont besoin, mais il doit être juste, en veillant notamment à éliminer les éventuels abus. L'évolution du nombre de dossiers RIS ces dernières années démontre que les aides sociales sont octroyées à Mons avec pertinence et à bon escient. Toutefois, dans un contexte où chaque euro compte, il est nécessaire de maintenir en place le dispositif transversal de lutte contre les abus. Ce **dispositif transversal « anti fraude »** est organisé en interne au service social, en croisant au maximum les données dont les services disposent et en identifiant les éventuelles situations anormales à vérifier.
- Poursuivre le développement de nos **réseaux de partenariats** associatifs et institutionnels est indispensable pour renforcer l'insertion sociale et l'efficacité des dispositifs de lutte contre toute forme d'exclusion (Relais social et Santé, Service de Prévention, Plan de cohésion sociale...). Autant que possible, ce développement doit inclure les communes et CPAS du Borinage.

### **3.2.3. En matière de politique des aînés**

#### **Hébergement**

Les établissements d'hébergement réalisent depuis plusieurs années d'importants efforts de gestion, tant en dépenses qu'en recettes. Indépendamment des efforts consentis en coûts de fonctionnement et de personnel, leurs résultats restent, pour une part, tributaires des catégories de résidents et des financements qui en découlent.

- A la BMB, les dépenses de fonctionnement ont **diminué de 5,55 %** entre le BI 2016 et le BI 2017 et **diminué de 1,31 %** entre le compte 2015 et le BI 2017.  
A la Résidence du bois d'Havré, les dépenses de fonctionnement ont **diminué de 6,06 %** entre le BI 2016 et le BI 2017 et **augmenté de 0,4%** entre le compte 2015 et le BI 2017.
- A la BMB, les dépenses de personnel **ont diminué de 5,95 %** entre le BI 2016 et le BI 2017 et **ont diminué de 4,14 %** entre le compte 2015 et le BI 2017.  
A la Résidence du Bois d'Havré, les dépenses de personnel ont **augmenté de 2,29 %** entre le BI 2016 et le BI 2017 et **augmenté de 5,81 %** entre le compte 2015 et le BI 2017.

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.

- Le CPAS mène un travail visant à mettre en place dans nos établissements d'hébergement un **processus de qualité**. Le travail est mené en collaboration entre le département des aînés et celui de la gestion des ressources humaines. L'objectif est bien entendu de rechercher l'optimisation de notre hébergement, aussi bien pour le bien-être de nos résidents que pour la gestion précise de nos moyens financiers ;
- Le projet de **Résidences services** sur le site d'Havré est plus que jamais une priorité ; les travaux ont débuté en 2015 et les logements devraient être accessibles mi 2017 ;

- De nouvelles formes d'**habitats groupés** sont également prévues afin d'offrir des alternatives diversifiées à l'hébergement en MR/MRS et d'en optimiser les forfaits INAMI proportionnels au degré de dépendance des résidents. Les travaux relatifs à l'aménagement de l'ex- « maison Kotlar » devraient être réalisés courant 2017 afin que la nouvelle structure d'hébergement puisse commencer à fonctionner début 2018 ;
- Le projet de **New BMB** est toujours souhaité. Une demande de subsides et d'extension de notre nombre de lits a été adressée au gouvernement wallon. De son issue, dépendra pour beaucoup la rentabilité et l'avenir de notre secteur hébergement. Dans l'immédiat, la prolongation des dérogations aux normes MRS permettra de poursuivre l'activité sur le site actuel.

### Maintien à domicile

- Le **Centre de coordination** des aides à domicile ACASA a pour objectif, la mise en place de services intégrés permettant de vivre chez soi dans les meilleures conditions. De nombreux services peuvent être fournis : aide familiale, aide ménagère, garde à domicile, soins infirmiers, repas à domicile, pédicure, coiffure, kinésithérapeute, transport de personnes, prêt de matériel médical, petits travaux d'intérieur, Télé Assistance,...
- Le Centre de coordination s'efforce de développer ses conventionnements avec de nouveaux partenaires et d'accroître ainsi le nombre de dossiers de coordination ;
- Le service des **Aides familiales** est financièrement à l'équilibre aux Comptes 2014 et 2015, ainsi qu'au budget initial 2017. Sa clientèle est principalement issue du public fragilisé.
- Le service de **Repas à domicile** est financièrement bénéficiaire.
- Le service des **Titres-services** est financièrement à l'équilibre depuis 2014. Le service obtiendra normalement dès janvier 2017 un statut de service d'« aides ménagères sociales ».
- La partie IDESS gérée par ACASA est en déficit récurrent.
- ACASA s'investit également dans l'objectif transversal visant à **promouvoir le lien social**, et donc la lutte contre l'isolement. En collaboration avec le département Jeunesse et le service social, ACASA tend vers une approche globale de la lutte contre le déterminisme social : depuis le souci de l'hygiène au domicile jusqu'à la participation sociale accrue des personnes isolées et des familles.

#### **3.2.4. En matière de politique de la jeunesse**

**L'accueil de la petite enfance** est un secteur qui présente un déficit récurrent.

Le département Jeunesse tente de travailler sur divers paramètres permettant de réduire au maximum ce déficit. Mais dans un secteur insuffisamment subsidié, ce travail a ses limites.

Les effets de ces divers efforts impactent néanmoins sensiblement l'évolution du déficit :

Sur les budgets initiaux

B.I. 2012	B.I. 2013	B.I. 2014	B.I. 2015	B.I. 2016	B.I.2017
- 763.569,30	- 645.440,05	-642.233,43	-738.951,97	-525.991,03	-538.010,20

**Le déficit augmente de 2,29%** entre le BI 2016 et celui de 2017, **mais il diminue de 27%** entre le budget initial 2015 et celui de 2017.

Sur les comptes

C. 2012	C. 2013	C.2014	C.2015
- 750.516,56	- 736.561,84	-713.403,50 €	<b>-615.530,05</b>

**Le déficit diminue de 18%** entre le Compte de 2012 et celui de 2015.

Au vu de ces éléments, plusieurs objectifs doivent être poursuivis en 2017

- Le département doit s'efforcer de réduire encore le déficit par place agréée. Sur base du Compte 2015, le déficit était de l'ordre de **3.536,57€/place/an** pour les seules places de crèches et MCAE. Il est de **2.182,73€/place/an** toutes les formules d'accueil confondues (y compris les accueillantes et les co-accueillantes), contre 2.529,80€ au Compte 2014 et 2.611,21€ au Compte 2013 (soit **une diminution de près de 20%**);
- La volonté d'**augmentation du nombre de places agréées** a du sens par rapport à l'importance de la demande des parents sur l'entité, d'autant plus que la volonté de la Ville est de tendre vers une population de 100.000 habitants. Mais elle a également un coût.
  - L'**extension de la crèche de Mons** (+ 8 places) a été réalisée en 2015/2016. La structure est à présent agréée et subsidiée pour 56 places.
  - Le projet de **nouvelle crèche** (49 places) sur le site de Bouzanton suit son cours. Les travaux devraient commencer à l'été 2017 pour permettre l'ouverture effective des places fin 2018.
- Le renforcement de nos espaces de co-accueillantes (accolés aux implantations scolaires) constitue également une possibilité, à un coût plus abordable pour le pouvoir organisateur. Il dépendra des disponibilités de locaux attenants aux écoles et de la volonté des autorités communales.

En matière d'**aide à la jeunesse**, le CPAS s'inscrit dans tous les débats d'actualité permettant d'améliorer le bien-être et l'accompagnement optimal de tous les enfants et adolescents en difficultés.

- Ainsi, une **MADO** (Maison de l'Adolescent), portée par la Cité de l'Enfance, pourrait compléter prochainement notre dispositif d'intervention. Une étude exploratoire de faisabilité est engagée depuis juillet 2016 avec le soutien du Ministre de l'aide à la jeunesse. Les modalités et perspectives de mise en place, de subside, de fonctionnement et de collaborations sur le terrain restent à définir. Nous espérons que le projet puisse se concrétiser au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2017.

- Depuis le début de l'année 2016, la problématique spécifique dite « **des enfants parkés** » fait régulièrement la une de l'actualité : il s'agit de la situation des tout jeunes enfants qui doivent être temporairement éloignés de leur milieu de vie habituel et qui se retrouvent hospitalisés plusieurs jours, plusieurs semaines voire plusieurs mois, sans réelle raison médicale, faute de place dans les services d'accueil spécialisés. En collaboration avec l'ONE, la Cité de l'enfance recherche des pistes d'extension du Service d'accueil spécialisé (SASPE) « La Nacelle » afin de porter sa capacité à 24 places (contre 10 actuellement) et de répondre ainsi plus adéquatement aux besoins rencontrés dans notre arrondissement.
  
- la problématique des **adolescents dits « incasables »** (car présentant à la fois un besoin d'accompagnement socio-éducatif et un besoin de suivi pédopsychiatrique) est également un enjeu crucial dans notre région. La Cité de l'enfance et l'hôpital « Le Chêne aux Haies » sont disposés à rechercher ensemble une réponse adaptée à ces nouvelles problématiques avec le soutien du Ministre de l'aide à la jeunesse.

# Département 1 : Le Social

Résumons en quelques chiffres l'action sociale

Différents types d'aide	Nombre moyen de bénéficiaires	Dépenses B.I. 2017
<b>R.I.S</b>	2.797 (hors art.60) (+ 4 % en 1 an)	26.846.000 €
	129 sanctions chômage (au 01/09/2016)	
<b>Autres aides sociales</b>	Aides diverses aux usagers	4.426.262,5 €

## Personnel

Les assistants sociaux occupés au sein de ces antennes sont aujourd'hui 47,2 ETP (soit 56 personnes physiques) compte tenu du service étrangers/ILA. Cela représente **une augmentation de 1 poste ETP** par rapport à 2016 (affecté au service étranger suite à l'augmentation du nombre de dossiers liée aux sorties de centre d'accueil).

## Les grandes missions de l'action sociale

### 1. Traiter l'urgence

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

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

En 2016, nous avons obtenu 204.000 € (pour 237.742 € demandés), contre 181.973 € obtenus en 2015 (pour 244.102,22 € demandés).

Pour 2017, il a été sollicité 267.003,23 €.

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

	2013	2014	2015	2016 (30/06/16)
<b>Nombre d'interventions d'urgence de nuit ou week-end</b>	72	102	45	42

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

**31% des interventions concerne des jeunes de moins de 25 ans.** En diminution l'an dernier (40%), le nombre d'interventions augmente à nouveau en 2016. Cette augmentation est liée au fait que nous avons dû intervenir pour un groupe de 19 réfugiés (pour la même période, les nombres de dossiers en 2013 et 2014 étaient respectivement de 43 et 65).

### Le service d'urgence de jour

Le but de ce service est multiple:

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

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

### De janvier à juin 2016 : 670 interventions

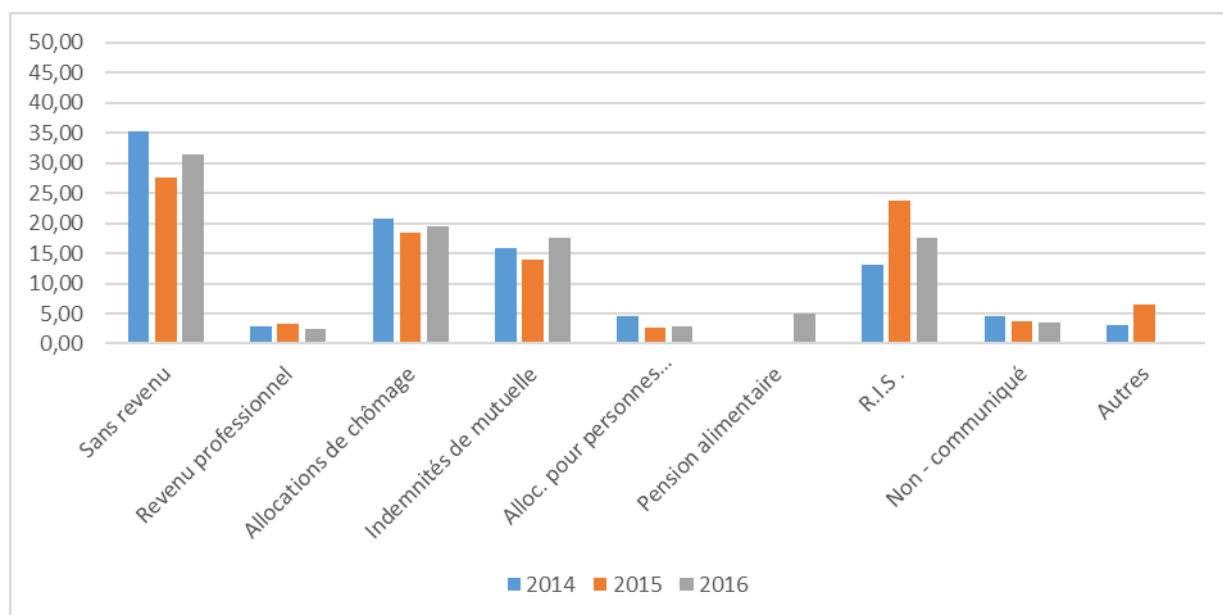
Cette année nous avons retravaillé l'orientation urgence / aide générale afin de diminuer les interventions, en cernant de manière plus précise ce qui est une « vraie » urgence et ce qui peut être traité dans le cadre d'un suivi social classique. Le nombre d'interventions est donc en forte diminution par rapport à 2015 sur la même période (-30%) mais cela ne correspond évidemment pas à une diminution de la fréquentation du service.

Actuellement, nous travaillons à une réforme de la procédure d'octroi des aides urgentes de manière à pouvoir assurer un meilleur suivi de celles-ci.

L'urgence est essentiellement sollicitée par des demandeurs qui rencontrent de grosses difficultés pour payer leurs factures ou finir le mois.

La plupart des demandes émanent d'allocataires sociaux qui ne parviennent pas ou plus à subvenir à leurs besoins primaires. Ceci étant toujours sans doute dû à l'augmentation constante du coût de la vie.

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



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

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

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

## Quelques chiffres

	2014		2015		2016 (30/09/16)	
<b>Tickets "S"*</b>	4€	6€	4€	6€	4€	6€
	800	900	900	900	12	85

La diminution enregistrée en 2016 s'explique par le changement de marché des tickets S et un litige avec la firme qui en a retardé la livraison. Les chèques ont donc été remplacés par des aides financières qui se répercutent dans le tableau ci-après.

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

	2014	2015	2016 (30/09/16)
<b>Aides en espèces</b>	24.815,25 €	24.053,32 €	14.714,51 €

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



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

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

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

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

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

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

En 2016, l'antenne d'Epinlieu a quitté la mairie de quartier en raison des projets de déconstruction entamés par l'immobilière sociale « Toît et moi » et s'est installée seule dans une maison du quartier.

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

Partie intégrante du service social dont elle constitue la « porte d'entrée », la composante « accueil » remplit des missions essentielles et diversifiées :

- Accueil du public ;
- Accueil téléphonique ;
- Partenariat entre le CPAS et la cellule régionale Article 27 ;
- Prise en charge de la taxe liée aux immondices ;
- Tâches administratives ;
- Gestion de la distribution alimentaire sur le site de Mons Centre.

Un effort tout particulier a été mis dans la qualité de l'accueil qui est proposé aux usagers :

- en termes de convivialité en proposant une salle d'attente claire, bien aménagée, proposant du divertissement pour les adultes sous forme d'information et pour les enfants sous forme d'un coin jeu ;
- en termes de confidentialité avec deux guichets ouverts au public où le demandeur est reçu individuellement ;
- en termes de délai d'attente en proposant des rendez-vous.

Pour les 6 premiers mois de l'année 2016, 9.884 personnes ont transité par l'accueil général du service social pour être orientées vers un travailleur social, ce qui est globalement stable par rapport aux années précédentes (+/- 20.000/an)

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

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

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

Elles sont au nombre de trois :

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

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

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

	<b>Personne avec charge de famille</b>	<b>Isolé</b>	<b>Cohabitant</b>
01.02.2012	1.047,48	785,61	523,74
01.09.2013	1.089,82	817,36	544,91
01.09.2014	1.089,82	817,36	544,91
01.09.2015	1.111,62	833,71	555,81
<b>01.09.2016</b>	1.156,53	867,40	578,27

La part du remboursement du RIS au CPAS varie en fonction de certains critères et du nombre de RIS dans la commune. La majorité des RIS octroyés sont des RIS à taux de remboursement de **70 %** depuis juillet 2014.

Le solde à couvrir pour le CPAS est donc le plus souvent de **30%**.

En 2016, une modification de loi va rendre le projet individualisé d'intégration sociale obligatoire pour tous (auparavant, il ne l'était que pour les étudiants et les bénéficiaires en formation spécifiques)

Cette obligation va s'accompagner d'une subvention équivalente à 10% du montant versé au bénéficiaire pendant 12 mois sur la vie du demandeur.

## 2.2.2. Evolution du RIS

RIS	Compte 2013	Compte 2014	Compte 2015	Budget 2016	Budget 2017
Dépenses	19.718.326,50	20.526.263,16	24.138.356,85	25.110.000	<b>26.846.000</b>
Subsides	14.053.591,76	14.835.060,41	18.177.998,83	18.960.000	<b>20.125.450</b>
A charge du CPAS	5.507.118,46	5.691.202,75	5.960.358,02	6.150.000	<b>6.720.550</b>

L'année 2015 avait vu le nombre de RIS augmenter de manière très sensible ; cela était dû à la limitation dans le temps des allocations d'insertion et à l'augmentation des sanctions « chômage ». Cela a évidemment eu un impact important sur les prévisions 2016. Nous sommes heureusement parvenus à stabiliser cette évolution, grâce à la mise en œuvre de moyens complémentaires qui ont permis d'accélérer les sorties.

En 2016, l'augmentation du nombre de dossiers trouve principalement son origine dans les sorties de centre d'accueil pour réfugiés.

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

Année	Nombre moyen	Evolution en %
2013	2.264	-
2014	2.324	+2,65%
2015	2.697	+16,04%
<b>2016</b>	<b>2.797</b>	<b>+3,71%</b>

Le nombre de dossiers à Mons a augmenté de **19% de 2013 à 2015** ce qui est considérable, mais comparable à l'augmentation constatée en Wallonie (**54.546** bénéficiaires du RIS en **2015** contre **46.012 en 2013**, soit une augmentation de **18,54 % en deux ans**).

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

**Entre 2015 et 2016, la hausse est pour l'instant de 3.71%.**

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

	2014	2015	2016	Evolution sur 1 an
<b>Mons</b>	<b>2.324</b>	<b>2.697</b>	<b>2.797</b>	<b>+ 3,71 %</b>
Brabant Wallon	2.083	2.342	2.483	+ 6,02 %
Province de Liège	18.031	20.410	22.535	+ 10,41 %
Prov. Luxembourg	2.044	2.245	2.372	+ 5,65 %
Province de Namur	5.732	6.400	7.072	+ 10,50 %
Hainaut	19.862	23.149	25.082	+ 8,35 %
<b>Wallonie</b>	<b>47.752</b>	<b>54.546</b>	<b>59.546</b>	<b>+ 9,16%</b>

On remarque que c'est la province de Namur qui connaît la plus forte progression (+ 10,50 %).

Mons connaît cette année la plus faible augmentation par rapport à nos références habituelles.

**Evolution depuis 2000** (début de « l'ère de l'Etat social actif »).

Ainsi, si nous prenons comme référence le nombre de dossiers RIS de l'année 2000 en lui accordant l'indicateur pivot de 100%, les pourcentages d'évolution jusque 2014 nous fournissent un éclairage plus large sur la situation.

	2000	2002	2006	2008	2010	2012	2014
<b>Mons</b>	<b>100,00</b>	<b>92,07</b>	<b>97,28</b>	<b>104,59</b>	<b>113,42</b>	<b>120,28</b>	<b>120,28</b>
Hainaut	100,00	81,70	83,10	85,80	109,60	115,44	121,09
Prov. Liège	100,00	87,40	105,40	110,00	123,50	122,66	131,39
Prov. Namur	100,00	84,20	85,80	85,30	101,30	107,76	121,49
Brabant Wallon	100,00	91,50	95,60	93,80	100,30	103,24	108,82
Prov. Luxembourg	100,00	88,50	94,20	90,70	102,80	113,75	119,72
<b>Wallonie</b>	<b>100,00</b>	<b>84,90</b>	<b>93,00</b>	<b>95,00</b>	<b>112,70</b>	<b>116,31</b>	<b>124,03</b>

Sur une période de 14 ans, c'est la province de Liège qui affiche la progression la plus importante (31,39 %), supérieure à l'évolution de la Wallonie (24,03%).

Mons (20,28%) suit une évolution légèrement inférieure à la Wallonie et au Hainaut (21,09%). Le Brabant wallon montre la progression la plus faible (8,82 %).

### Evolution 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 RIS+art60 sur 1000 habitants	Nbre de bénéficiaires RIS < 25 ans	Pourcentage de bénéficiaires < 25 ans
<b>2011</b>	92.706	2.430	2.238	26,21	754	33,70
<b>2012</b>	93.366	2.481	2.281	26,50	821	36,00
<b>2013</b>	95.227	2.485	2.264	26,09	835	36,88
<b>2014</b>	95.349	2.612	2.324	27,39	757	32,57
<b>2015</b>	95.025	2.975	2.667	31,31	885	33,18
<b>2016</b>	<b>94.981</b>	<b>3.105</b>	<b>2.797</b>	<b>32,69</b>	<b>864</b>	<b>30,90</b>

L'analyse permet de conclure à une légère augmentation du ratio au cours des années 2011-2014 ; par contre, l'évolution est évidemment significative en 2015, au-delà des 31 bénéficiaires par 1000 habitants. L'augmentation se poursuit en 2016 au-delà des 32.5 bénéficiaires par 1000 habitants.

### Evolution des divers types d'aide sociale

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

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

Types d'aides*	2013	2014	2015	2016 (30/06/16)
<b>ASE</b>	<b>247</b>	<b>150</b>	<b>221</b>	<b>175</b>
<b>Logement (loyers, garanties locatives, primes à l'installation)</b>	<b>725</b>	<b>422</b>	<b>755</b>	<b>416</b>
<b>Energie (fonds mazout, fonds des énergies, fonds des eaux,...)</b>	<b>1.751</b>	<b>1.403</b>	<b>1.413</b>	<b>1.017</b>
<b>Santé (aide médicale et pharmaceutique, paramédicale,...)</b>	<b>1.996</b>	<b>1.952</b>	<b>2.130</b>	<b>1.535</b>
<b>Total des bénéficiaires</b>	<b>4719</b>	<b>3.927</b>	<b>4.519</b>	<b>3.143</b>

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

L'ASE a augmenté jusque 2012, avant de baisser sensiblement en 2013 et 2014 sans doute en raison des modifications intervenues en matière d'accès au territoire des nouveaux arrivants et du passage en registre de population (donc au revenu d'intégration) pour les séjours de plus de 5 ans. En 2015, les chiffres sont néanmoins repartis à la hausse et les 6 premiers mois de 2016 laissent penser que le phénomène va se poursuivre cette année.

### **2.2.3. Les sanctions chômage**

Evolution 2014-2016

<b>Type</b>	<b>JUIN 2014</b>	<b>JUIN 2015</b>	<b>JUIN 2016</b>
<b>SCP</b>	26	37	42
<b>SCD</b>	41	38	14
<b>SPDispo</b>	77	49	72
<b>SDDispo</b>	45	91	3
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>215</b>	<b>131</b>

SCP = sanction classique provisoire

SCD = sanction classique définitive (= exclusion)

SPDispo = sanction plan DISPO provisoire

SDDispo = sanction plan DISPO définitive (= exclusion)

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

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

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

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

<b>Mois</b>	<b>Femmes</b>	<b>Hommes</b>	<b>18/24</b>	<b>25/44</b>	<b>+ 44</b>
<b>Juin 2014</b>	53,00%	47,00%	15,00%	72,00 %	13%
<b>Juin 2015</b>	55,00%	45,00%	14,00%	66,00%	20%
<b>Juin 2016</b>	36,00%	64,00%	3,00%	73,00%	24%

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

Le pourcentage de jeunes diminue en 2016. Remarquons que celui des plus de 44 ans augmente sensiblement depuis 2013.

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

### Remarque :

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

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

### 2.2.4. Les fins de droits ONEM

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

Nous avons réparti ces dossiers en 3 catégories :

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

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

Au 01.11.2016, 277 dossiers issus de transferts de l'ONEM étaient actifs au CPAS

#### Par catégories :

<u>Situation au 01.11.2016</u>	<u>Fin de droit avec travail</u>	<u>Dossier collatéral</u>	<u>Fin de droit sans travail</u>	
Catégories	FDA	FDC	FDS	Total
Cohabitant	-	5	33	37
Isole	5	1	102	108
Familles	5	1	126	132
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>261</b>	<b>277</b>

#### Par communes :

<u>Situation au 01.11.2016</u>	<u>Fin de droit avec travail</u>	<u>Dossier collatéral</u>	<u>Fin de droit sans travail</u>	
CP				Total
7000 Mons	5	1	99	105
7011 Ghlin	-	3	24	27
7012 Jemappes	2	3	64	69
7020 Nimy	-	-	5	5
7021 Havre	-	-	18	18
7022 Hyon	-	-	3	3
7024 CIPLY	-	-	2	2
7030 St Symphorien	-	-	1	1
7032 Spiennes	-	-	2	2
7033 Cuesmes	-	-	31	31
7034 Obourg St Denis	2	-	7	9
7012 Flénu	-	-	1	1
7022 Mesvin	-	-	1	1
Hors Mons (le plus souvent en maison d'accueil)	-	-	3	3
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>261</b>	<b>277</b>

#### Par sexe :

<u>Situation au 01.11.2016</u>	<u>Fin de droit avec travail</u>	<u>Dossier collatéral</u>	<u>Fin de droit sans travail</u>	<u>Total</u>
Hommes	1	5	106	112
Femmes	8	2	155	165
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>261</b>	<b>277</b>



**Par âge :**

<b><u>Situation au 01.11.2016</u></b>	<b><u>Fin de droit avec travail</u></b>	<b><u>Dossier collatéral</u></b>	<b><u>Fin de droit sans travail</u></b>	<b><u>Total</u></b>
<b>-25 ans</b>	-	6	3	<b>9</b>
<b>25/45</b>	4	1	191	<b>196</b>
<b>45/65</b>	5	-	67	<b>72</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>261</b>	<b>277</b>

Globalement, la tranche d'âge la plus représentée est la tranche 25/45 ans (71%)  
Mais il est à noter que pour les dossiers « indirects » ce que nous appelons les « collatéraux », ce sont largement les jeunes de – de 25 ans les plus représentés ( 85%).  
Les femmes restent globalement les plus touchées (60%)

**Par nationalité :**

<b><u>Situation au 01.11.2016</u></b>	<b><u>Fin de droit avec travail</u></b>	<b><u>Dossier collatéral</u></b>	<b><u>Fin de droit sans travail</u></b>	<b><u>Total</u></b>
<b>Belgique</b>	8	7	235	250
<b>Algérie</b>	-	-	1	1
<b>Congo (Rép.Démocratique)</b>	-	-	3	3
<b>Corée du Sud</b>	-	-	1	1
<b>France</b>	-	-	1	1
<b>Grèce</b>	-	-	1	1
<b>Irlande</b>	-	-	-	-
<b>Italie</b>	1	-	18	19
<b>Maroc</b>	-	-	1	1
<b>Turquie</b>	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>261</b>	<b>277</b>

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

Globalement, nous constatons au regard de l'évolution des chiffres une diminution du nombre de personnes aidées issues de la politique de fin de droit ONEM alors que cette politique continue d'envoyer des chômeurs exclus vers les CPAS.  
Par rapport à cela, nous pouvons avancer deux explications : des flux entrants en nette diminution, mais aussi beaucoup de sorties liées au travail de réinsertion et au suivi social important.

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

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

	<b>Juin 2014</b>	<b>Juin 2015</b>	<b>Juin 2016</b>
<b>Nombre</b>	121	119	145

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 67 % d'hommes et 33 % de femmes.

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

Depuis de nombreuses années, le CPAS a développé un service destiné spécifiquement aux 18/24 ans : il s'agit d'un service d'aide générale mais qui cible une population spécifique. Ce service a été réorganisé en secteurs géographiques, tout en gardant sa spécificité.

De nombreux jeunes dans les conditions pour obtenir des allocations d'insertion, n'y accèdent pas dans les délais prévus parce qu'ils ne respectent pas les conditions du stage d'insertion et ne satisfont donc pas aux évaluations de l'ONEM. Depuis 2015, grâce à un subside octroyé par le Fonds Social Européen (FSE), nous avons pu développer un projet de partenariat SIP action Jeunes / 18/24ans dans le but d'assurer un suivi particulier aux jeunes déstructurés en stage d'insertion ONEM et de les préparer aux évaluations de l'ONEM et au monde du travail. Le but de ce nouveau projet est donc de les aider à se préparer aux exigences de leur stage d'insertion afin de pouvoir les « sortir du CPAS » vers le monde du travail, ou à défaut vers les allocations d'insertion auxquelles ils peuvent prétendre.

<b>Année</b>	<b>Nbre bénéficiaires RIS (moyenne)</b>	<b>Nbre bénéficiaires RIS de - de 25 ans (moyenne)</b>	<b>% bénéficiaires RIS de - de 25 ans</b>
<b>2011</b>	2.238	754	34,13
<b>2012</b>	2.281	821	36,34
<b>2013</b>	2.264	835	36,90
<b>2014</b>	2.324	757	32,57
<b>2015</b>	2.667	885	33,18
<b>2016</b>	2.797	864	30,90

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

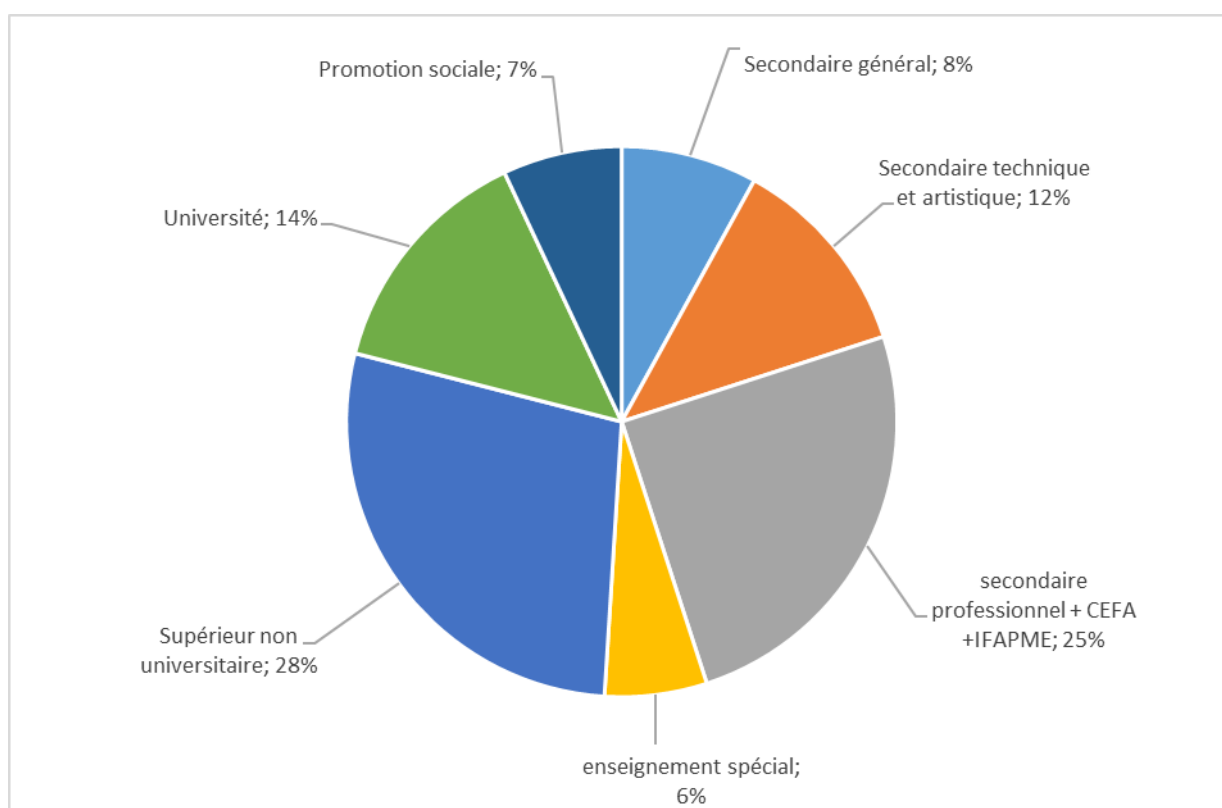
### 2.2.7. Les étudiants

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

#### Evolution du nombre d'étudiants aidés

2013-2014	2014-2015	2015-2016
352	352	370

#### 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 Wallonie.

## Les résultats des étudiants

Résultats scolaires 2015/2016	Service 18-24 ans - Réussites
Secondaire général	45 %
Sec technique et artistique	60 %
Sec professionnel + CEFA + IFAPME	54 %
Enseignement spécial	52 %
Supérieur non-universitaire	53 %
Université	37 %
Promotion Sociale	59,5 %
<b>En moyenne</b>	<b>49 de réussites</b>

Pour information, durant l'année scolaire 2014/2015, le pourcentage moyen de réussite était de 65%.

Depuis le nouveau décret de l'enseignement supérieur dit « décret paysage », les étudiants peuvent avancer d'un niveau d'étude à l'autre sans avoir réussi tous les crédits. En d'autres termes, un étudiant peut s'inscrire sur plusieurs programmes annuels distincts. Dès lors, la notion de réussite ou d'échec dans l'enseignement supérieur est à prendre avec beaucoup de précautions. Même au sein des établissements d'enseignement, les décisions sur le PAE (programme annuel de l'étudiant) tardent à être communiquées. C'est ainsi que jusqu'au CSSS étudiants du 11 octobre 2016, plusieurs établissements ne s'étaient pas encore prononcés sur les PAE. La situation de certains étudiants n'était donc pas claire en termes de réussite. Cela pourrait expliquer la difficulté de comparer les pourcentages de réussite de 2014/15 et 2015/16. En interne, nous envisageons une réunion de travail sur cette problématique (avoir une meilleure appréhension de la notion de réussite dans l'enseignement supérieur).

1

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

En effet, la remédiation scolaire constitue une partie du dispositif d'accompagnement pédagogique qui, en plus, prévoit des espaces de conseils, d'analyse de projet pédagogique individuel, d'aide à l'orientation ou réorientation scolaire...

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

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

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

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.

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

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

La remédiation scolaire est organisée en partenariat avec :

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

## Efficacité des actions de remédiation initiées par le CPAS

Remédiation scolaire 2015/2016	Nombre de participants	Réussites
	39	20 (51 %)

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

### **2.2.8. La composante « jeunesse »**

En 2014, une première phase de réorganisation a réorienté le service vers les missions de base du CPAS.

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

#### **Le service garde néanmoins certaines spécificités :**

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

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

Parallèlement, le service encadre ces jeunes filles au travers d'un travail d'accompagnement, d'information et d'orientation afin de les aiguiller au mieux dans les tenants et aboutissants de leur rôle de mères.

En 2016, **13 dossiers** de mineures enceintes ou avec enfants sont comptabilisés (contre 17 dossiers en 2015).

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

➤ **Aides sociales** : prise en charge financières diverses, visant toujours à apporter un mieux-être aux jeunes et aux enfants :

Exemples :

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

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

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

Les cautions sont octroyées à titre d'aide sociale remboursable à des mineurs de plus de 16 ans pour lesquels un projet de vie en autonomie est envisagé, sous mandat du Service d'Aide à la Jeunesse ou du Service de Protection Judiciaire.

De même les demandes de « prime à l'installation » des jeunes dépendant du SAJ ou du SPJ, quittant un lieu d'hébergement et s'installant sur le territoire de Mons, sont analysées et traitées en fonction des conditions d'habitation de chacun.

Le travail s'effectue en collaboration avec les intervenants des Services d'Aide éducative désignés par le SAJ ou le SPJ.

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

Le service traite les situations de jeunes adolescents mineurs ou adolescentes mineures (non enceintes et non mères de famille) âgés entre 16 et 18 ans et demandeurs d'une aide sociale financière ou plus précisément d'une aide sociale équivalente au Revenu d'Intégration (ceux-ci n'ayant pas de droit ouvert au Revenu d'Intégration Sociale) « en difficulté » dans leur milieu de vie ou tout simplement en quête d'autonomie.

Le Service travaille en articulation avec les Services du réseau de l'Aide à la Jeunesse et notamment « le Service Droits des Jeunes ».

Quand le « jeune » se trouve en danger, le Service Jeunesse l'accompagne vers le Service de l'Aide à la Jeunesse.

En 2016, **10 dossiers** d'aide sociale équivalente sont comptabilisés (contre 8 en 2015) ainsi que **15 dossiers** de guidance sociale et éducative (égal à 2015).

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

Tout mineur d'âge pour lequel plus personne n'est investi de l'autorité parentale ou n'exerce la tutelle ou la garde matérielle est confié au CPAS.

Le Service Jeunesse, en collaboration avec le Service Juridique du Centre est amené à assumer des tâches relatives à la tutelle et à la prise en charge financière par le CPAS d'enfants mineurs abandonnés sur le territoire de la commune tels qu'énoncés par les articles 63 à 68 de la loi organique du 8 juillet 1976, dans la mesure où le Juge de Paix a fait la preuve de l'absence notoire d'un représentant légal (déchéance ou décès des parents).

C'est dans ces cas de figure uniquement que le Conseil de l'Aide Sociale désigne en son sein un tuteur et un subrogé tuteur pour un enfant domicilié sur son territoire.

En 2016, **4 dossiers** de tutelle d'enfants mineurs sont comptabilisés (contre 5 en 2015).

4. **Accompagnement social**

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

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

### Actions menées par le service :

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

## **2.2.9. Le Budget RIS**

### Les dépenses

<b>RIS</b>	<b>Compte 2015</b>	<b>BI. 2016</b>	<b>BI. 2017</b>
RIS 70%	18.755.570,43	18.900.000,00	20.806.000,00
RIS étudiant - 80 %	2.111.317,61	2.375.000,00	2.375.000,00
RIS code 120	1.788.753,00	1.950.000,00	1.950.000,00
RIS 75% intégration	12.181,92	20.000	15.000,00
RIS sans abri - 100%	1.296.184,31	1.500.000,00	1.500.000,00
RIS Code 102 – 100 %	174.349,58	170.000,00	200.000,00
<b>Total</b>	<b>24.138.356,85</b>	<b>24.915.000,00</b>	<b>26.846.000,00</b>

### Les recettes

	<b>Compte 2015</b>	<b>BI. 2016</b>	<b>BI. 2017</b>
<b>RIS</b>	<b>18.177.998,83</b>	<b>18.960.000,00 €</b>	<b>20.125.450,00</b>

### Evolution Dépenses– Recettes

	<b>Compte 2015</b>	<b>BI. 2016</b>	<b>BI. 2017</b>
<b>Evolution Charges - Recettes</b>	<b>5.960.358,02</b>	<b>6.150.000,00 €</b>	<b>6.720.550,00</b>



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

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

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

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

Parmi les missions légales du Centre, figure l'octroi de **l'aide spécifique pour débiteurs alimentaires**. Cette aide reste majoritairement accordée aux hommes.

Le crédit demandé pour 2017 est de **50.000 € (soit stable par rapport à 2016)**

Le budget **aide sociale en espèces** « aides diverses » comprend des aides sociales (non équivalentes au RIS) de plusieurs natures notamment des frais d'internat, les allocations langes et lait .....

Le crédit demandé pour 2017 est **140.000 € (soit stable par rapport à 2015)**.

### **2.3.2. Les soins de santé**

Une importance particulière doit être accordée aux aides relatives au domaine de la santé. Pour de nombreuses personnes précarisées se soigner devient un luxe.

Depuis mai 2014 une nouvelle procédure de prise en charge des frais médicaux a été mise en place : délivrance d'une carte médicale aux personnes pour lesquelles le CSSS a accepté l'octroi d'une aide médicale. La validité de la carte sera de 6 mois maximum.

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

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

## Evolution de l'aide médicale

Années	Nombre de dossiers concernant les aides médicales
2014	604
2015 <sup>1</sup>	-
2016 (au 31/08/2016)	-

Quelques explications complémentaires

### - Dérogations pharmaceutiques

	2014	2015	2016 (au 31/08/2016)
Dérogation à 50 % <sup>2</sup>	154	-	-
Dérogation à 100 %	44	-	-
Dérogation à 1 €	40	256	111
Dérogation à 0 €	27	156	89
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>412</b>	<b>200</b>

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

### - Frais de lunettes

2014	2015	2016 (au 31/08)
42	50	39

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

2014	2015	2016 (au 31/08)
23	28	11

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

2014	2015	2016 (au 31/08)
135	124	131

<sup>1</sup> Les aides médicales ont été remplacées par les cartes médicales dans le courant 2014. Il n'y en a donc plus en 2015 et 2016.

<sup>2</sup> Les dérogations à 50 et 100 % ont été remplacés par les dérogations à 1 et 0 € dans le courant 2014.

### - L'aide médicale urgente

Prises en charge	2014	2015	2016 (au 31/08)
AMU frais pharmac.	149	124	143
AMU frais ambulatoires	151	120	143
AMU frais hospital.	144	122	145
AMU honoraires	152	123	145
<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>489</b>	<b>576</b>

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

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

Le chiffre est en augmentation importante au cours des 8 premiers mois de 2016, déjà supérieur à celui de 2015 en année complète.

### 2.3.3. La taxe communale sur les immondices

Notre centre prend en charge chaque année et sous certaines conditions, les factures relatives à la taxes sur les Immondices.

Dans le cadre de cette prise en charge, le CPAS a élaboré un certain nombre de critères afin de déterminer ou non la prise en charge de ces factures envoyées aux usagers.

#### Evolution de la prise en charge

Année 2012	Année 2013	Année 2014	Année 2015
591 dossiers pour un total de <b>51.969,25€</b> 588 personnes à 100 % 3 personnes à 50 % 18 refus	562 dossiers pour un total de <b>49.302,19€</b> 550 personnes à 100 % 2 personnes à 50 % 10 refus	577 dossiers pour un total de <b>57.382,00€</b> 565 personnes à 100 % 2 personnes à 50 % 10 refus	642 dossiers pour un total de <b>76 253,64€</b> 630 personnes à 100% 2 personnes à 50% 10 refus
Le coût en personnel s'élevait à <b>3.813,21 €</b>	Le coût en personnel s'élevait à <b>3.909,38 €</b>	Le coût en personnel s'élevait à <b>3.268,07 €</b>	- <b>Non calculé car au-delà du subside</b>
Les frais de fonctionnement S'élevaient à <b>126,84 €</b>	Les frais de fonctionnement S'élevaient à <b>65,10 €</b>	Les frais de fonctionnement S'élevaient à <b>69,12 €</b>	Les frais de fonctionnement S'élevaient à <b>85€</b>
Soit un total de : <b>54.909,30 €</b>	Soit un total de : <b>53.276,67 €</b>	Soit un total de : <b>60.576.19 €</b>	Soit un total de <b>76338.64€</b>

## **2.4. L'aide sociale équivalente**

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

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

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

<b>Année</b>	<b>Compte 2014</b>	<b>Compte 2015</b>	<b>Budget 2016</b>	<b>Budget 2017</b>
<b>ASE</b>	<b>2.027.720,85</b>	<b>1.328.099,38</b>	<b>2.310.000,00</b>	<b>1.560.000,00</b>

En 2015, nous avons assisté à une forte diminution des demandes due probablement à la stabilisation des demandes globales d'asile. Début 2016, les demandes repartaient à la hausse, mais cela ne se confirme pas encore dans la durée. De plus, la crise migratoire à laquelle l'Europe doit faire face ces derniers mois ne permet pas vraiment de prédire la situation que connaîtra spécifiquement la Belgique. Il est donc difficile de prévoir l'évolution du nombre de demandes ; celle-ci devra certainement être réévaluée dans les prochains mois en fonction de l'actualité internationale et de ses conséquences chez nous.

### **Le service des étrangers**

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

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

Actuellement, le service comporte 9 assistants sociaux répartis en 7 temps plein et demi qui gèrent actuellement 484 dossiers sociaux. (ASE, AMU, aides sociales diverses et les réfugiés reconnus dont les dossiers sont à nouveau gérés par ce service....)
---

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

La présence sur la commune de Mons d'un centre d'hébergement pour demandeurs d'asile qui a la capacité d'accueillir 10 familles, 3 couples et 10 MENA (mineur non accompagné) soit +/- 50 personnes accroît la masse de travail à la sortie des résidents de leur structure d'accueil et surtout lorsqu'il s'agit de mineurs. En effet, certains MENA obtiennent un titre de séjour et doivent ainsi quitter le centre d'accueil pour être dirigés vers d'autres structures ou un hébergement personnel. Nous sommes de plus en plus confrontés au jeune âge de ces enfants

(15-16 ans) et aux difficultés qu'engendre l'encadrement de ces jeunes en collaboration avec le SAJ et leur tuteur. Les plus "âgés" (dans leur dix-huitième année) s'installent également dans un logement et sont confrontés à la réalité de la vie au quotidien, à laquelle ils sont peu ou pas préparés. Ces jeunes doivent mener de front une scolarité et un apprentissage de la vie, qui pour certains se révèlent titanesque (ils sont en Belgique parfois depuis peu de temps, parlent peu le français,...)

#### Le défi de 2016/2017 : les sorties du centre d'accueil

Vu l'afflux important de réfugiés qui ont été accueillis cette année dans les centre d'accueil, nous sommes à présent confrontés aux sorties dites « positives » (reconnaissance du statut de réfugié, régularisation, ...); ces résidents nous sollicitent pour diverses aides (garanties locatives, 1<sup>er</sup> loyer, prime à l'installation, mise en ordre de mutuelle, inscriptions et orientations scolaires, demandes d'allocations familiales ....) Une partie de ces aides (garantie locative et 1<sup>er</sup> loyer) ne sont pas remboursées et donc attribuées sur fonds propres.

Par contre, lors de sorties dites « négatives », s'ils restent sur notre territoire, ils ne peuvent nous solliciter que dans le cadre de l'aide médicale urgente ou d'aide psychosociale.

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

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

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

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

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

Depuis plusieurs années, le CPAS est confronté à un nombre important d'expulsions.

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

A Mons, le coût moyen d'un logement privé est de 500 € pour un studio et de 1.000 € pour une maison de 4 chambres ou plus, à comparer avec les montants mensuels du RIS : 867,40€ pour un isolé et 1.156,53€ pour une famille.

#### **L' AIS :**

L' AIS gère **288** logements (pour 276 l'année dernière) sur Mons et les anciennes communes (219) + Colfontaine (45) + Frameries (24).

Parmi ceux-ci :

- **40** appartements ou maisons à 4 chambres ou plus (dont seulement 11 sur Mons);
- **51** à 3 chambres et plus (dont 34 sur Mons).

La structure des locataires se présente comme suit :

- **20,55 %** de chômeurs ;
  - **17 %** de bénéficiaires du RIS ;
  - **21,34 %** de personnes indemnisées par la Mutuelle ou ayant une allocation d'handicapé.
- **Soit 58,89 %.**

Les autres locataires (soit **41,11%**) travaillent ou sont pensionnés.

### Au niveau sociologique

- **41,12 %** de familles monoparentales dont l'écrasante majorité sont des femmes seules avec enfants (33,95 %) ;
- **39,13 %** d'isolés ;
- Le solde représente des couples avec ou sans enfant (19,75 %)

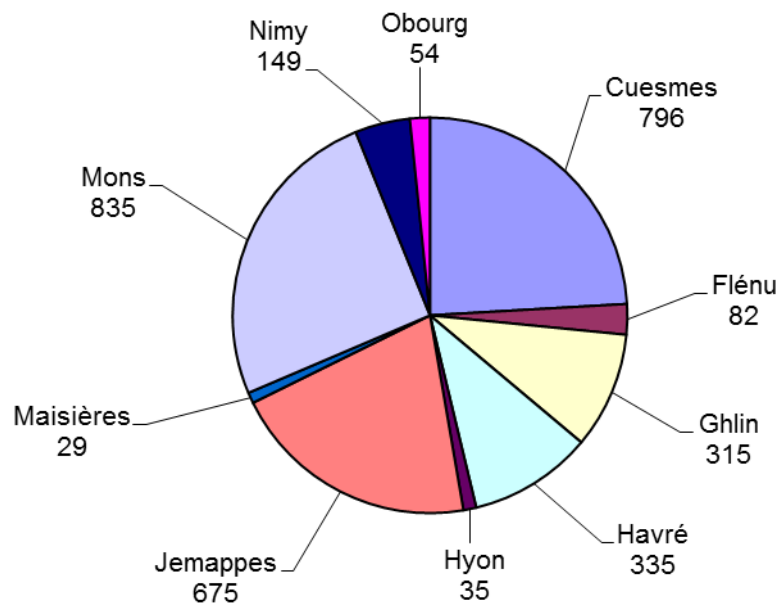
Le montant moyen des loyers réclamés aux locataires est de **229,44 €** pour un studio à **433,63 €** pour une maison à 4 chambres, soit au maximum à **34,28 %** du revenu.  
Les locataires font l'objet d'un accompagnement social.

### Toit & Moi

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

Toit & Moi possède un parc locatif de **3.420** logements sur l'entité de Mons, dont **3.353** occupés (**98 %** d'occupation).

### Le nombre de logements sociaux par commune



### La structure des locataires se présente comme suit :

- **9,80 %** de chômeurs ;
  - **7,00 %** de bénéficiaires du RIS ;
  - **14,49 %** de pensionnés ;
  - **8,95 %** de personnes indemnisées par la mutuelle ;
  - **2,92 %** percevant une allocation d'handicapé.
- Soit **43,16 %**.

Les autres locataires travaillent (54,40%) ou sont étudiants (2,44 %)

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

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

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

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

Le nombre d'attestations était de **254** en 2014, **290** en 2015 **et de 205** entre le 01/01/2016 et le 30/06/2016, ce qui laisse présager une nette augmentation en 2016.

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

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Expulsion</b>	66	32,19% %
<b>Sortie hôpital psy.</b>	0	0 %
<b>Logement insalubre</b>	6	2,93 %
<b>Fin de bail</b>	35	17,07 %
<b>Séparation</b>	18	8,78 %
<b>Séparation violence conjugale</b>	10	4,87 %
<b>Autre</b>	70	34,16 %

A noter que les locataires de logement de transit et d'insertion ont pour leur part le même nombre de points de priorité par le fait qu'ils sont locataires de logements temporaires.

Le CPAS délivre donc des attestations à ces locataires, une grande partie de l'accompagnement social étant vouée à la recherche d'un logement durable.

#### **b) Les adresses de références**

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

#### **Indicateurs**

	<b>Adresse de référence</b>	<b>RIS ex-sans abri</b>
<b>Au 30/06/2014</b>	115 (-32 %)	112 (- 23,29 %)
<b>Au 30/06/2015</b>	124 (+7,8%)	117 (+4,46%)
<b>Au 30.06.2016</b>	148 (+16%)	145(+19%)

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

Le CPAS accorde des aides liées au logement sous différentes formes

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

#### L'évolution générale 2011-2015

	Garantie Locative Non RIS	Garantie Locative RIS	Total Garantie Locative	Prime Installation Non RIS	Prime Installation RIS	Total Prime Installation	Loyers
<b>2011</b>	240	348	<b>588</b>	142	167	<b>309</b>	<b>224</b>
<b>2012</b>	176	248	<b>424</b>	134	138	<b>272</b>	<b>187</b>
<b>2013</b>	124	190	<b>314</b>	2	258	<b>260</b>	<b>153</b>
<b>2014</b>	27	133	<b>160</b>	10	144	<b>154</b>	<b>108</b>
<b>2015</b>	128	215	<b>343</b>	53	158	<b>221</b>	<b>191</b>
<b>2016(30/06/16)</b>	54	117	<b>171</b>	56	90	<b>146</b>	<b>99</b>

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

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

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

#### L'évolution des dépenses 2011-2015

Compte	Garantie Locative	Prime Installation	Loyers	Total
<b>2011</b>	433.464,58	321.191,97	105.153,65	859.810,20
<b>2012</b>	333.881,62	339.435,46	96.566,08	769.883,16
<b>2013</b>	251.114,62	279.784,41	82.253,22	613.152,25
<b>2014</b>	235.817,83	256.107,70	94.597,22	586.522,75
<b>2015</b>	253.590,17	243.444,24	107.932,85	604.967,26
<b>Budget 2016</b>	300.000,00	320.000,00	100.000,00	720.000,00
<b>Budget 2017</b>	300.000,00	350.000,00	110.000,00	<b>760.000,00</b>



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

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

En 2015, nous en étions à 36 conventions signées.

<b>Comptes 2014</b>	<b>Compte 2015</b>	<b>Budget 2016</b>	<b>Budget 2017</b>
<b>72.062,26</b>	<b>99.119,44</b>	<b>60.000</b>	<b>70.000,00</b>

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

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

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

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

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

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

Le service logement d'intégration dispose d'un parc pouvant aller jusqu'à 47 logements maximum répartis en :

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

Sur ces 10 logements inoccupés, 3 logements sont en attente de travaux dans le cadre de l'ancrage communal 2014-2016. 2 autres seront restaurés parallèlement pour compenser la perte de deux logements qui sont transférés au service ILA.

Les 5 autres logements sont en attente de rénovations plus ou moins importantes en fonction des logements. Les travaux des maisons sont répartis entre le service technique de la Ville et du CPAS.

## Les locataires du CPAS

La proportion de familles composées d'un couple ou d'un seul parent est assez stable par rapport à l'année dernière. **51,4 %** des ménages hébergés sont monoparentaux. Les couples avec enfants sont représentés à hauteur de **45,9 %**. Pour l'année de référence, nous avons aussi hébergé deux adultes sans enfants, soit **2,7 %**.

Pour ce qui est des familles monoparentales, la majorité des entrées effectuées en l'année de référence présente pour chef de ménage une femme (**84 % des ménages monoparentaux ont une femme comme chef de ménage**).

La « problématique » des hommes accompagnés d'enfant est réellement prise en compte par notre service. Cela représente 16 % des entrées des familles monoparentales.

La totalité de ces accueils représentent 54 adultes et 78 enfants.

Au niveau des ressources financières, 54 % des ménages bénéficient d'un RIS, 32,5 % d'allocation de chômage, 8,1 % d'indemnité de mutuelle, 2,7 % sont salariés (art60) et 2,7 % bénéficient d'un revenu salarial ou de remplacement avec un complément RIS.
--

## Les logements de transit

Du 01/07/2015 au 30/06/2016, le service logement a attribué **19 logements** de transit. Pour la même période, nous avons eu 23 départs.

Dans les départs enregistrés durant l'année de référence, 18 familles se sont vues attribuer des logements sociaux. 1 famille a trouvé un logement dans le parc locatif privé, 2 transferts ont eu lieu vers des logements d'insertion. 2 familles sont retournées vivre dans leur famille.

## Les logements d'insertion

Entre le 01/07/2015 et le 30/06/2016, **2 entrées** se sont faites suite à des transferts à partir des logements de transit. Dans certaines situations, les personnes sont restées au sein de leur logement et nous avons opéré à une modification du contrat de bail. Dans les autres cas de figure, nous avons dû déménager les personnes.

Pour la même période, nous avons enregistré 2 départs vers des logements sociaux.

## Les logements d'intégration

La collaboration avec Toit&Moi dans le cadre des logements d'intégration a pris fin en octobre 2016. La dernière locataire a été relogée dans un autre logement que celui qu'elle occupait depuis 3 ans.

La philosophie des logements d'intégration était que les personnes puissent bénéficier d'un logement Toit&Moi par l'intermédiaire de notre service. Il s'avère que les personnes qui ont bénéficié de ce type de contrat n'ont pas stabilisées au sein du logement, ce qui était le but du projet. Il n'y a donc pas de raison de poursuivre l'expérience.

## Les logements d'urgence

Pour la période du 1/07/15 au 30/06/2016, nous avons effectués **13 entrées** suite à des incendies (2), de familles à la rue ou expulsées pour cause d'insalubrité (11).

Nous avons enregistré 5 départs qui se sont conclus par un transfert vers un logement de transit et 4 relogements (3 vers les logements sociaux et 1 vers un logement privé).

Deux des logements d'urgence avec respectivement 3 et 4 chambres permettent d'accueillir des familles nombreuses, ce qui nous est bien utile. Six des treize familles qui ont bénéficié d'un logement d'urgence étaient famille nombreuse.

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

#### Les demandes en cours

Bien que nous ne gérons que des logements temporaires qui, par définition, sont des logements d'urgence et pour lesquels nous ne devrions pas avoir de liste d'attente, nous avons, pour l'année de référence, 63 demandes de transit ont été introduites. **32 sont en attente d'attribution.**

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

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

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

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

#### **h) Le post-hébergement**

Notre service a pris en charge 1 situation en 2016 (au 30/09/2016). Le suivi a été fait à la demande des personnes hébergées. La demande a eu lieu car la famille entrée dans le logement de transit a rapidement eu une attribution d'un logement social (endéans la première convention d'occupation à titre précaire, soit moins de 6 mois).

Les personnes étaient des personnes collaborantes mais rencontraient de gros soucis d'ordre administratif et/ou financier.

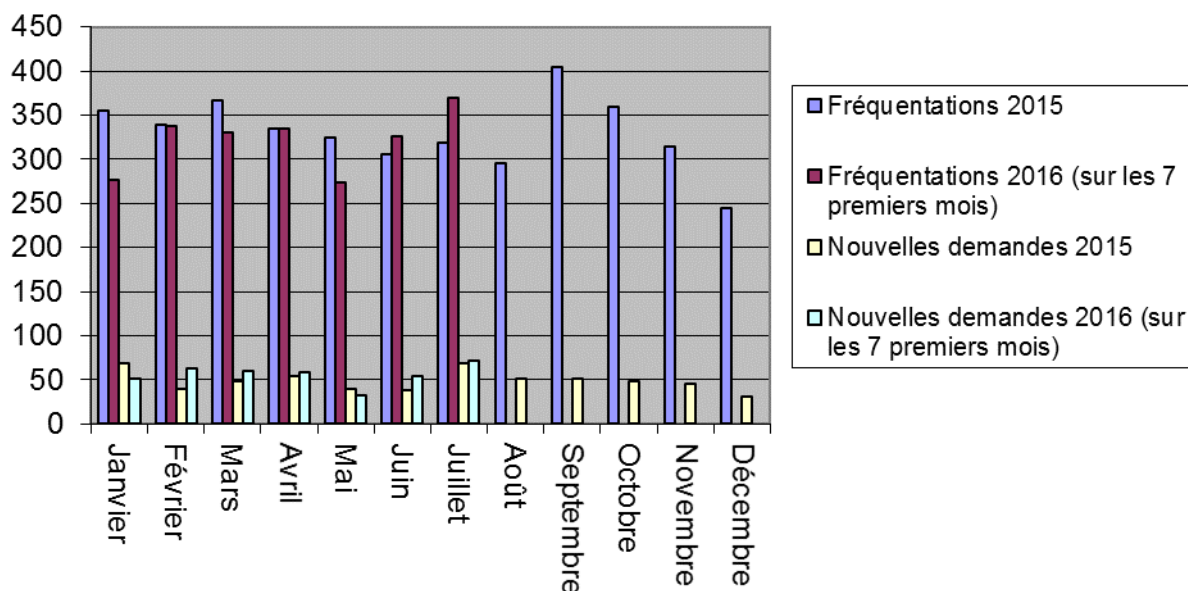
A priori, la période de 6 mois, à raison d'une rencontre par mois, semble suffisante pour mettre cela en place avec ces personnes.

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

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

Sur une période de 12 mois, **4.187 passages** à l'atelier ont été enregistrés, dont **748 nouvelles demandes**. Par rapport à l'année dernière, nous constatons une augmentation de 12,3% du taux de fréquentation du service. Nous avons aussi eu une augmentation de 34,7% des nouvelles demandes.

Si nous prenons en considération que nous avons eu 4.187 passages à raison de 255 jours ouvrables, cela donne une fréquentation quotidienne moyenne de 15 personnes.



Nous constatons régulièrement que des personnes socialement plus fragiles sont aux prises avec des marchands de sommeil ou avec des propriétaires indécents qui n'hésitent pas à louer à des prix prohibitifs des logements ne rencontrant pas les normes de salubrité.

Le **prospecteur logement** a pour mission de visiter les logements des personnes qui ont introduits, auprès de notre centre, une demande de garantie locative.

De juillet 2015 à juin 2016, 274 demandes de visites ont été faites, 240 ont été traitées et 34 annulées.

Nous constatons une augmentation des demandes de plus de 33 %.

Les raisons des annulations sont soit que le logement avait déjà été visité endéans l'année (8), que le logement loué était régi par une société de logement (3) soit annulée par l'assistant(e) social(e) demandeur/se (7), par les propriétaires (3) ou encore les demandeurs eux-mêmes (7). Quatre situations n'ont pas pu être traitées par le prospecteur du fait du court délai de la demande. Il y a aussi des situations plus « cocasses » telles que l'adresse indiquée n'existait pas (1) ou que le propriétaire était « bien connu » de notre Centre (1).

Sur les 240 visites traitées, 213 visites ont été approuvées, 18 (22) ont été soumises à conditions et 9 (13) ont été refusés.

Le travail du prospecteur est en expansion et semble porter ses fruits quant à la qualité des logements pour lesquels une demande de garantie locative a été introduite. Nous constatons

une diminution du nombre de refus et de condition pour les logements qui ont été visité alors que le nombre de visite est en nette augmentation.

Il est aussi à souligner que les propriétaires qui se sont vus mettre des conditions font les travaux demandés. Dans ce cadre-là, il y a eu 12 visites de vérification de la mise en conformité des logements.

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

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

#### Quelques statistiques du 01/07/2015 au 30/06/16

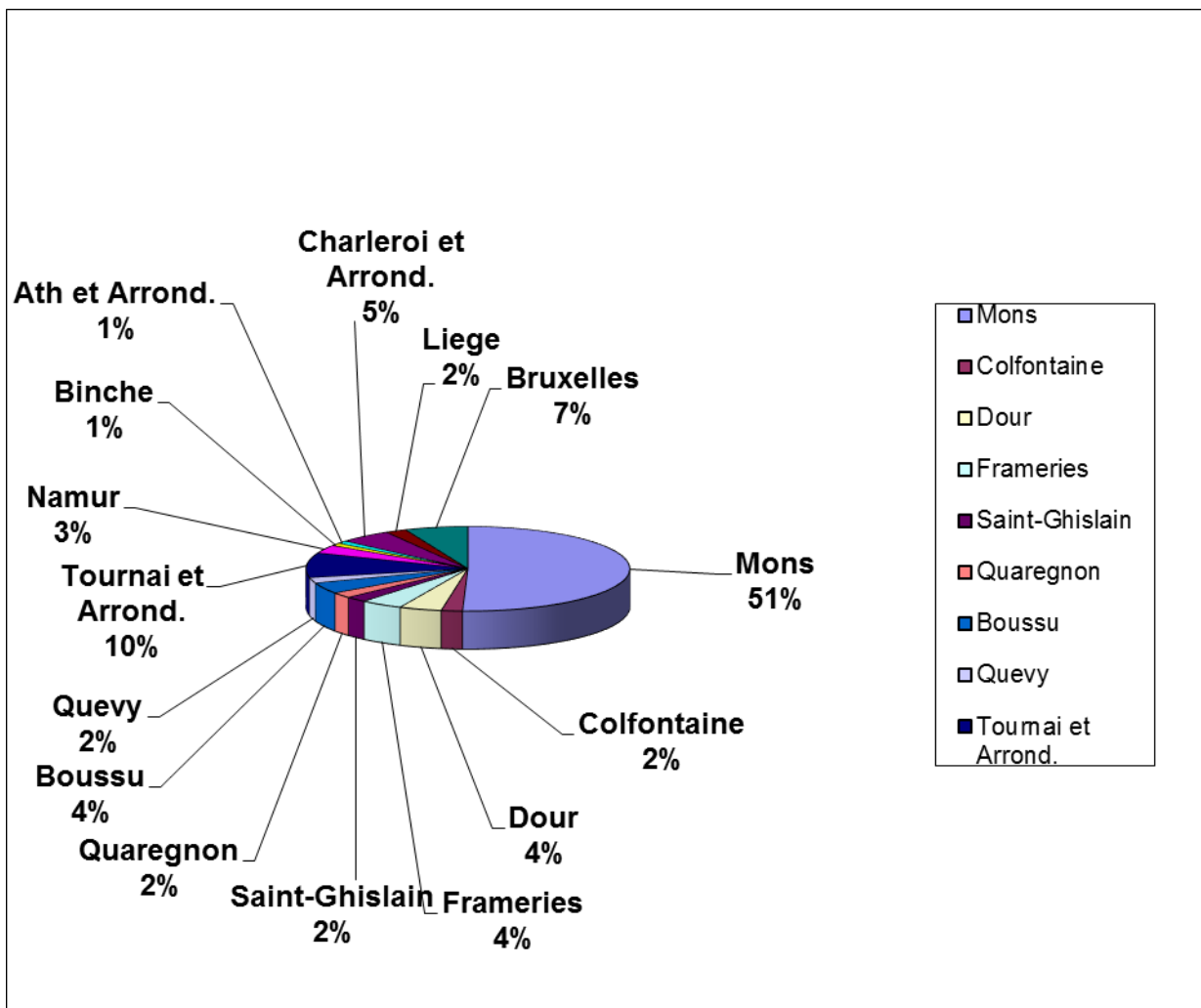
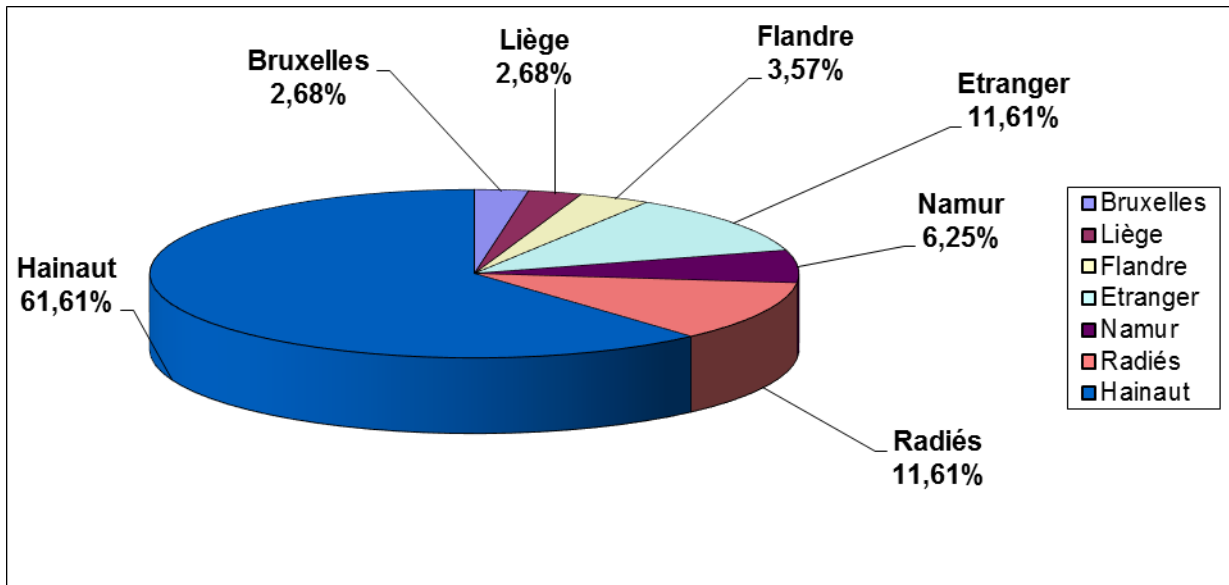
Pour l'année de référence, l'abri de nuit a offert **4039** nuitées. Par rapport à l'année dernière, il y a une diminution de 6,8% du taux d'occupation entre l'année 2015/2016 et l'année 2014/2015. Pour rappel nous étions à **4334** nuitées en 2014/2015.

	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Total</b>
Juillet 2015	194	46	240
Août 2015	199	44	243
septembre 2015	211	48	259
octobre 2015	212	30	242
novembre 2015	273	53	273
décembre 2015	358	100	458
Janvier 2016	358	48	406
février 2016	493	107	600
Mars 2016	310	69	379
Avril 2016	199	57	256
Mai 2016	228	79	307
Juin 2016	218	105	323
<b>TOTAL</b>	<b>3.253</b>	<b>786</b>	<b>4.039</b>

La diminution la plus conséquente se situe dans les hébergements des femmes où nous constatons une diminution de 23,5% du taux d'occupation. Il est à souligner que l'année dernière nous avons connu une occupation extrêmement élevée avec une augmentation de 94% entre 2013/2014 et 2014/2015.

Les mois de décembre 2015 et janvier 2016 connaissent aussi une diminution de 22% chez les hommes. Le déménagement du service n'est pas à mettre en cause mais plutôt les difficultés rencontrées avec une personne hébergée qui faisait littéralement fuir les autres personnes.

## Origine géographique des personnes hébergées



<b>Mons</b>	<b>Borinage</b>	<b>Autres communes</b>
<b>51 %</b>	<b>21%</b>	<b>28%</b>

**Parmi les 72 % originaires de la sous-région de Mons-Borinage, on constate la répartition suivante :**

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

Logement autonome	<b>25</b>
Maison d'accueil	<b>44</b>
Institution	<b>5</b>
Famille/Relation	<b>26</b>
Dépannage	<b>41</b>
VIF	<b>1</b>
<b>Total « sorties positives »</b>	<b>142 = 37 %</b>
Hôpitaux généraux et psych.	<b>17</b>
Ecartement	<b>15</b>
Prison	<b>1</b>
Fin de séjour, pas d'endroit fixe	<b>55</b>
Pas de revenu	<b>137</b>
Rue	<b>10</b>
Parti dans la nuit	<b>6</b>
Décès	<b>0</b>
Toujours à l'abri	<b>1</b>
<b>Total « autres sorties »</b>	<b>242 = 62 %</b>

### Perspectives

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

Pour l'abri de nuit, un projet de chenil pour accueillir deux chiens est en train de se mettre en place et devrait être opérationnel pour l'hiver 2016-2017.

Une collaboration avec Soreal est également en train de se concrétiser par la mise en place d'un local où nous pourrions stocker des aliments frais, surgelés et secs afin de pouvoir répondre aux besoins alimentaires urgents des personnes qui dépendent de notre centre via le DUS, les ILA, le VIF et le service logement.

### Plan Stratégique Transversal

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

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

Pour **l'abri de nuit**, les objectifs opérationnels qui en découlent sont :

- améliorer la cohérence de travail,
- optimiser le travail de partenariat avec l'Escale
- réfléchir à comment développer le projet Housing First.

Nous pouvons à l'heure actuelle dire que ces 3 objectifs avancent bien.

Des formations communes ont eu lieu avec l'Escale et cela a amené une meilleure connaissance des services respectifs et donc une facilité de communication.

Le projet Housing First est en latence car nous ne savons libérer qu'un seul logement dans le cadre de ce projet.

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

Le **service logement**, quant à lui, rencontre aussi les différents objectifs qui ont été amenés. En octobre 2015, la formation en entretien motivationnel a été reçue par l'ensemble des membres de l'équipe logement. C'est un plus incontestable qui peut être vu dans le très bon taux de perception des loyers et le peu de récupération par voie judiciaire qui sont entamées.

Les objectifs stratégiques qui sont « Améliorer les conditions de travail, réformer et innover les outils et procédures de travail existantes » et « Améliorer la communication interne entre services et optimiser la visibilité de ceux-ci dans le département social sont transversaux aux services repris ci-dessus.

Le premier objectif opérationnel qui est d'optimiser l'utilisation des locaux du nouveau bâtiment est réalisé. Les services ont déménagé en octobre 2015 et sont bien installés.

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

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

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

Période	Nombre de passages	Nombre de jours d'ouverture	Moyenne journalière
2012	3.426	287	12
2013	4.205	279	15
2014	7.334	207	25
2015	8.122	286	28
2016 (31/08/16)	6.045	188	32



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

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

Au niveau quantitatif, le service VIF (pôles ambulatoire et hébergement confondus) a réceptionné **408 demandes** entre juillet 2015 et juin 2016. Si nous comparons ce chiffre à celui de l'année précédente, nous constatons une **augmentation de 24 demandes** (+ 6 %).

Les 408 demandes sont réparties de la façon suivante :

- Ambulatoire : **43**
- Hébergement : **365**

### **3.2.1. Le pôle ambulatoire**

Le fonctionnement du service permet :

- Une écoute téléphonique tous les jours de 8 h à 22 h ;
- Des entretiens psychologiques et sociaux sur rendez-vous ;
- Une consultation juridique sur rendez-vous ;
- Des accompagnements dans diverses institutions (police, hôpital, tribunal,...) à la demande de la personne.

Des activités collectives sont organisées au sein du service. Celles-ci sont accessibles à la fois aux personnes hébergées en urgence et aux personnes bénéficiant d'un suivi en ambulatoire.

En plus de ces 408 demandes, 18 enfants des femmes suivies au sein du Service VIF ont bénéficié d'un ou de plusieurs entretiens psychologiques afin de verbaliser leurs émotions et leur vécu par rapport aux scènes de violences dont ils ont été témoins ou victimes. Lorsqu'un suivi à plus long terme est nécessaire, une orientation est faite vers un centre de guidance psychologique, un planning familial ou encore un thérapeute privé.

### **3.2.2. Le pôle hébergement d'urgence**

L'hébergement vise à assurer la sécurité des femmes victimes de violences. La structure a une capacité d'accueil de **14 lits**.

La Maison d'Accueil est un lieu permettant aux femmes et leurs enfants de se poser et de faire le point avec l'équipe sur leur situation de crise. La dynamique de travail du service prévoit de n'effectuer que des séjours de courte durée.

Au cours de l'hébergement, l'équipe éducative met également en place des activités collectives dédiées aux enfants. Leur but est non seulement de divertir les enfants, mais aussi de travailler sur leurs émotions, leurs images et celle de leurs parents.

**Sur les 116 personnes hébergées, 56 étaient des femmes seules et 60 étaient des femmes accompagnées d'enfant(s).**

Au total, 103 enfants ont été hébergés au sein de notre structure :

- 88 de moins de 12 ans ;
- 15 de plus de 12 ans.

Entre juillet 2015 et juin 2016, notre structure a donc hébergé 219 personnes au total (femmes et enfants confondus) pour un nombre de nuitées s'élevant à 2.269. La durée moyenne des séjours est de 10,3 nuits.

Notre nombre de nuitées a augmenté de 172 nuitées, soit une augmentation du taux d'occupation de 8 %.

### **Orientation des personnes**

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

- Retour au domicile : **35**
- Hébergement dans la famille ou chez des amis : **20**
- Logement : **4**
- Maison d'accueil : **46**
- Autre : **3**
- Inconnu : **8**

Demandes n'ayant pas abouties :

Nous comptabilisons 279 demandes qui n'ont pas abouti entre juillet 2015 et juin 2016.

Celles-ci ont été orientées vers d'autres structures

- Soit parce que la demande n'entrait pas dans nos conditions : pas de violence conjugale, demande d'hébergement pour un homme,...
- Soit parce que la composition familiale (+de 4 enfants) ne permettait pas de les héberger ;
- Soit parce qu'une piste dans le réseau social ou en maison d'accueil a été identifiée ;
- Soit parce que la personne ne s'est finalement pas présentée au rendez-vous ou n'a pas adhéré au mode de fonctionnement de notre structure.

### **3.2.3. Le travail en réseau**

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

L'équipe a également réalisé une animation de sensibilisation auprès d'étudiants de sixième secondaire et a rencontré différents services (zones de police, hôpitaux, plannings familiaux,...) du Hainaut afin de présenter le VIF et d'établir des collaborations.

Dans le cadre de la Commission VIF l'Action de la Ville de Mons, les membres de l'équipe participent chaque année à la campagne « rubans blancs » destinée à :

- sensibiliser le public,
- faire connaître le service auprès du public et des professionnels
- créer des liens avec d'autres travailleurs.

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

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

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

Chaque résident reçoit une allocation hebdomadaire (actuellement 67€) afin de prendre en charge ses frais de nourriture, son argent de poche et les frais divers.

Le loyer et les charges (eau, électricité, gaz, taxes communales) sont assurés par le CPAS ainsi que les frais liés à l'accompagnement social et médical. L'ensemble des coûts est pris en charge par FEDASIL moyennant une allocation journalière par jour de présence des résidents (actuellement 37,77€ par adulte et 20,78€ par enfant).

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

Le CPAS de Mons organise, depuis 2000, une Initiative Locale d'Accueil (ILA). Elle était à l'origine agréée pour une capacité de 30 personnes. Fin septembre 2013, suite à une diminution du nombre de demandes d'asile et à l'accélération de la procédure, l'Agence FEDASIL a travaillé sur un plan global de réorganisation de la capacité de son réseau d'accueil pour l'année 2014. Cette réorganisation vise également à restreindre les dépenses fédérales en vue de réaliser des économies. Pour le CPAS de Mons, la capacité d'accueil est passée de 30 à 21 places au 01/06/2014.

#### **3.3.3. La crise des migrants : notre projet actuel**

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

En date du 28 août 2015, le Conseil des ministres a lancé un appel à tous les CPAS pour ouvrir des places supplémentaires dans les structures ILA. Dans le contexte actuel, il nous semblait important de pouvoir contribuer à l'effort national (et international) en garantissant à ces personnes de pouvoir vivre dans des conditions dignes et en leur apportant le soutien et l'aide dont elles ont besoin.

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

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

L'ouverture des logements est planifiée du 01/10/2015 au 31/12/2015.

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

La capacité d'accueil passe donc de 21 places pour atteindre début avril 2016 **77 places** (44 isolés et 9 familles).

Des conventions à durée indéterminée (avec un préavis de 6 mois) ont été signées avec FEDASIL.

## Accueil effectif au 01/09/2016

IDENTIFICATION	Accueil effectif au 01/09/2016		
	Adultes	Enfants	Remarques
Prévoyance 24	3	0	
Epargne 62	2	0	1 pers doit partir depuis le 01/07/16 (Justice de Paix)
Ch de cuesmes 4	3	0	
Ch du Roeulx 204	1	4	
Allée des Pins 25/3	1	0	
Allée des Saules 31/4	3	0	
Trieu 29	1	0	
Trieu 41	0	0	
Henri Dunant 187	0	0	
Joncquois 58	3	0	
Joncquois 60	1	0	
Joncquois 64	1	0	
Joncquois 82	2	3	
Joncquois 80	3	0	
Joncquois 84	2	0	
Mutualité 9	2	0	
Mutualité 11	1	0	
Rue des Puits 20 Ghlin	2	2	
Esplanade dragon 401	2	2	
Esplanade dragon 402	0	0	
Esplanade dragon 411	0	0	
Esplanade dragon 412	1	1	
Esplanade dragon 413	2	0	
Esplanade dragon 421	3	0	
Esplanade dragon 422	1	0	
Esplanade dragon 423	1	0	
Esplanade dragon 431	2	2	
<b>Totaux</b>	<b>43</b>	<b>14</b>	

Tous ces logements nécessitent une remise en état qui se fait en collaboration avec les services techniques du CPAS et de la Ville.

Les dépenses les plus importantes ont eu lieu en 2015 avant l'ouverture des logements (et donc avant la subsidiation des places) :

- Travaux de peinture, électricité, plafonnage, plomberie, jardinage,...
- Achat de blocs cuisine, d'électroménagers (frigo, machine à laver, cuisinière), radiateurs.
- Ameublement intérieur : meubles pour salon, salle à manger, chambres, tables, chaises, tentures, matériel de cuisine (couverts, poêles, casseroles, assiettes, tasses, verres,...), linge de maison, literie, matériel de puériculture.

## Les mouvements

2015	2016 (30/06/15)
32 personnes ont quitté	22 personnes ont quitté
76 personnes ont intégré	11 personnes ont intégré

### *Accueil des demandeurs d'asile : récapitulatif par pays d'origine*

	2013	2014	2015	2016	Totaux
Afghanistan	1	1	5	1	10
Algérie	1				4
Arménie					5
Bangladesh		1			1
Bénin					2
Burundi	2	1			8
Cameroun	1	3		1	13
Congo	2	3	1		11
Côte d'Ivoire	1	1			4
Egypte			1		1
Ethiopie				1	1
Géorgie					1
Guinée	5		6	1	24
Irak			9	8	17
Iran					1
Kazakhstan					4
Kosovo					4
Macédoine					1
Mali	2				2
Maroc			2		2
Mauritanie	2				7
Niger		2	1		3
Rwanda					9
Russie			1		12
Sénégal	1	1	2		6
Serbie					3
Somalie	1		2	10	14
Soudan				1	3
Sri Lanka					1
Syrie			38	2	41
Tanzanie					4
Togo	3	2	1		11
Tunisie			1		1
Zimbabwe		1			1
Apatrides		2	7	1	10

### Le taux d'occupation de notre ILA

- En 2015, il est de **90,53 %**.
- En 2016, le taux d'occupation est de **90,81 %** pour les 6 premiers mois

### **3.3.4. Comptes 2015 :**

#### **1. Dépenses**

##### **a. Frais de personnel** (service ordinaire)

Avant l'augmentation de la capacité d'accueil (dernier trimestre 2015), le service fonctionnait avec le personnel suivant (3,5 ETP):

- 1,5 ETP assistant social
- 1 ETP éducateur
- 0,5 ETP agent administratif
- 0,5 ETP ouvrier

+ 1 art.60 technicienne de surface

Le coût du personnel en 2015 s'élève à **192.443 €**

##### **b. Frais de fonctionnement et de transfert** (service ordinaire)

<b>Libellé</b>	<b>Compte 2015</b>
Loyers	13.423,00 €
Charges	24.885,00 €
Frais déplacement	205,00 €
Frais de bureau	124,00 €
Frais procédure	614,00 €
Frais accueil	54,00 €
Fonctionnement technique	16.310,00 €
Frais transport	10.923,00 €
Frais de formation	0,00 €
Argent poche	6.704,00 €
Frais divers	51.221,00 €
Frais d'activités	494,00 €
Nourriture	46.537,00 €
Honoraires et indemnités pour avocats	220,00 €
Frais médicaux récupérables	5.579,00 €
Frais médicaux non récupérables	4.001,00 €
Remb. quote-part salaire ILA à Fédasil	515,00 €
Produits d'entretien	249,00 €
Frais téléphonie	830,00 €
Frais véhicule	2.660,00 €
Assurance	877,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>186.425,00 €</b>

### c. Investissements (service extraordinaire)

L'accueil de candidats réfugiés demande certains investissements tels que l'achat de mobiliers divers, de matériel et de machines d'exploitation. L'ouverture de places supplémentaires a aussi entraîné la rénovation de divers logements.

En 2015, le cout des dépenses est de **81.416 €**.

Les dépenses transférées en 2016 (dépenses approuvées en 2015 mais paiements effectuées en 2016 : véhicules, machines à laver, rénovation) s'élèvent à **54.246 €**.

## 2. Recettes

Fédasil subventionne le projet via une intervention journalière par places créées.

<b>Catégories</b>	<b>Montants journaliers</b>
Place adulte occupée	37,77 €
Place adulte inoccupée	15,11 €
Place enfant occupée	20,78 €
Place enfant inoccupée	8,31 €

Les subventions pour 2015 s'élèvent à **324.198 €**.

### 3.3.5 Budget 2016

#### 1. Dépenses

##### 1. DEPENSES

###### a. Frais de personnel (service ordinaire= 422.111,71€)

Passant de 21 à 77 résidents, l'encadrement social, administratif et technique a dû être adapté.

- Les travailleurs sociaux assurent le suivi social, médical, administratif et juridique,...
- Les agents administratifs s'occupent de la partie administrative interne au C.P.A.S. (notes à mandater, E.R., engagement des factures, encodage des paiements,...) et externe (formulaires I, tableaux d'occupation pour FEDASIL, maison médicale,...). Ils sont aussi le lien entre les travailleurs sociaux et les autres services (SGF) ou partenaires (médecins, pharmaciens,...)
- Le personnel ouvrier gère au quotidien les réparations et demandes diverses.
- Le personnel d'entretien travaille en étroite collaboration avec les éducateurs et veille à maintenir les logements propres.

Le personnel est composé de 8,5 ETP :

- 3 ETP assistant social
- 2,5 ETP éducateur
- 1,5 ETP agent administratif
- 1,5 ETP ouvrier

+ 4 art.60 techniciennes de surface



**b. Frais de fonctionnement et dépenses de transfert (service ordinaire)**

<b>Libellé</b>	<b>Estimation budget 2016</b>
Loyers	90.000,00 €
Charges	110.000,00 €
Frais déplacement	1.200,00 €
Frais de bureau	125,00 €
Frais procédure	2.800,00 €
Frais accueil	300,00 €
Fonctionnement technique	15.000,00 €
Frais transport	25.500,00 €
Frais de formation	500,00 €
Argent poche	225.000,00 €
Frais divers	55.000,00 €
Frais d'activités	10.500,00 €
Nourriture	10.000,00 €
Honoraires et indemnités pour avocats	3.500,00 €
Frais médicaux récupérables	20.000,00 €
Frais médicaux non récupérables	17.000,00 €
Remb. quote-part salaire ILA à Fédasil	2.000,00 €
Produits d'entretien	3.286,00 €
Easy Carte	200,00 €
Assurance	1.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>592.911,00 €</b>

**c. Investissements (service extraordinaire)**

Les dépenses relatives à l'aménagement des logements sont de 3.974 € pour le 1<sup>er</sup> semestre 2016.

**2. RECETTES**

Avec un taux d'occupation de 90,81 % pour les 6 premiers mois de l'année 2016, le montant des subventions de Fédasil est de **434.814 €**.

Le montant de la recette pour l'année 2016 est estimé à **850.000 €**.

**3.3.6 Budget 2017**

<b>Dépenses</b>		<b>Recettes</b>	
Personnel	410.732,77		
Fonctionnement	57.746,00	Prélèvements	107.945,79
Transferts	528.000,00	Transferts	888.532,98
<b>Total</b>	<b>996.478,77</b>		<b>996.478,77</b>

Remarque : Il convient de ne pas oublier que, si à l'issue de la période d'hébergement le demandeur est reconnu « réfugié » (ce qui sera certainement le cas d'une grande majorité des migrants actuels) et qu'il souhaite s'installer sur notre entité, nous devons prendre en charge, sur fonds propres, toutes une série de frais d'aide sociale (garantie locative, 1<sup>er</sup> loyer, frais médicaux, frais pharmaceutiques, frais de formation, d'insertion socioprofessionnelle,...). Le nombre de dossiers (aide générale) pourrait donc à nouveau augmenter en conséquence et représenter un surcoût pour le CPAS.

### 3.3.7. Evaluation du PST

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

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

Un suivi social, médical et administratif est assuré par les assistants sociaux et les éducateurs. Diverses activités (culturelles, sportives,...) ont été mises en place et la majorité des résidents suivent une formation (FLE, technique,...) afin de pouvoir s'intégrer au mieux.

Chaque AS organise 2 permanences par semaine.

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

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

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

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

L'augmentation du personnel encadrant a généré quelques soucis d'organisation (locaux, répartition des tâches, ...). Les agents restent en attente de leur déménagement (rue de la grande triperie). Il faut veiller à ce que la collaboration entre les AS et les éducateurs soit optimale : objectif à poursuivre.

Le ROI est en cours d'adaptation pour les matières relatives aux économies d'énergie (service juridique)

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

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

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

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

Nous constatons qu'une réunion mensuelle prévue n'a pas eu lieu systématiquement. A l'avenir, il faudra être attentif à la maintenir.

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

#### **3.4.1 La médiation de dettes**

Le service de médiation de dettes et de guidance budgétaire du CPAS est composé de 5 travailleurs sociaux (3 AS pour la Médiation Simple et 2 AS pour la Médiation Judiciaire), de 2 agents administratifs, et d'une juriste, chef de bureau.

Le montant de la subvention octroyée par la Région Wallonne pour l'année 2016, s'élève à 60.259,30 €, il est établi en fonction des critères de population et du nombre de dossiers.

#### **a) La médiation classique**

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

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>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016 (31/08/16)</b>
<b>Médiation classique</b>	<b>308</b>	<b>369</b>	<b>478</b>	<b>237</b>	<b>274</b>	<b>299</b>

A ce nombre de dossiers effectifs, on peut ajouter :

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

Le nombre de dossiers traités par le service est en augmentation en 2016 (projection sur l'année complète = 450). Ceci s'explique par le fait que de plus en plus de situations de surendettement sont dues à des dettes du quotidien (téléphonie, loyer, mais aussi frais médicaux et d'hospitalisation), pas par des achats luxueux ou inconsidérés.

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

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

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

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

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

## **b) La médiation judiciaire**

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

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

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

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

Depuis 1999, le CPAS de Mons est reconnu en qualité de médiateur judiciaire. 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.

### **Nombre de dossiers**

<b>Année</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016 (31/08/16)</b>
<b>Médiation Judiciaire</b>	<b>89</b>	<b>78</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>77</b>	<b>56</b>

A ce chiffre de dossiers pour lesquels le service est désigné comme médiateur, il faut ajouter 33 **requêtes** rédigées et déposées au nom du service au Tribunal du Travail.

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

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

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

Au niveau des problématiques, toutes les causes sont représentées : assuétudes, perte d'emploi, mauvaise gestion, accident de la vie,...

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

- Depuis le changement de la loi (admissibilité des dossiers sans quotité disponible), la quantité de plans judiciaires augmente fortement et donc le suivi est limité à 5 ans conformément aux prescriptions légales ;

- Pour les plans amiables, il y a un délai raisonnable de 7 à 8 ans... Parmi ceux-ci, on distingue différents types de situations, et le délai varie en fonction du type de revenu (de remplacement ou professionnel) et de la quotité disponible qui a pu être dégagée après la détermination des charges ;

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

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

Ce service est composé de 3 assistantes sociales (2 AS pour la première ligne et une AS pour la prévention), un agent administratif et un tuteur énergie.

- L'aide de première ligne :

Service organisé et réparti en deux secteurs (2 AS) :

- Mons + petites communes (Ciply, Hyon, Nimy, Obourg, Ghlin, Havré,...)
- Jemappes, Cuesmes, Flénu

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

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

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

### **En 2015**

Type d'intervention/ Secteur	Mons et petites communes	Jemappes/Flénu/Cuesmes
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	679	437
<b>Total</b>	<b>1.116</b>	

### **Du 01/01/2016 au 31/08/2016**

Type d'intervention/ Secteur	Mons et petites communes	Jemappes/Flénu/Cuesmes
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	244	170
<b>Total</b>	<b>414</b>	

Le nombre d'intervention est en recul par rapport à celui de 2015, mais davantage conforme à l'exercice 2014. Nous n'avons pas d'explication objective concernant ces variations.

Différents volets existent en matière de guidance énergétique :

#### **1) Compteurs à budget**

Depuis 2007, le marché de l'électricité et du gaz est complètement libéralisé en Belgique.

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

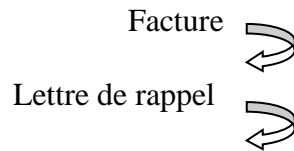
Rappelons que : « les obligations de service public à caractère social ont pour principal objectif de limiter l'endettement des clients résidentiels vulnérables, mais aussi de les accompagner dans la gestion de leur dette et de leur consommation d'énergie » (définition de la Cwape = Commission wallonne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

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

comparable au système des cartes GSM. Cette carte peut se recharger directement auprès des services ORES, de certains CPAS ou lieux publics tels que librairies, superette,...

Procédure :

1) Fournisseur commercial



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

Le GRD aura alors 40 jours pour procéder au placement. Durant ces 40 jours, il devra aviser le client de la mise en route du placement du CAB (10 jours), puis il enverra un nouveau courrier pour prévenir de la date de passage pour le placement (Officiellement droit à un seul rendez-vous, officieusement un deuxième rendez-vous est accepté).

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

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

3) Livraison minimale garantie en électricité (en l'absence de charge du compteur à budget)

4) Facturation durant au maximum 6 mois de la livraison minimale garantie

5) Si toujours pas de paiement : approvisionnement par le gestionnaire de réseau de distribution

6) Le fournisseur envoie une mise en demeure au client dont le contrat de fourniture a été résilié

7) Le gestionnaire de réseau de distribution dépose une demande de débranchement auprès de la Commission Locale de l'Energie ( Cle).

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

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

<b>Année</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016 (31/08/16)</b>
<b>Nbre de CLE</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>8</b>

<b>CLE</b>	<b>2015</b>	<b>2016 (jusqu'au 31/08/16)</b>
<b>Nombre de dossiers traités</b>	<b>103</b>	<b>104</b>
<b>Annulations réalisées (grâce au travail en amont)</b>	<b>42</b>	<b>18</b>

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

La CLE est composée :

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

### ***Qui fait quoi ?***

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

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

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

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

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



La commission peut :

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

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

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

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

Les conditions à remplir :

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

La commission peut :

- Accepter la demande et allouer un crédit mensuel de x € par mois (jusqu'à la sortie de l'hiver). Le client peut continuer à charger si besoin de plus de gaz.

La commission peut décider d'accorder une prise en charge de 70% du coût de la fourniture gaz (qui correspond à la consommation pendant période hivernale) par le Fonds Energie wallon et le solde des 30% est à charge du client. Pour cette partie, en fonction des index relevés, une estimation sera faite et un plan de paiement immédiat proposé. Celui-ci sera revu à la fin de la période hivernale en fonction du relevé des index. Le cas échéant, le surplus sera facturé avec toujours une possibilité de plan de paiement. Il est à noter que pour aider la commission à prendre sa décision, l'assistant social chargé de la guidance budgétaire rencontrera préalablement le client en vue de réaliser une analyse du budget.

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

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

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

La commission peut :

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

#### 4. Demande du client

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

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

### 3) Fonds des Energies

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

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

#### a) Financement en personnel

Cette partie du subside permet de financer 8 équivalents temps plein, à concurrence **de 380.416,72 € pour l'année 2016.**

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

Dans ce cadre, les CPAS sont chargés :

- D'accorder aux personnes qui ont notamment des difficultés à payer leurs factures de gaz ou d'électricité, l'accompagnement et la guidance budgétaire nécessaires, 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 2016, un montant de 369.422,50 € 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 2014	Compte 2015	Dépenses 2016 (au 31/08/16)
Dossiers	367	389	297
Budget	374.266,58 €	348.473 €	215.619,00 €

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

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

### Des actions individuelles

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

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

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

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

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

- Soit en intervenant dans un diagnostic énergétique personnalisé

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

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

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

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

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

### Des actions collectives

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

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

## 4) Fonds Social de l'Eau

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

- 85 % pour les dépenses d'intervention en faveur des consommateurs en difficulté,
- 9 % pour les dépenses de fonctionnement des CPAS,
- 5 % pour les dépenses d'améliorations techniques

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

Chaque CPAS dispose d'un droit de tirage déterminé par le nombre de personnes en difficulté de paiement et le nombre de bénéficiaires du RIS par rapport au nombre de raccordements ; Pour le CPAS de Mons, le droit de tirage s'élève à **163.156,70 € pour l'année 2016.**

<b>Année</b>	<b>Budget</b>	<b>Nbre de dossiers traités</b>
<b>2012</b>	66.707,28 €	235
<b>2013</b>	70.845 €	257
<b>2014</b>	71.143,86 €	235
<b>2015</b>	132.254,17 €	343
<b>2016 (31/08/16)</b>	163.156,70 €	267 (pour un montant de 98.436 €)

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

Plafonds d'intervention pour 2016 (majorés chaque année) : 311 € par ménage majoré de 93 € par personne à partir de la 4<sup>ème</sup> personne du ménage.

### **5) Dossiers MEBAR**

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

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

#### **➤ Montant de la prime**

Le montant maximum de la subvention est de 1365 €. Elle peut être accordée plusieurs fois à un même ménage à condition qu'un délai de 5 ans se soit écoulé entre deux demandes.

#### **➤ Critères**

Les travaux doivent être réalisés dans le logement principal du demandeur et ses revenus ne peuvent excéder les revenus d'intégration sociale majorés de 20 % (actualisation août 2016) :

- Plafond : 1387,84 €/mois pour les ménages;
- Plafond : 1040,88 €/mois pour les isolés;
- Plafond : 693,92 €/mois pour les cohabitants;

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

2014	2015	2016 (au 31/08)
21	28	18

## 6) Le Fonds Mazout (Allocation Chauffage)

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

### Bénéficiaires :

- **Catégorie 1** : Bénéficiaires de l'assurance maladie – invalidité (BIM) ou OMNIO (si une personne à charge à des revenus, on tient compte des revenus comme dans la catégorie 2)
- **Catégorie 2** : Les personnes à « faibles revenus » (revenus annuels bruts imposables inférieurs à 17.649,88 € majorés de 3.267,47 € par personne à charge) ;  
Pour être considérée comme une personne à charge, les revenus nets doivent être inférieurs à 3.120,00 €, sans prendre en compte les allocations familiales et les pensions alimentaires pour enfants ;
- **Catégorie 3** : Procédure de médiation conformément à la loi relative au crédit à la consommation en cours pour les personnes surendettées

### Combustibles :

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

### Montant de l'allocation :

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

Année	Dossiers traités	Montant des octrois
2014	720	89.985,70 €
2015	659	62.039,29
2016 (15/06/16)	435	62.075,84 €

## La trêve hivernale

Depuis 2013, il est interdit de mettre un locataire de **logement social** à la rue entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 15 mars. Les locataires sociaux qui ne paient pas leur loyer ne peuvent pas être expulsés: c'est ce qu'on appelle *la trêve hivernale*.

La trêve hivernale évite à des familles de se retrouver à la rue en plein hiver et leur permet de trouver plus sereinement des solutions alternatives. Pour pouvoir bénéficier de cette trêve hivernale, les locataires concernés devront accepter une guidance auprès du CPAS. Cet accompagnement doit permettre à ces personnes un accompagnement budgétaire et la mise en place d'un plan de paiement pour régulariser la situation des arriérés de loyers auprès des sociétés de logements sociaux.

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

Si la personne refuse de rentrer dans cette guidance sociale, soit l'analyse budgétaire des moyens dont il dispose, afin de voir comment il peut rembourser ses loyers en retard, l'expulsion pourra en revanche être maintenue.

Nombre de dossiers traités pour la trêve 2015-2016 = **26 demandes**

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

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

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

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

#### Réalisations

- mise en place du projet PAPE
- suivi des ménages en précarité énergétique
- collaboration avec le guichet de l'énergie
- collaboration avec la « Maison de l'Energie »
- mise en place de groupe d'appui (3 rencontres minimum obligatoires avec le centre de référence « le CRENO »)
- représentation de notre Centre auprès du Salon BATIMONS
- participation au plan de cohésion sociale
- représentation de notre centre auprès de la commission énergie à Namur par l'assistante sociale

### **Le Plan PAPE 2015/2017**

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

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

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

Le plan a débuté le 1er juin 2015 et se terminera le 31 mai 2017

Budget : 50.000 €

### **Nouvelle ventilation des montants :**

#### ***1. suivis individualisés :***

***montant total 5000€***

- Vérification des installations électriques et de chauffage dans le logement (200 € par vérification). Soit 1500 pour le chauffage et 1500€ pour l'électricité
- Audit énergétique (PAE) : prise en charge de 30% du coût audit : soit 0
- Honoraires d'experts soit 0
- Appareils de mesures soit 1000€
- Autres soit 1000€

#### ***2. Information et sensibilisation :***

***montant de 10 500€***

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

#### ***3. Fournitures pour 80 ménages : (300€/ménages max) soit 24.000€***

#### ***4. Kits énergie soit***

***5.000€***

#### ***5. Divers : frais de formation de personnel soit***

***1000€***

***Autres***

***2.000€***

#### ***6. Frais forfaitaires (5 % du budget consommé) soit au max. 2500€***

Travail réalisé dans le cadre du Pape 2015/2017 :

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

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

La cellule prévention « Energie & Endettement » (CePEE) réalise, en collaboration avec les assistants sociaux du service d'insertion socioprofessionnelle, des modules d'information et de sensibilisation sur le budget et l'énergie.

Les modules ont tous été animés jusqu'à présent par le personnel de la cellule mais il est possible de faire appel à des intervenants extérieurs répertoriés par la région wallonne.

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

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

La cellule est sollicitée par une EFT et une régie de quartier pour des séances d'information et de sensibilisation. Les thèmes abordés, lors de celles-ci, sont :

- Le fonctionnement du service de guidance budgétaire et de médiation de dettes
- Le fonctionnement de la cellule prévention « énergie & endettement »
- Le rôle du tuteur énergie
- Les économies d'énergie au quotidien

- Le fonctionnement du marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel
- Compréhension d'une facture de régularisation d'électricité et de gaz naturel
- Comment changer de fournisseur d'électricité et de gaz naturel
- Elaborer un budget pour son ménage

....

Sur demande, il est également possible de proposer des séances d'information et de sensibilisation pour les écoles montoises.

Une collaboration est réalisée dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale pour améliorer la coordination des services étant susceptibles d'intervenir dans les dossiers connus et suivis par la cellule. Les agents de la cellule prévention ont aussi pour objectif une sensibilisation des acteurs de terrain sur l'U.R.E.

### III. Batimons

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

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

L'objectif est bien entendu de soulever des questions, une réflexion chez les visiteurs et ensuite de les renseigner via notre petit stand convivial sur le travail de l'un et l'autre.

### IV. Les groupes d'appui

Les groupes d'appui de prévention du surendettement existent depuis 2007. Ils ont été créés à l'initiative du Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances dans le cadre de sa politique de lutte contre le surendettement et succèdent aux « écoles de consommateurs ». Ce dispositif permet aux services de médiation de dettes agréés de développer un outil de prévention du surendettement, l'objectif étant de donner aux participants une information en matière de consommation, de gestion budgétaire et de surendettement afin d'améliorer leur situation sociale.

Le groupe est constitué de personnes connaissant ou ayant connu un problème de surendettement ou toute autre personne intéressée par la gestion des problèmes budgétaires. On y aborde différents thèmes liés à la gestion de la vie quotidienne. On y apprend par exemple à établir un budget, à comprendre une facture d'électricité, à s'informer sur les différentes formes de crédits,...

### Volet 2 : Suivi individualisées des ménages

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

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

Celle-ci consiste en :



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

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

- une intervention externe d'un électricien ou d'un chauffagiste pour établir un rapport officiel concernant l'installation.
- une intervention pour l'achat de petit matériel

3°) Une visite, tous les deux mois, du tuteur énergie est réalisé afin de mettre en évidence l'évolution de la situation.

4°) Après 4 mois, le ménage recevra un kit énergie

Pour l'intervention d'un électricien ou d'un chauffagiste, une intervention forfaitaire de 200 € sera allouée. Pour l'achat du petit matériel et si le ménage ne peut pas le placer lui-même, le service peut proposer l'intervention du service de brico-dépannage du CPAS (7€/heure)  
Le kit énergie est composé de matériel général (ampoules, multiprise, outils didactiques du SPW,...)

### **Tuteur énergie**

Sur base d'une décision du gouvernement wallon du 25/08/2008 et parallèlement à l'octroi de point APE, les CPAS reçoivent une subvention permettant le cofinancement d'un tuteur énergie à concurrence de 10.000€ par emploi.

Cette mesure vise à renforcer les actions du CPAS dans le cadre de la lutte contre l'augmentation du coût de la vie et la préservation du pouvoir d'achat des citoyens.

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

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

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

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

## Collaboration Maison de l'énergie

Depuis la mise en place de la maison de l'énergie au sein de notre Centre en septembre 2009, toute une série de mesures ont été mises en place afin d'assurer une collaboration efficace de nos services :

- dans le cadre des dossiers suivis en médiation de dettes simple, si constat par l'AS qu'il y a un souci au niveau de la consommation énergétique du ménage donner l'info quant à l'existence de l'écopack.
- dans le cadre des dossiers suivis en médiation judiciaire, avec l'autorisation du juge, possibilité de permettre aux médiés d'obtenir un écopack auprès de la maison de l'énergie ;
- le suivi social des dossiers « public cible » est assuré par une AS ;
- la Maison de l'énergie transmet les nouvelles demandes à notre service afin de vérifier si la personne est connue ou non du service ;

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

Années	2012	2013	2014	2015	2016 (31/08/16)
Médiation classique	369	478	237	274	299
Médiation judiciaire	78	80	81	77	56
Guidance Budgétaire	657	923	672	1.116	474
Dossiers MEBAR	14	14	39	28	18
Eau	299	235	257	343	267
Fonds des Energies	334	423	485	383	297
Commission Locale Energie	9 personnes convoquées	50 personnes convoquées	91 personnes convoquées	103	104
Fonds Mazout	401	739	950	659	435
<b>TOTAL</b>	<b>1973</b>	<b>2565</b>	<b>3303</b>	<b>2.956</b>	<b>1.950</b>

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

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

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

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

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

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

En 2015, 1.081 feuilles de liaison avaient été orientées vers notre service au départ du service d'aide sociale générale. Pour les 8 premiers mois de 2016, nous sommes à **505 feuilles de liaison**.

Sur base de ces feuilles de liaison et aussi grâce à la réactivation des dossiers « en attente », **971 candidats** avaient été reçus en 2015 pour un premier entretien de bilan et **385 pour les 8 premiers mois de 2016**.

La moitié des candidats reçus se trouve dans la tranche d'âge de **25 à 44 ans**.

## 4.1. L'accès à l'emploi

### Répartition des bénéficiaires mis au travail (articles 60, 61 et mesures d'activation) par secteur arrêtée au 31/12/15 et 31/08/16

Partenaires	Art. 60		Art. 61		Art. 61 et Activa		Activation (Activa, SINE, PTP)		Total	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
CPAS	87	102	-	-	-	-	-	-	87	102
Ville + public	85	94	-	-	-	-	-	-	85	94
ASBL et économie sociale	85	100	-	-	-	-	-	-	85	100
Non-Marchand (Payant)	33	12	-	-	-	-	-	-	33	12
Secteur Privé	15	-	17	3	11	41	10	13	53	57
<b>Total (au 01/09)</b>	305	308	17	3	11	41	10	13	343	365

Les chiffres d'accès à l'emploi sont donc en augmentation (+ **6,41 %**). L'augmentation la plus sensible concerne **les art.61 et art.61/activa** (28 en 2015 contre 44 en 2016, soit + **57%**). Ces contrats sont ceux qui présentent le taux d'insertion durable le plus important.

Leur croissance est donc un élément particulièrement positif pour nos usagers. En effet, les travailleurs concernés sont directement engagés par les entreprises : ils ne sont donc pas des agents CPAS mis à disposition mais sont directement reconnus comme travailleurs à part entière de l'entreprise. L'employeur peut conjuguer prime Activa et prime tutorat pour l'art. 61, ce qui est très intéressant pour lui.

### Moyenne wallonne de l'évolution de la répartition des personnes engagées en art 60§7

	CPAS	Commune	ASBL	Ec. Soc	Ent. Privée	Autres
<b>2010</b>	36 %	16 %	17 %	20 %	3 %	8 %
<b>2012</b>	34 %	16 %	17 %	23 %	2 %	8 %
<b>2014</b>	31 %	14 %	15 %	17 %	2 %	21 %

### Moyenne du CPAS de Mons de la répartition des personnes engagées en art. 60§7

	CPAS	Ville (gratuit)	Ville (payant)	ASBL/privé (payant)	Economie Sociale	Privé	Non-Marchand
<b>2015</b>	29 %	25 %	3 %	16 %	12 %	4 %	11 %
<b>2016 (31/08)</b>	31 %	26 %	3 %	11 %	13 %	4 %	12 %

Comme on le constate, les répartitions sont globalement stables.

La proportion d'article 60§7 internes au CPAS de Mons est conforme à la moyenne de la Région wallonne. Le CPAS privilégie donc logiquement les partenaires extérieurs.

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

	Internes	Mises à dispo. gratuites	Mises à dispo. payantes ou 100% subsidiées
<b>2014</b>	31 %	37 %	32 %
<b>2015</b>	30 %	31 %	39 %
<b>2016</b>	31 %	29 %	39 %

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

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

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

<b>Entretiens 1er Bilan 2014</b>						
<b>18/24 ans</b>	<b>25/44 ans</b>	<b>45/54 ans</b>	<b>55 ans et plus</b>	<b>TOTAL</b>	<b>H</b>	<b>F</b>
301	297	54	13	665	351	314
<b>Entretiens 1<sup>er</sup> Bilan 2015</b>						
283	556	119	13	971	490	481
<b>Entretiens 1<sup>er</sup> Bilan 2016 (31/08/16)</b>						
134	209	39	3	385	226	159

Au 31/08/2016, nous supervisons simultanément **818 bénéficiaires : 480 dossiers PIIS-SIP actifs et 338 dossiers** en cours de Bilan Socio Professionnel (BSP).

En outre, durant ces 8 premiers mois 2016, **129** dossiers qui ont été archivés (sortie RIS) et **90** dossiers qui ont été mis en attente pour raison d'équité ou problèmes de santé, les candidats reçus ont entamé leur parcours d'insertion et ont été progressivement orientés vers les actions du SIP et les opérateurs extérieurs.

Bilan des mises en formation 2015 (auprès des opérateurs extérieurs)

**Du 1<sup>er</sup> janvier 2015 au 31 décembre 2015, 191 mises en formation ont été réalisées.**

SEXE		AGE			NIVEAU D'ETUDE		OPERATEUR	
Hommes	Femmes	18/24 ans	24/44 ans	45/54 ans	CESS		CISP (EFT)	
95	96	52	118	18	3 CESI	25	EPS	77
					CEB	41	ALPHA	1
					PRIMAIRE NON ACHEVE	19	FOREM	10
					PROFESSIONNEL	31	AUTRES	31
					SPECIAL	8		
					SUPERIEUR	3		
					INCONNU	36		

**Du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 31 août 2016, 142 mises en formation a été réalisées.**

SEXE		AGE				NIVEAU D'ETUDE		OPERATEUR	
Hommes	Femmes	18/24 ans	24/44 ans	45/54 ans	> 55 ans	CESS		CISP (EFT)	
76	66	28	89	23	2	CESI	21	EPS	39
						CEB	53	ALPHA	1
						PRIMAIRE NON ACHEVE	12	FOREM	3
						PROFESSIONNEL	8	AUTRES	29
						SPECIAL	5		
						SUPERIEUR	5		
						INCONNU	21		

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

- On pense particulièrement à :

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

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

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

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

Dans le cadre des PIIS négociés trimestriellement avec les stagiaires en insertion, toutes les interventions sont organisées afin de structurer la progression de chaque candidat et de l'amener dans les meilleures conditions possibles en position d'occuper un emploi d'insertion.

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

Du 01/01/16 au 31/08/16 : **42 stagiaires.**

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

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

Du 01/01 au 31/08/2016 : **56 stagiaires.**

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

Du 01/01 au 31/08/2016 : **17 stagiaires.**

D'autres remédiations ou formations sont organisées dans des matières très variées en collaboration avec l'enseignement de promotion sociale (**17 stagiaires en 2015**), les Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP)... La remédiation en français occupe une place prépondérante (plus de 1/4 de l'ensemble des personnes en formation).

### **Le projet « Action Jeunes »** (FSE 2015-2018).

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

#### **PARTENAIRES**

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

#### **ACTIONS MENEES :**

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

### FINANCEMENT du projet « Action Jeunes »:

RECETTES (€)	2015	2016	2017	2018	TOTAL
Pouvoirs publics belges	160.232,60€	322.860,20 €	326.184,07 €	329.546,25 €	1.138.823,12 €
Privé	24.509,40 €	49.022,80 €	49.512,93 €	50.007,75 €	173.052,88 €
Fonds Social Européen	105.786,00 €	234.994,00 €	237.949,00 €	240.551,00 €	819.28 ,00 €

### QUELQUES INDICATEURS CHIFFRES POUR « ACTION JEUNES »

	2015	2016 (au 30/08/2016)
Nombre de PIIS	63	110
Nombre de contrats art. 60/61	9	25
Nombre de jeunes en formation	-	7
Nombre de jeunes ayant participé aux visites d'entreprises et centre de formation (caterpillar, IFAPME, SNCB, Police, journée de l'armée...)	29	9
Ateliers de bilan de compétences et recherche active d'emploi	20	31

Le nombre de PIIS a presque doublé. Le nombre de mises à l'emploi a presque triplé. Il est donc évident que l'impact du projet « Action Jeunes » est déjà visible. Le service entend poursuivre et développer encore cette action spécifique en 2017.

#### **4.2.3. CISP « Plein Air »** (Centre d'Insertion Socio-Professionnelle)

Le CISP « Le Plein Air » (nouvel agrément RW, anciennement EFT) est situé à la Maternité d'Entreprise. Il 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.

En juillet 2013, le Parlement Wallon a voté le décret CISP (Centre d'Insertion Socio Professionnel) qui vise à revoir le mode de financement des EFT et OISP (Organismes d'Insertion Socio Professionnelle) et d'harmoniser les publics cibles. Nous avons donc dû introduire, pour le **31 mars 2016**, une demande d'agrément pour la poursuite de nos activités au-delà du **01 janvier 2017**. Etat des lieux du CISP en chiffres



### Evolution du nombre de stagiaires

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation
2012	68	31.381,41
2013	79	35.136,40
2014	85	36.568,30
2015	83	37.029
2016 (31/08/16)	62	28.081

Le Plein Air a formé **62** stagiaires (dont 5 hors entité) pour les sept premiers mois de **2016** soit, un total de 28.081 heures de formation (+ 22,76 % d'heures par rapport à la même période en 2015). Sur l'ensemble des stagiaires en formation, 84 % sont bénéficiaires du RIS, 16 % bénéficiaires d'allocations de chômage ou en situation d'attente de ces allocations.

### Détail des heures par formation

	Aux. coll.	Electro	Bois	Transport	Bio	Total
2012	15.604	2.697	4.211	4.428	4.439	31.381
2013	13.335	3.428	4.563	4.834	8.974	35.136
2014	13.074	4.179	5.203	5.852	8.258	36.568
2015	14.651	4.262	4.966	5.973	7.177	37.029
2016 (31/08)	10.778	4.663	4.040	3.733	4.867	28.081

Le nombre d'heures proposé dans le nouvel agrément restera le même, à savoir 31.472 heures. Pour information, en 8 mois nous en sommes déjà à 28.081 heures, ce qui porte la projection à 37.441 heures d'ici la fin de l'année. L'objectif devrait donc à nouveau être largement atteint. L'an dernier, nous avons comptabilisé 37.031 heures de formation toutes filières confondues.

### Détail du chiffre d'affaires

Année	Clients Payants	Services Rendus	Total
2012	76.497 €	117.207 €	193.704 €
2013	58.882 €	69.893 €	128.775 €
2014	84.505 €	98.505 €	183.010 €
2015	107.333 €	108.705 €	216.038 €
2016 (31/08/16)	85.129 €	80.393 €	164.895 €

Comme indiqué ci-dessus, le chiffre d'affaire de l'EFT s'élève à 164.895 € pour les huit premiers mois de **2016** et se répartit comme suit :

- CA Clients payants : 85.129 € (+ 58 % par rapport à la même période avec un mois supplémentaire qu'en 2015)
- CA Prestations internes : 79.766 € (+ 26 % par rapport à la même période avec un mois supplémentaire qu'en 2015)

### Détail du chiffre d'affaires (clients payants) en 2016 (31/08/16)

Mois	Magasin	Auxiliaire en collectivité	Bio-maraîchage	Installateur valoriste en électroménager	Magasinier-livreur spécialisé dans le travail du bois	Valorisat.	Déménagt & Livraison	Taxi social	Total
1	6.119	1.288	0	105	150	310	1.194	655	9.821
2	7.928	1.255	0	50	0	1.326	621	634	11.814
3	6.476	1.717	300	0	10	212	150	561	9.426
4	8.251	1.139	0	25	0	691	100	621	10.827
5	8.406	1.250	195	95	0	82	498	467	10.992
6	8.137	2.337	70	130	0	190	83	574	11.522
7	5.907	2.188	20	35	27	1.003	232	444	9.855
8	7.965	1.270	275	122	0	154	721	365	10.871
<b>Total</b>	<b>59.189</b>	<b>12.444</b>	<b>860</b>	<b>562</b>	<b>187</b>	<b>3.968</b>	<b>3.599</b>	<b>4.320</b>	<b>85.129</b>

Si nous comparons, pour la même période, avec les chiffres de l'an dernier, nous constatons qu'il y a une forte hausse (+ 11%) du chiffre d'affaire pour le magasin social malgré (et peut-être en raison de) la crise financière. « Le grenier aux trouvailles » fonctionne exclusivement avec des dons qui proviennent soit de personnes privées soit des Ecoparc (projet Recyclerie).

En ce qui concerne les auxiliaires en collectivité, nous comptons six chantiers payants et cinq chantiers en interne. Le chiffre d'affaires est en légère augmentation.

En ce qui concerne « la filière entretiens des espaces verts et bio maraîchage », nous avons à présent deux formateurs, les deux axes de la filière vont pouvoir développer les recettes.

Notre filière transport a réalisé plus de déménagements que l'année précédente et revient à des chiffres plus normaux par rapport aux années antérieures.

Notre taxi social rencontre un franc succès ; cependant vu la nouvelle législation en vigueur, nous ne pouvons plus utiliser le temps d'attente pour anticiper de nouvelles courses, ce qui freine son développement.

### b) Détail du chiffre d'affaires (clients internes = services rendus dans le cadre des économies d'échelle) en 2016 (31/08/16)

Mois	Magasin	Auxiliaire en collectivité	Bio-maraîchage	Installateur valoriste en électroménager	Magasinier-livreur spécialisé ds le travail du bois	Déménagt & Livraison	Taxi social	Total
1	0	6.811	2.056	0	0	1.360	0	10.227
2	0	7.492	3.488	0	361	10.805	0	22.145
3	0	6.899	1.117	55	133	2.143	0	10.346
4	61	5.818	1.139	280	257	940	0	8.494
5	0	5.313	931	0	0	1.448	0	7.692
6	1.000	6.197	1.022	195	603	368	0	9.384
7	0	3.846	1.302	0	0	258	0	5.405
8	180	4.692	1.156	45	0	0	0	6.073
<b>Total</b>	<b>1.241</b>	<b>47.068</b>	<b>12.210</b>	<b>575</b>	<b>1.354</b>	<b>17.320</b>	<b>0</b>	<b>79.766</b>

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

Elle entretient de manière hebdomadaire la Maternité d'entreprise, la salle Shamrock, le Trieu, le magasin « Le Grenier aux trouvailles » ainsi que des permanences sociales. Nous entretenons également d'autres sites tels que, Téléassistance (2Xpar semaine), Maison de l'Energie, Enclos de Messines, IMIO, le Relais Social et les Laurenties.

Par ailleurs, l'atelier repassage de la filière est victime de son succès (et de son prix). En effet, nous recevons désormais en moyenne 20 mannes de vêtements à repasser par semaine. Malheureusement pour le moment, ni l'effectif, ni l'infrastructure ne permet d'en assumer autant, nous avons donc débuté un système de réservation (email à adresser à l'EFT) limitant le nombre à 15 mannes par semaine. L'inconvénient de cette limitation est qu'elle risque de générer une frustration importante et nous devons, donc, réfléchir au développement de cet axe de formation.

En ce qui concerne les activités de nettoyage et cuisine, il n'y a pas eu de grands changements durant la première partie de l'année, cette filière est particulièrement active et efficace (elle a encore augmenté son chiffre d'affaire). Cependant, nous avons perdu une formatrice, qui est partie pour la conciergerie du CPAS. L'un des objectifs de cette filière sera donc de maintenir son rendement malgré une diminution de son effectif.

Pour pallier à son départ, l'un des premiers actes a été la réintégration d'un agent au sein de l'EFT en tant que formatrice. Ainsi, en plus de la gestion de l'entretien des différents sites du CPAS, elle devra également encadrer des stagiaires et sera également amenée à venir renforcer l'une ou l'autre équipe des formatrices si la situation le requiert.

➤ **Filière Electro**

La filière « électro » intervient ponctuellement pour des dépannages tant au sein des homes et services internes du CPAS que chez des particuliers. Elle procède également à la remise en état et/ou à la réparation de matériel électroménager mis ensuite en vente au magasin, cette filière reste très régulière d'année en année.

Le formateur en place depuis des années prendra sa pension à la fin de cette année et nous devons donc réfléchir à son remplacement.

➤ **Filière Bois**

La filière « bois » agit essentiellement dans le même cadre que celle d'électro. Elle est également relativement stable. Cependant, nous sommes actuellement en train d'aménager une salle de sablage afin d'accroître la rapidité et l'efficacité du décapage de meubles et ainsi augmenter leur vente/turn-over via notre magasin social.

➤ **Filière Transport**

Notre équipe de « Transport et déménagement », accompagnée des stagiaires et « article 60 », se rend sur les différents sites extérieurs (particuliers) et du CPAS de Mons (internes) afin d'y effectuer ses prestations. Ils ont réalisé un peu moins de déménagements, internes et externes confondus, que l'année précédente mais leurs missions ont été beaucoup plus importantes

comme en témoigne l'évolution de leur chiffre d'affaire : 14.241 € pour 2014-2015 et 20.919 € pour 2015-2016.

Notons que cette filière est passée à un seul formateur puisque le deuxième a basculé dans le financement et le projet de la Recyclerie sans être remplacé afin de réaliser des économies d'échelles.

Années	Déménagements internes	Déménagement particuliers
2012	92	22
2013	102	23
2014	75	11
2015	127	38
2016 (31/08/16)	60	25

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

La filière « entretien des espaces verts » et surtout l'axe « bio-maraichage » a rencontré de nombreuses difficultés entraînant le départ du formateur.

Parallèlement à cela, l'obtention d'un nouveau terrain à Ghlin, a permis de déterminer un projet spécifique pour le développement de l'axe bio-maraichage de la filière. La volonté à long terme est de développer une structure reconnue en développement durable.

Pour cela, nous allons donc devoir recruter deux nouveaux formateurs qualifiés en bio-maraichage afin d'exploiter les 8 hectares dans les prochaines années.

Cependant, si nous faisons le bilan de l'année écoulée, la filière a atteint ses objectifs d'heures et de chantiers en grande partie grâce à l'axe « entretien des espaces verts » puisque, même si elle a baissé son chiffre d'affaire sur les chantiers extérieurs (1.420 € en 2014-15 et 860 € en 2015/2016), elle a doublé celui des « services rendus à l'interne » (6.547 € en 2014-2015 et 12.444 €, 2016-2016).

Depuis l'arrivée d'un formateur (sylviculteur - ouvrier forestier) à mi-temps dans la filière entretien d'espaces verts, nous avons pu développer le « référentiel » formation mais aussi reprendre la gestion des travaux d'entretien du domaine du « bois de Baudour ». Selon les saisons, celui-ci aide également au maraichage et à l'entretien des espaces verts.

### ➤ **Encadrement Psychosocial**

Depuis le début de cette année 2016, nous avons décidé de développer la remédiation aux connaissances de base (en mathématique et français). Ainsi, l'animatrice organisera au minimum une fois par mois un test écrit dans ces deux matières pour tous nos nouveaux stagiaires afin de déterminer leur niveau de compétences et le type d'orientation spécifique qui s'avèrerait nécessaire, c.-à-d. :

- du FLE (français langue étrangères) pour les personnes dont le français n'est pas la langue maternelle et qui seront orientées vers le SIS (service d'insertion sociale) en parallèle de leur formation ;
- de l'alphabétisation pour ceux qui ne possèdent aucune connaissance de base ou presque et qui nécessitent donc une pédagogie adaptée. Ceux-ci seront orientés vers le CIEP ou d'autres structures reconnues dans le cadre de cette problématique.

- et enfin, des cours de remises à niveau pour les personnes qui présenteraient des lacunes inférieures au niveau du CEB. Ils seront orientés vers l'école de Promotion sociale de Jemappes à raison de 2x 2h/semaine.

Depuis fin 2015 - début 2016, nous avons également commencé à dispenser des cours pour le permis de conduire théorique et à recréer une salle informatique en vue de la mise en place d'atelier/cours de travail sur les CV, lettre de motivation, méthodes de recherche d'emploi, etc.

L'équipe d'encadrement psychosocial et l'équipe administrative ont été réparties et valorisées sur les deux volets sans engagement supplémentaire. Pour faire face aux désagréments liés à l'insuffisance de locaux d'animation, nous avons développé un partenariat avec la maison de jeunes « La Flenne » qui met désormais l'une de leurs salles à notre disposition. Nous avons également mis en place d'autres partenariats qui permettent à des professionnels d'animer des modules sur des thèmes qu'ils maîtrisent déjà et qui libèrent ainsi du temps pour notre animatrice. Le nouvel agrément CISP met en effet en avant l'importance de collaborer avec d'autres partenaires.

### **Perspectives CISP**

A partir du 01/01/17, les EFT et OISP changeront de statuts pour devenir officiellement des CISP (Centre d'Insertion Socioprofessionnelle).

En parallèle de cette réforme, l'administration wallonne va venir y greffer la réforme des points APE dans le cadre du financement des CISP. C'est-à-dire que les CISP disposeront d'une subvention revue à la hausse mais qu'en contrepartie, ils ne bénéficieront plus de la législation des points APE pour leur personnel.

Pour notre CISP spécifiquement, cette réforme sera favorable au niveau des recettes directes car nous devrions passer d'un montant de 311.558 € à 426.370 € pour l'année 2017.

Notons également que les inspections changeront du tout au tout car l'aspect pédagogique sera dorénavant vérifié en parallèle de l'inspection financière et réglementaire.

Cela implique plusieurs changements dans la pratique quotidienne des formateurs et de l'ensemble du personnel en vue d'améliorer la traçabilité du travail et l'encadrement psychosocial effectué au sein du CISP. C'est dans ces conditions que des référentiels pour chacune de nos filières et un projet pédagogique général ont été créés.

Les formateurs devront encore réaliser des syllabi reprenant tous les éléments et informations théoriques apportés au quotidien de manière à ce que les stagiaires puissent disposer d'un ouvrage écrit reprenant les informations théoriques relatives à leur filière de formation.

Les cours théoriques doivent faire partie de la formation. Toutefois, il faut tenir compte des capacités des stagiaires parfois limitées (les problèmes d'analphabétisation sont fréquents). Une pédagogie et une méthodologie adaptées, avant tout basées sur la pratique, s'imposent donc afin d'éviter le décrochage et les abandons.

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

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

### **Projet IDESS**

Depuis 2008, l'EFT intervient également dans le cadre du **projet IDESS** (Initiatives de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité à finalité sociale), celui-ci a été renouvelé en 2014. Les deux secteurs concernés sont le transport social et le magasin social. Le transport social permet au public-cible de bénéficier d'une part d'une aide logistique dans le cas d'un déménagement mais aussi d'un service de taxi social qui s'est développé en 2011 et ce, à prix très compétitif. Ce projet permet aux personnes défavorisées de se déplacer à moindre coût soit pour aller à l'hôpital soit pour aller faire des courses ou encore participer à une activité ludique. Ce taxi fonctionne du lundi au vendredi selon des horaires de bureau. Notre chauffeur fait preuve d'une très grande disponibilité.

L'énorme augmentation du chiffre d'affaire du magasin social « Le Grenier aux Trouvailles » entre 2015 et 2016 (cf. tableau chiffre d'affaire) s'explique d'une part par le développement du projet « Recyclerie » mais aussi par la situation économique qui pousse les personnes à mesurer leurs achats et à valoriser le commerce de seconde main (les valeurs de recyclage et d'écologie sont très présentes dans la société depuis quelques années). Une autre explication cohérente est que cette augmentation serait liée à la fidélisation de notre clientèle et à la renommée grandissante de notre magasin.

Le constat établi l'année dernière reste d'actualité pour notre taxi social qui rencontre toujours un franc succès.

Nous avons réalisé une phase test en septembre 2016, durant laquelle nous avons planifié différemment la tournée du taxi social afin qu'il réponde également à une demande du service ACASA. Nous avons pu constater une augmentation de la rentabilité du véhicule (augmentation du nombre de courses - et donc du service aux clients - sans pour autant avoir de répercussion sur le nombre de courses propres au taxi social). Dès lors, nous développerons, pour 2017, les synergies avec les deux chauffeurs « courses et accompagnement » du service ACASA.

Dans le cadre de la gestion globale du projet IDESS par le Plein Air les trois ouvriers du Brico-dépannage et jardinage d'ACASA nous rejoindront dès janvier 2017. Lors des périodes creuses, ceux-ci pourront également venir en assistance à la filière bio-maraîchage et entretien d'espaces verts. Possédant chacun un véhicule de service, ils pourront prendre en charge au moins un stagiaire avec eux afin de les encadrer, de leur montrer la réalité de terrain et de bénéficier de leur aide pour les tâches à réaliser.

Dans cet ordre d'idée et plus spécifiquement par rapport au brico-dépannage, nous évaluerons s'il ne serait pas intéressant sur le long terme de mettre en place une nouvelle filière « ouvrier polyvalent » avec le soutien du CPAS.

## **Nouveau projet spécifique dans notre dispositif d'insertion : LA RECYCLERIE**

Depuis juin 2014, notre CISP a signé une convention de partenariat avec Hygea et Droits et Devoirs. L'objectif de cette convention est de récupérer dans des écoparcs (Obourg et Cuesmes) des objets ou mobiliers réutilisables, afin de donner une seconde vie à des biens qui étaient destinés à la destruction. Nous contribuons donc à éviter des tonnes de déchets.

Notre CISP récupère plusieurs tonnes de biens réutilisables que nous orientons vers notre magasin social en vue d'être vendus après une éventuelle remise en état. Mis à part les électro ménagers (taxe récupel), Hygea indemnise le CPAS a raison de 80€/tonne de biens revendus. Le projet concerne notre magasin social ainsi que les filières transport, bois et électroménager.

En juillet 2015, le FSE a marqué son accord sur le projet introduit ; la subvention portera sur les exercices 2015 à 2020 et a permis notamment **l'engagement de 3 formateurs spécifiques** pour l'encadrement d'un groupe de minimum 18 stagiaires ainsi que la prise en charge de l'essentiel des frais de fonctionnement.

### **Fiche de présentation du projet financé par le FSE**

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

Le projet (2014-2020) consiste dans la mise en œuvre de nouvelles formations accessibles à des personnes « éloignées du marché de l'emploi » et articulées autour du développement des activités de la Recyclerie, à savoir former des professionnels du réemploi, du recyclage et de la valorisation des encombrants issus des écoparcs de Cuesmes, d'Obourg et Dour.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet, nous développons un programme de formation permettant à nos stagiaires de renouer avec un rythme de travail en situation réelle, le respect du règlement et des règles de sécurité, d'acquérir de nouvelles compétences techniques, professionnelles telles que: la prise en charge d'une tournée de collecte, le respect des consignes de sécurité, ... Nous intervenons également auprès du grand public pour des actions de sensibilisation citoyenne sur la réduction des déchets.

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

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

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

#### **Cadre Partenarial**

Dans le projet, nous travaillons avec Hygea et l'EFT Droit et Devoir mais nous avons également établi des conventions de partenariat avec les régies de quartiers, la maison du Design, le centre de compétence du Forem...

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

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

## Accord du FEDER

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

Hygée a cependant obtenu les crédits pour la construction d'un hangar servant d'atelier pour la Recyclerie sur le site de Cuesmes. Toutefois, vu le temps de passation des marchés publics, de la réalisation des travaux, etc., le bâtiment ne sera pas disponible avant 2018.

## Projet Pilote « récolte des encombrants à domicile » : RECYTROC.

Un dossier de demande de subside a été introduit en septembre 2016 auprès du Ministre Wallon de l'environnement, M. Di Antonio. Nous espérons obtenir un financement pour un projet pilote de 2 ans (2017 et 2018) relatif à la collecte des encombrants à domicile. L'objectif global de ce projet est d'expérimenter des pratiques nouvelles et donc de contribuer à orienter les stratégies à privilégier à l'avenir en matière de gestion des encombrants en Wallonie.

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

Le dossier introduit vise donc une activité de collecte et de valorisation des objets encombrants des ménages ainsi que l'éducation à la protection de l'environnement. Ce projet sera réalisé en collaboration avec nos partenaires actuels de la Recyclerie, en l'occurrence, « Droits et devoirs » et l'intercommunale « Hygea » mais également avec la Ville et/ou le CPAS de Dour.

## Quelques données chiffrées du projet « Recyclerie »

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

	<b>Tonnage enlevé</b>	<b>Tonnage vendu</b>	<b>Tonnage retourné</b>
<b>2014 (à.p.d. 23/06/14)</b>	17,0 T (21 camions)	5,7 T (517 articles)	4,1 T
<b>2015 (= &gt; 30/09/15)</b>	27,4 T (62 camions)	10,5 T (996 articles)	6,5 T
<b>TOTAL</b>	44,4 T (82 camions)	16,2 T (1513 articles)	10,6 T

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

	<b>Tonnage enlevé</b>	<b>Tonnage vendu</b>	<b>Tonnage retourné</b>
<b>2015 (à.p.d. 1/10/15)</b>	18,120 T (21 camions)	5,632 T (460 articles)	3,260 T
<b>2016(=&gt; 31/08/16)</b>	53,460 T (62 camions)	37,892 T (2061 articles)	8,620 T
<b>TOTAL</b>	71,580 T (83 camions)	43,524 T (2521 articles)	11,880 T

Rem. La différence entre le tonnage à l'entrée (71 T) et celui à la sortie (vente + retour = 54 T) s'explique d'une part, par le stockage important de meubles et objets en attente de traitement et d'autre part, par l'application par Hygea d'un pourcentage qui nous est défavorable sur le tonnage des objets revendus.



### c) Stagiaires en formation :

#### Année 2015 :

Depuis le 01/10/2015, nous avons officiellement lancé la formation liée au projet Recyclerie. L'objectif pour 2015 était d'atteindre 13.600 heures de formation pour 8 stagiaires. Vu le lancement tardif du projet, nous n'avons pu réaliser que 4.135 heures de formation pour un total de 16 stagiaires dont 3 « Art 60 ».

Le financement du FSE en 2015 était de 77.370 €. Nous avons pu justifier dans notre rapport d'activité les raisons de ces résultats et justifier le subside reçu via des dépenses de fonctionnement liées au début de l'activité.

#### Année 2016 :

Au 01/01/2016 nous avons donc commencé l'année avec 15 stagiaires dont 3 « Art 60 ».

Au 01/09/2016, nous disposons de 17 stagiaires actifs dont 6 ART60.

Au total, 36 stagiaires ont débuté la formation. L'objectif initial de cette année était d'atteindre 30.600 heures de formation. Malheureusement, nous n'atteindrons probablement pas ce chiffre mais l'arrivée du 3<sup>ème</sup> formateur depuis le 01/10/2016 et le développement de l'infrastructure (passation d'un marché pour l'acquisition d'un camion adapté à la formation en 2017) nous permettent de croire que nous pourrons prochainement répondre aux objectifs.

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

Notre action d'insertion sociale est agréée depuis 2005 par le Ministère régional de l'Action Sociale et de la Famille en qualité de Service d'Insertion Sociale (SIS).

La cellule met en place à destination du public les actions suivantes:

Pour les personnes qui ne peuvent s'inscrire actuellement dans un parcours professionnel (les personnes les plus fragilisées, en raison de leur situation personnelle ou familiale, de leur santé ou de leur éloignement d'une participation normale à la vie sociale), organisation de modules (les ateliers) à raison de trois fois par semaine. Les thèmes en sont très variés : éducation à la santé, épanouissement, vie citoyenne, cheminement vers l'insertion professionnelle,...). D'autres modules sont également proposés comme l'apprentissage du français langue étrangère (toute l'année), le jardinage (de mars à septembre), la couture (toute l'année à raison de deux demi-journées par semaine).

Nous organisons également depuis septembre 2015 des ateliers récurrents à raison de 4 animations par semaine :

#### 1) Vie quotidienne

Atelier suscitant le débat sur des thèmes de société ou des thèmes de la vie quotidienne via l'utilisation de jeux de sociétés thématiques

La ludothèque de la bibliothèque de Jemappes et la bibliothèque des Comtes du Hainaut nous aident pour la constitution des outils pédagogiques.

## 2) Atelier culinaire

Beaucoup d'usagers ne prennent pas le temps ou ne savent pas cuisiner, ce qui les incite à manger régulièrement des plats préparés industriels, mauvais pour la santé et très coûteux. Cet atelier est axé sur les économies à réaliser sur son budget, sur la santé et la diversité. Plusieurs projets en découlent par la suite : création d'un livret de recettes, préparation de repas à proposer aux usagers et/ou au personnel du CPAS, lien avec le potager collectif bio mis en place avec les bénéficiaires.

## 3) Connaissances de la législation

Un atelier traitant des différentes démarches administratives auxquelles nos usagers sont confrontés au quotidien (FOREM, ONEM, services du CPAS, logement, mutuelle, police, justice, volontariat, ALE, ...)

Différents partenaires viennent nous épauler afin d'apporter l'information la plus complète possible (service de guidance budgétaire, avocats, bibliothèque des Comtes du Hainaut, ...).

## 4) Sport

Ateliers axés sur le sport et la remise en forme, pertinents dans le cadre de l'estime de soi, de la santé, du bien-être, de la collaboration, esprit d'équipe, dépassement de soi ...

Au programme : Running, parcours santé, Basket, Tir à l'arc (Jardin des fées), Thai-bo et abdos-fessiers (Centre de jeunes La Flenne), sorties vélo (Accesport), piscine.

Du 01/01 au 01/07/2016, <b>109 personnes</b> ont été suivies par le service d'insertion.
--

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

### **Les partenariats et collaborations sont les suivants**

Collaborations avec l'Institut de l'Enseignement de la promotion sociale de Jemappes	Mise à disposition d'un professeur de français langues étrangères Formation des auxiliaires de l'enfance
Education permanente : asbl « Borinage 2000 »	Animations sur les valeurs, la démocratie, la sécurité sociale, la mondialisation
ASBL Accesport	Sorties, évènements sportifs
Observatoire de la santé du Hainaut (OSH)	Animations santé
ASBL PPJ : Porteuses de Projets pour Jemappes	Orientation vers des activités couture
Article 27	Sorties culturelles
Picardie Laïque asbl	Animations diversifiées
La Famille Heureuse asbl	Animations sur le thème de l'estime de soi
Education permanent : asbl CPCP	Animations santé, consommation responsable
Asbl « centre de diffusion cinématographique »	Sorties cinéma, animation famille
Service Egalité des Chances	Animations sur les MST, la contraception, ...
Medias	Infos sur la santé mentale
Asbl Maison des Jeunes Robert Beugnies	Maison de jeunes
Asbl La Flenne	Maison de jeunes

ASBL SEPT	Stop tabac
Barbiana	Théâtre social
Bibliothèque des Comtes du Hainaut	Ateliers pratiques
USC Jemappes	Football
Ligue de l'enseignement et de l'éducation permanente	Ateliers expression, communication
ASBL Pourquoi pas toi	Ateliers estime de soi, relooking
Le Jardin des fées	Ateliers créatifs, sportifs
ASBL Tels Quels	Sensibilisation sur les discriminations
Collaboration externe avec la Ville de Mons	Mise à disposition gratuite de personnel art 60 pour les services de la Ville

### L'insertion par la culture (article 27)

Année	Nbre tickets distribués	Nbre tickets utilisés	Nbre pers. bénéf. du RIS	Nbre pers. bénéf. art. 27
2011	1468	956	81	409
2012	1235	771	81	597
2013	1.483	910	79	685
2014	750	506	76	379
2015	700	451	95	277
2016	467	**	72*	194

### 4.3. Proaction

Mis en place en 2002, le service Proaction 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.

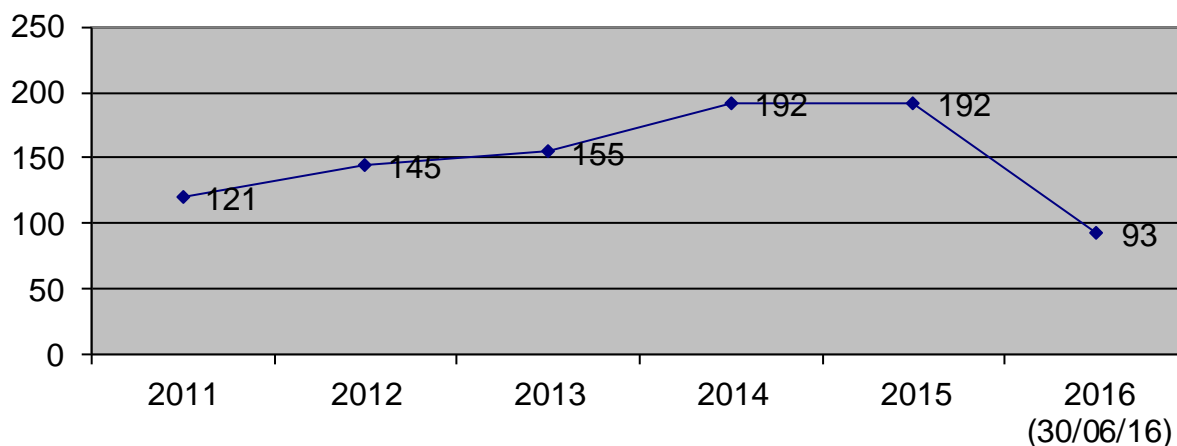
Dans ce cadre, le CPAS et le FOREM mettent en commun leurs connaissances, leurs outils, leur expertise et leur personnel. Le financement des 5 agents du CPAS affectés à cette action est rendu possible grâce au projet FSE Reliance (financement de 3 agents) et à la convention cadre FOREM-CPAS-RW (2 agents) qui intègre également l'activation de la mesure fédérale dite « 500 euros ». Ce service est également accessible aux usagers des CPAS de Frameries, Colfontaine, Saint-Ghislain, Quaregnon, Quiévrain, Boussu, Dour, Honnelles et Hensies.

Les résultats de Proaction sont les suivants :

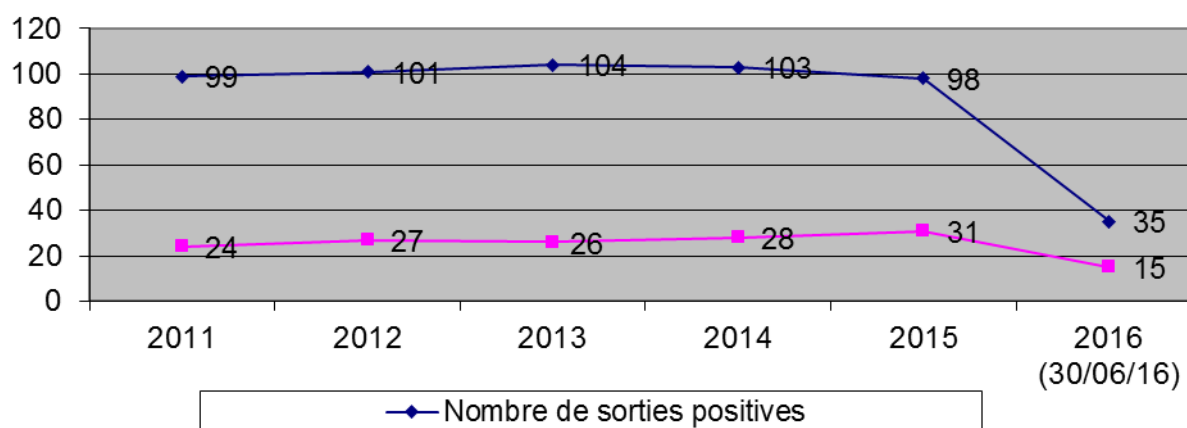
En 2015, 192 nouvelles personnes ont été repérées et informées de l'offre de service et **147** d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 76,65 %.

En 2016, (30/06/16), 93 nouvelles personnes ont été repérées et informées de l'offre de service et 81 d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 87.1 %.

## Evolution de la fréquentation Proaction



## Sorties positives et négatives



	Résultats 2015 129 SORTIES		Résultats 2016 (arrêté au 30/06/16) 50 SORTIES	
Catégories	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
<b>Sorties positives</b>	98	76,00 %	35	70,00%
Art.60/Art.61	3	3,10 %	-	0,00 %
Form. Profess.	25	25,00 %	8	22,90 %
PFI-PTP-ALE	17	17,30 %	1	2,90 %
CDD	27	27,60 %	18	51,40 %
CDI	3	3,10 %	4	11,40 %
Indépendant	-	0 %	1	2,9 %
Réorient. CPAS/ FOREM	7	7,1 %	-	0,00 %
Déclaration d'autonomie	16	16,30 %	3	8,6 %
<b>Sorties négatives</b>	31	24,00 %	15	30,00 %

## Evaluation du PST du SIP et SIS

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

- Augmenter notre qualité de mise à l'emploi auprès des partenaires : un guide du tuteur a été rédigé à l'effet de sensibiliser ces derniers au dispositif de l'insertion socioprofessionnelle, des rencontres sont organisées avec nos partenaires pour améliorer les échanges (communication, informations, ...) et accentuer l'attention de nos partenaires sur l'importance et le rôle du travailleur social au sein du SIP,...Nous sommes également en train de mettre sur pied un plan de prospection avec un portefeuille de partenaires susceptibles d'engager du personnel art 60 et/ou 61.
- Mettre en place un espace de rencontre SIP/ Pôle emploi : une fois par mois les travailleurs sociaux qui s'occupent du suivi socio professionnel et les agents d'insertion du pôle emploi se rencontrent pour faire état d'une part des offres d'emplois possibles chez nos partenaires et croiser ces demandes avec le profil des personnes en insertion et inversement. On y discute également des situations d'échec et on y analyse les causes et les conséquences.
- Mettre en place un espace de rencontre SIP - Aide générale : plusieurs réunions ont été organisées entre le SIP/SIS et l'aide générale. Tous les projets FSE ont été présentés et le nouveau projet lié à l'activation sociale a également fait l'objet d'une présentation aux équipes de l'aide générale. Les équipes organisent à la demande des rencontres internes.
- Diminuer le risque d'échec en art 60 en interne et externe : l'échec est un point mis à l'OJ des réunions d'équipe au sein desquelles une réflexion est portée sur la source de l'échec et les actions correctrices à mettre en place quand cela s'avère nécessaire. Les évaluations sont maintenant réalisées de manière plus systématique et un feed-back est donné aux services de l'aide générale. L'implication des agents d'insertion (pôle emploi) dans le cadre des échecs ou problèmes professionnels ou de réaffectation est indispensable. Des profils d'emploi types devraient être formalisés (certaines tâches nécessitent des compétences particulières) ; ce volet doit encore faire l'objet de tout un travail « d'écriture ». A ce titre, en plus du dispositif EVAL, nous avons cherché quelques outils afin de mieux cerner les compétences et cibler les orientations professionnelles possibles pour le public (outils à tester et à évaluer en 2017).

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

- Simplifier les procédures du service : un travail d'écriture des procédures va être entamé au sein du SIP mais aussi une description transversale de certaines procédures avec l'aide générale. Une première simplification s'est opérée par la révision de la convention de mise à disposition qui a permis de simplifier la facturation des agents (en art 60) occupés chez nos partenaires , un système forfaitaire a été mis en place.
- Optimaliser le processus d'insertion (augmenter la qualité de l'accueil) : un bureau d'accueil a été mis sur pied, un filtrage du public est dès lors effectué et une première sélection/prise d'informations est faite. Deux salles d'attentes sont disponibles avec une répartition du public en fonction des ateliers et activités dispensés. La documentation, les offres d'emploi et de formation sont renouvelées tous les mois par l'agent d'accueil.
- Professionaliser l'insertion socio professionnelle, organiser des réunions de travail avec les partenaires, revoir les dépliants et folders du service, optimaliser le site internet sur l'insertion : un travail tout particulier a été réalisé en terme de communication sur les actions du SIP et du SIS, le folder présentant le service et le dispositif d'insertion socioprofessionnel a été retravaillé.

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

- Augmenter le dialogue avec l'aide générale : un décloisonnement est en train de s'opérer entre les services SIP/SIS et les équipes de l'aide générale par le biais de réunions formelles, de rencontres informelles, du passage des équipes du SIP/SIS aux réunions d'équipe de l'aide générale à l'effet d'augmenter la visibilité des actions du SIP/SIS et d'expliquer les projets en cours ainsi que les nouveaux. La fonction de l'as en chef du SIP a tout son sens pour impulser cette dynamique (le profil de fonction doit être revu dans ce sens).

## **5. S'inscrire dans le réseau social**

### **Principales activités menées en réseau par le service social du CPAS :**

Depuis 2011, la coordination des différents plans a été confiée, par décision de la Région wallonne, aux relais sociaux.

Nous n'intervenons donc plus en tant que coordinateur mais comme partenaire.

L'arrivée du relais social en tant que coordinateur s'est accompagné de moyens supplémentaires pour le plan « grand froid ».

Ces moyens sont utilisés pour l'engagement de personnel complémentaire en vue de l'extension hivernale de notre abri de nuit.

### **Plan SOS hiver**

#### **Bilan SOS HIVER**

Le plan hiver couvre la période du 15 novembre au 15 mars, le dispositif mis en place par le Relais social était similaire à celui des autres années.

Cet hiver, vu les conditions climatiques plus que favorables, il a très peu fonctionné.

#### **Dispositif urgence sociale**

La garde (nuit, WE et jours fériés ) a été doublée à de nombreuses reprises en raison des conditions atmosphériques.

#### **Nuit**

Du 15 novembre jusque la mi-février, il n'y a pas eu d'interventions liées spécifiquement au froid durant la nuit.

#### **Jour**

Hormis quelques prêts de foyer, dons de vêtements (parkas ...) provenant de l'armée et de quelques interventions visant à permettre aux personnes de recharger leur compteur à budget essentiellement pour le gaz, il n'y a eu que 7 interventions particulièrement liées au froid (problème de chauffage et demande d'hébergement) et 5 foyers ont été prêtés.

### **Plan canicule**

Depuis plusieurs années notre centre a laissé la coordination du plan canicule au Relais social qui, en collaboration avec les services communaux, a repris la gestion de la campagne de prévention afin de donner des conseils aux personnes les plus fragilisées en période de fortes chaleurs, notamment les personnes âgées et d'autre part un plan d'urgence destiné à répondre aux situations problématiques (apporter des bouteilles d'eau, faire des courses,...).

Cette année, les conditions climatiques n'ont pas donné beaucoup de visibilité à cette action qui n'a été menée que durant une dizaine de jours.

### **La participation au Relais social**

Le CPAS a été un élément moteur dans la mise sur pied du Relais social et participe activement à toutes ses activités et groupes de réflexion. Le CPAS participe activement également au comité de pilotage, aux concertations initiées par le Relais social avec les CPAS

borains dans le domaine de l'urgence sociale et notamment à la mise sur pied d'une structure d'accueil d'urgence dans le Borinage et à des groupes de réflexion sur les pratiques en matière d'aide urgente et dans le cadre de l'établissement des attestations sans abri.

Parallèlement à cette participation, le CPAS introduit chaque année des projets dans le cadre du Relais social pour le DUS, l'abri de nuit, le travail de rue et depuis l'année dernière le centre d'accueil pour femmes victimes de violence intra familiale.

## **SOREAL**

Par an, 90 millions de tonnes de déchets alimentaires sont comptabilisés en Belgique. Dans ces déchets, une grande partie est encore consommable. La réduction du gaspillage alimentaire est un impératif social, économique et environnemental. Dès lors, nous avons décidé de faire bénéficier la population en difficulté de ces consommables. Le principe est simple : nous allions les ressources et les compétences de services publics et privés en vue de récupérer et de redistribuer des produits alimentaires et d'hygiène aux associations qui offrent des colis aux plus démunis. La nouveauté : une plateforme qui est le seul interlocuteur des fournisseurs (grandes surfaces de distribution) et qui redistribue, selon les critères des banques alimentaires, de manière équitable.

Le CPAS de Mons a procédé à l'engagement de la coordinatrice du projet, financée totalement par le Relais social. Il met également à disposition des locaux au sein de la maternité d'entreprises à Jemappes. La proximité avec le CISP Le Plein air permet également les collaborations nécessaires. La supervision est assurée par la direction du service social. Un véhicule frigorifique, une chambre froide, du matériel de conservation et du matériel de bureau ont été acquis par la Ville de Mons dans le cadre du programme PGV. L'essentiel des frais de fonctionnement sont couverts par un subside du Relais social.

### **Les résultats :**

Depuis sa création, en 2014, le SOREAL a permis :

- **La création d'un réseau** : dix partenaires associatifs et onze partenaires commerciaux qui partagent leurs ressources :  
Dans le monde associatif : ESOP, Entraide, Foyer saint Augustin, La maison maternelle l'Espoir, La ville de Mons, Les CPAS de Mons, Frameries, Quaregnon, St Ghislain et Boussu.  
Au niveau des partenaires commerciaux : Carrefour des Grands-Prés, Carrefour Market d'Havré, AD Delhaize de Frameries, AD Delhaize de Quaregnon, Delhaize le Lion Mons, Hoes-Fruits, La boulangerie artisanale de Mons, La boulangerie Hennaut à Ciplly, La boulangerie M & P à Mons, 3 Aldi.
- **La récupération et la redistribution de 43 tonnes** de denrées en 1 an. Grâce à cela, ce sont près de **1000 personnes** qui ont reçu des colis alimentaires plus importants en quantité, présentant une diversité dans les produits reçus et surtout la présence d'aliments frais (**43 tonnes**, c'est aussi le poids du gaspillage évité).
- **Création d'un emploi pour le gestionnaire + 5 agents** art.60 en réinsertion professionnelle via les CPAS partenaires.
- La mise en place d'un **programme de formation** à destination des agents du service
- La réalisation d'**activités de sensibilisation** visant la réappropriation de l'alimentation pour un public précarisé (cours de cuisine, repas solidaire...)



- Inciter les **gestionnaires de commerces partenaires à gérer leur stock** de manière raisonnée (Communication mensuelle des résultats des récupérations, Sensibilisation aux normes AFSCA modifiées pour les œuvres caritatives, Produits à récupérés triés par les magasins)
- **La mise en place d'un réseau de distribution** pour les produits de la banque alimentaire afin de soulager quatorze associations de la région Mons Borinage et assurer la chaîne du froid.
- **Une action sociale directe pour les usagers qui en ont le plus besoin** : repas solidaire, cours de cuisine, sensibilisation à l'anti-gaspillage, sensibilisation à une alimentation variée (distribution quotidienne de fruits, légumes, viande, poisson...), sensibilisation à l'hygiène, guidance budgétaire...

Il est important de souligner que le projet SOREAL offre la garantie que les denrées récupérées soient gérées en respectant les normes de l'AFSCA, la traçabilité et le respect de la chaîne du froid.

Cela représente un apport considérable pour les structures associatives mais également une aide précieuse pour les structures commerçantes qui souhaitent s'investir dans une **politique de développement durable, de lutte contre le gaspillage et de lutte contre la grande précarité**.

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

### **Le Relais santé**

Le Relais répond aux soins des personnes en grande précarité.

Des consultations sont organisées à l'Escale et au sein des maisons maternelles « l'Espoir » et « le Kangourou » à raison d'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'adaptation des activités aux réalités de 10 communes de l'arrondissement administratif de Mons :**

- Réalisation d'actions de concertation sur des questions de logement ;
- Réflexion sur les critères de délivrance de l'attestation sans abri ;
- Réflexion sur les modes de collaboration avec les structures d'accueil existantes et notamment l'abri de nuit ;
- Intégration des communes au plan « grand froid » et au « plan canicule ».

## La participation à la plate forme santé

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

Cette année en outre, le CPAS participe par le biais de ses antennes sociales d'Epinlieu et de Cuesmes à un projet de prévention de l'obésité dans le cadre d'Interreg dont les partenaires sont :

- Centre Poids et Santé du CHU Ambroise Paré (Mons) ;
- Maison médicale Le Car d'Or (Mons) ;
- Centre Public d'Action Sociale (Mons) ;
- Observatoire franco-belge de la santé (Villeneuve-d'Ascq).

Les objectifs poursuivis sont la prise en charge médicosociale de l'obésité dans les quartiers en difficulté dans le département du Nord et les arrondissements frontaliers de la Province du Hainaut, et par conséquent faciliter l'accès des patients obèses en situation de précarité sociale à une éducation thérapeutique pluridisciplinaire (diététiciens, psychologue, éducateur médico-sportif...) au sein des quartiers défavorisés dans la région transfrontalière avec l'appui des structures sociales et sanitaires de première ligne (Centres sociaux, mairies de quartiers, associations, maisons médicales, CPAS, médecins généralistes...).

## 6. Gérer le contentieux de l'action sociale

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

L'instance compétente est le tribunal du travail.

124 dossiers pendants (+ 22,86 % par rapport à 2014) 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.

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

2012	2013	2014	2015	2016 (15/09/16)
54	40	44	46	26

En 2016, **26 requêtes** ont été introduites (jusqu'au 21/09/16).

### Comment expliquer cette situation ?

Les statistiques en matière de contentieux de l'action sociale sont tenues depuis 2004.

Depuis 2013, nous observons **une légère augmentation** du nombre de recours introduits devant le Tribunal du Travail. Cette tendance se confirme pour l'année 2016.

Cette évolution s'explique par les **constats suivants** :

- (1) Augmentation généralisée du nombre de dossiers sociaux depuis plusieurs années (fin de droit aux allocations d'insertion (janvier 2015), sanctions Onem, précarisation croissante d'une partie de la population, ...)
- (2) Lutte accrue contre la fraude sociale et ses implications en terme de contrôle administratif et de contentieux (domiciliations fictives, travail non déclaré, ...)
- (3) Maintien des contestations introduites par les catégories étudiants (situations d'échecs scolaires, reprises ou réorientations d'étude) et étrangers (demandeurs d'asile, étrangers en séjour illégal, ...)
- (4) Développement de nouvelles formes de contestations relatives aux aides sociales complémentaires (aides relatives au logement (premier loyer/garantie locative, adresse de référence, attestation sans abri, prime à l'installation, ...), fonds des énergies, ...).

Par contre, **le contentieux propre aux décisions relatives au revenu d'intégration sociale reste stable et majoritaire** :

- 32 recours sur 48 en 2015 (ASE1 : 6/ASC<sup>2</sup> :10)
- 10 recours sur 26 en 2016 (< 21/09/2015) (ASE : 4 /ASC : 2)

En amont, le service juridique veille à assurer de concert avec le Secrétariat social centralisé **la supervision juridique des dossiers sociaux individuels**. Un des objectifs prioritaires consiste à garantir que les notifications des décisions prises par le comité spécial du service social soient complètes et correctement motivées.

Au-delà du suivi du contentieux proprement dit, il y a lieu de mettre en évidence **d'autres missions** du service juridique (à titre non-exhaustif) :

- traitement des avis et règlement de conflit de compétence (2015) : 74
- rédaction des fiches de calcul de ressources (2015) : 61
- suivi des dénonciations de fraude sociale de l'auditorat du travail (2015) : 14
- suivi des demandes de renseignement de la police pour suspicions de fraude sociale (2015 (moyenne : +/-100/an))
- supervision juridique des dossiers audition (2015) (moyenne : 120 dossiers/an)).

**Quelques remarques concernant les requêtes :**

Dans le cadre de l'organisation d'un marché de service relatif aux « services juridiques », le Conseil de l'Action Sociale du 22 décembre 2011 a décidé de désigner Maître DOCQUIER Sébastien en qualité d'adjudicataire du lot relatif au contentieux de l'aide sociale (lot n°1).

La désignation a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2012 pour une durée de quatre ans. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, Maître DOCQUIER intervient exclusivement pour assurer la défense du CPAS au niveau des dossiers contentieux introduits devant le Tribunal du travail.

**Le coût total du contentieux de l'aide sociale** à charge du CPAS (sept. 2015 – sept 2016) s'élève à **14.621,76 €** et peut être ventilé comme suit :

- (1) Honoraires avocats : 10.652,51€ ;
- (2) Frais de procédure : 2.044,25 € ;
- (3) Frais d'expertise judiciaire : 1.925,00 €

## **28 jugements (définitifs) ont été rendus du 22/09/15 au 22/09/2016 :**

- Jugements > condamnation du CPAS (totale ou partielle) : 10
- Jugements > gain de cause en faveur du CPAS : 16
- Jugements divers : 2

En termes de pourcentage global, voici l'évolution des statistiques :

- Année judiciaire 2012-2013 = 62 % des jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2014-2015 = 50 % des jugements sont favorables **au CPAS**
- **Année judiciaire 2015-2016 = 64 % des jugements sont favorables au CPAS**

Cette tendance des juridictions du travail de Mons s'explique de deux manières :

**I.** D'une part, elle tient à **l'évolution spécifique des secteurs du contentieux de l'aide sociale** comme dernier maillon de la protection sociale :

- **contentieux étudiants** : position jurisprudentielle largement favorable au maintien du RIS en faveur des étudiants lié à la poursuite des études (échecs scolaires récurrents, réorientation ou reprise d'études, ...). Compte tenu du nouveau cadre réglementaire (décret « paysage »), on constate une évolution jurisprudentielle axée sur l'orientation prioritaire du public 18/24 vers l'obtention d'une formation qualifiante (cycle secondaire ou supérieur (hautes écoles ou universités)) ;
- **contentieux de la fraude sociale basé sur les domiciliations fictives et les ménages de fait non déclarés** : position des tribunaux du travail exigeante et formaliste quant à la preuve des éléments de fait et de droit justifiant les décisions de retrait des aides et de récupération des montants indus. Toutefois, le CPAS obtient davantage de jugements favorables concernant les dossiers de fraude sociale axés sur l'omission de ressources non déclarées qui sont étayées par les données de la BCSSS et les rapports d'enquête de fraude sociale de l'auditorat du travail.
- **contentieux lié aux sanctions administratives** motivées par le non respect des projets individualisés d'insertion sociale/socioprofessionnelle ou en cas d'omission de déclaration de ressources. Les tribunaux n'hésitent pas à diminuer la durée des sanctions adoptées par le CPAS et ce, compte tenu des éléments du cas d'espèce et de l'application du principe de proportionnalité.
- **contentieux propre aux problématiques de résidence effective** : les tribunaux défendent une approche large de la notion de résidence et revoient régulièrement la situation de l'usager en fonction d'éléments actualisés (visites positives de l'agent de quartier, preuves de paiement des loyers et des consommations énergétiques, ...)
- **contentieux étrangers** : le CPAS dispose de (très) peu de leviers et est dépendant des décisions prises par les instances fédérales compétentes (Office des étrangers, Commissariat général aux réfugiés et apatrides, ...) et les tribunaux judiciaires (reconnaissance d'une situation de force majeure médicale ou administrative, ...).

**II.** D'autre part, indépendamment de l'objet du contentieux, la tendance sévère des tribunaux du travail à l'égard du CPAS s'explique aussi par **plusieurs constats transversaux et récurrents (5) :**

- (1) Dans la (très) grande majorité des dossiers, le nœud des litiges ne porte pas sur des débats juridiques ou sur une mauvaise lecture ou interprétation de la réglementation par le CPAS. A plusieurs reprises, le tribunal du travail a d'ailleurs confirmé la pertinence et le bien-fondé des critères d'intervention du CPAS (ex. : critères d'octroi des aides sociales complémentaires).
- (2) Les tribunaux du travail sont très attentifs au formalisme juridique et au respect scrupuleux des droits des usagers consacrés par la réglementation : droit d'être entendu par le Comité spécial, envoi d'une mise en demeure préalable à la sanction administrative, objectivation suffisante des constats dans le rapport social et signature par l'utilisateur du rapport social, droit de l'utilisateur d'être informé des conséquences de tout comportement non collaborant avec le CPAS. Dans certains dossiers, ces rappels juridiques ont été formulés à l'adresse du CPAS ;
- (3) La sensibilité des magistrats du tribunal du travail est généralement assez proche et favorable aux arguments des usagers (ex. : poursuite des études des étudiants, recours aux sanctions administrative, résidence effective des personnes sans abri, ... ) ;
- (4) La matérialisation (fondée sur les pièces du dossier social) des éléments de fait n'est pas toujours jugée suffisante par le tribunal du travail et ce, au terme de l'enquête sociale réalisée (ex. : dossiers de fraude sociale, ...). Or, le CPAS dispose de moyens humains et techniques limités si l'on compare son intervention à celle d'autres instances répressives ou de contrôle dont c'est la fonction principale (police, auditorat, parquet, services d'inspections des lois sociales (ONSS), ... ) ;
- (5) Concernant les recours introduits contre les décisions du CPAS, les usagers défaillants sont – *in fine* – amenés à collaborer au suivi de leur dossier social. Ainsi, ceux-ci communiquent finalement au juge les données et les éclaircissements que les CPAS attendaient en amont pour pouvoir prendre une décision en connaissance de cause<sup>3</sup> :
  - Dans une majorité de dossiers, les décisions de sanction ou de retrait du RIS/AS sont motivées par l'attitude de l'utilisateur marquée par une absence totale ou partielle de collaboration avec les services du CPAS. Sous la pression du tribunal et le risque de se voir exclure de toute forme de protection sociale, les usagers se voient contraint de transmettre au tribunal du travail les données nécessaires à l'examen de leur situation sociale. Ce constat ne remet évidemment pas en cause les compétences et le professionnalisme des travailleurs sociaux. Mais il explique très souvent que le tribunal du travail donne gain de cause à l'utilisateur lorsqu'il démontre au final se trouver dans les conditions pour bénéficier du revenu d'intégration sociale ou de toute autre forme d'aide sociale.

---

- <sup>3</sup> Les tribunaux disposent d'une compétence de pleine juridiction : ils se substituent régulièrement à l'appréciation des CPAS pour statuer sur l'ouverture et/ou le maintien du droit au RIS/AS de l'utilisateur.

## Département 2 : Les jeunes

---

Le département « enfance et jeunesse » a pour mission principale de contribuer à mettre en œuvre des stratégies d'action coordonnées en vue de lutter contre le déterminisme social.

Le travail à mener est multidimensionnel. Il vise l'articulation entre les services généraux et spécialisés, l'intervention précoce dès la petite enfance voire avant la naissance et la mixité sociale. C'est un enjeu de société : il s'agit de mettre concrètement tout en œuvre pour que le principe d'égalité des chances soit autant que possible une réalité pour chaque enfant, dès son plus jeune âge.

Ces dernières années, mais singulièrement depuis le début de l'année 2016, une problématique spécifique fait régulièrement la une de l'actualité : il s'agit de la situation de ceux qu'on appelle généralement les « bébés parqués », c'est-à-dire les tout jeunes enfants qui doivent être temporairement éloignés de leur milieu de vie habituel et qui se retrouvent hospitalisés plusieurs jours, plusieurs semaines voire plusieurs mois, sans réelle raison médicale, faute de place dans les services d'accueil spécialisés. Ce sujet a mobilisé le département tout au long de l'année, ainsi que les partenaires locaux des secteurs de la petite enfance et de l'aide à la jeunesse. Mons est en effet une zone particulièrement impactée par le phénomène : le chiffre global d'une vingtaine d'enfants accueillis en permanence dans les services de pédiatrie est relayé par les hôpitaux de Mons et du Borinage. Plusieurs pistes de collaborations sont à l'étude. Elles seront évoquées dans les perspectives des services d'accueil de la petite enfance et dans celles des services agréés dans l'aide à la jeunesse

Les différents services qui composent le département sont :

Les structures d'accueil de la petite enfance :

- Crèche de Mons ;
- Crèche « le Nid Douillet » ;
- Crèche et MCAE de Jemappes (Fort Mahon) ;
- MCAE Cité P'tit ;
- MCAE Bébé Lune ;
- SAEC ;
- La Cité de l'enfance – SAAE – SAIE et AMO.

### **Objectifs généraux du département**

- Assurer la coordination et la complémentarité de l'ensemble des actions menées au bénéfice de l'enfance et de la jeunesse, en vue de contribuer d'une part à la lutte concertée contre le déterminisme social et d'autre part à développer la qualité et la diversité du service au citoyen ;
- Participer aux réunions et comités organisés localement par les acteurs de la petite enfance et de l'aide à la jeunesse (ONE, SAJ, CAAJ, Rhéseau...) dans l'objectif de rechercher les convergences entre les actions menées par les services du CPAS et celles de l'aide à la jeunesse, identifier les articulations possibles, mettre en place les collaborations et tenter de les formaliser dans des protocoles spécifiques de collaboration ;

- Assurer des actions variées de prévention précoce dans les divers milieux de vie des enfants et des jeunes (famille, école, accueil petite enfance, associatif, sport, culture...) avec nos partenaires de l'action sociale et de l'aide à la jeunesse ;
- Mettre en place avec ces mêmes partenaires des actions socioéducatives précoces dans ces divers milieux ;
- Garantir une gestion financière efficace, la prise en compte des économies d'échelle et la gestion concertée des ressources matérielles, logistiques et humaines ;
- Détecter les besoins nouveaux, développer des projets innovants et rechercher des financements variés pour l'ensemble des actions à mettre en place.

## **1. LES STRUCTURES DE L'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE**

Le CPAS gère l'accueil de la petite enfance en coordonnant l'action des structures suivantes :

- Crèche de Mons, sise Avenue Frère Orban, 14 à 7000 Mons ;
- Crèche de Jemappes, sise rue du Fort Mahon à 7012 Jemappes ;
- MCAE de Jemappes (même localisation que la crèche) ;
- Service des accueillantes encadrées conventionnées (y compris les co - accueillantes) (SAEC), sis Avenue Frère Orban, 14 à 7000 Mons ;
- MCAE Cité p'tit, sise Avenue François André 20 à 7012 Jemappes ;
- MCAE Bébé Lune, sise Chaussée de Beaumont, 21 bloc7 à 7000 Mons.

<b><u>Structures</u></b>	<b><u>Effectif (ETP)</u></b>	<b><u>Nbre de places</u></b>	<b><u>Nbre enfants accueillis (au 31/08/2016)</u></b>	<b><u>Taux d'occupation</u></b>
<b>Crèche de Mons</b>	<b>16,2 (+ 3 art 60)</b>	<b>56</b>	<b>66</b>	<b>80.16 %</b>
<b>Crèche de JMP + MCAE</b>	<b>15 (+3 art60)</b>	<b>42</b>	<b>81</b>	<b>92.45 % (crèche) 107 % (MCAE)</b>
<b>Nid Douillet</b>	<b>13.8 (+1 art60)</b>	<b>36</b>	<b>56</b>	<b>103.39 %</b>
<b>Cité P'tit</b>	<b>8.75 (+3 art60)</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>82.12 %</b>
<b>Bébé Lune</b>	<b>4.15 (+3 art60)</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>81.33 %</b>
<b>SAEC</b>	<b>1.8 encadrement</b>	<b>120</b>	<b>191</b>	<b>90.29 %</b>
	<b>14 co-accueillantes</b>			
	<b>11 accueillantes</b>			
<b>Total</b>	<b>87.70</b>	<b>290</b>	<b>444</b>	<b>90.96 %</b>

### **1.1 Les crèches**

Une crèche a les particularités suivantes :

- Un milieu d'accueil pour enfants de 0 à 3 ans ;
- Un milieu d'accueil ouvert au minimum 220 jours par an et 10 heures par jour ;
- Un milieu où la participation des parents est proportionnelle aux revenus du ménage (entre 2.41 € et 34,03 €/jour).

## Les normes prévues par l'ONE

- 1 puéricultrice / 7 enfants ;
- 1 infirmière / 48 places ;
- 0,5 assistante sociale / 48 places.

## Le financement

Le financement de l'ONE est limité au personnel requis sur base des normes d'encadrement.

Un nouveau médecin généraliste a été désigné par notre Centre en 2016 pour l'ensemble des crèches. Il propose une consultation chaque semaine pour les enfants de chaque crèche ainsi que pour ceux de la MCAE adossée à la crèche de Jemappes.  
Une nouvelle coordinatrice a été désignée en 2016 par l'ONE. Elle accompagnera les crèches et les MCAE pour le suivi de leur plan qualité et dans leurs divers projets.

### **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 56 places à partir du 01/05/2016 et est ouverte de 7h à 18h.

En 2016, la capacité de la crèche de Mons a été augmentée de 8 places dans le cadre du plan Cigogne III volet 2. Des travaux d'aménagement ont été réalisés afin d'élargir les espaces de vie accessibles aux enfants et de répondre aux exigences de l'arrêté Infrastructure de l'ONE ; 1,5 agent ETP a également été engagé dans ce cadre. Cette structure est également la plus demandée par les futurs parents pour son positionnement idéal en centre-ville.

### **Effectif : 16,2 ETP (+ 3 art.60)**

- 1 infirmière ;
- 0,3 agent administratif ;
- 13 puéricultrices ;
- 1 auxiliaire petite enfance (art.60)
- 1.5 auxiliaires professionnelles (+ 2 art 60);
- 0.4 assistante sociale.

	<b><u>Nombre d'enfants inscrits</u></b>	<b><u>Taux d'occupation</u></b>
En 2015	84	83.28 %
En 2016 (au 31/08/16)	66	85,38 %

### **Collaborations, activités organisées :**

- Bibliothèque 'Lis-moi une histoire', 1 X/mois durant l'année
- Dépistages visuels
- Eveil musical par les jeunes musicales
- Animation sur l'alimentation saine (Viasano - Service Egalité des Chances et Citoyenneté)
- Rencontre conviviale avec les parents en fin d'année
- Exercice Incendie et formation EPI



## Formations :

- Cemea : « Education active des enfants de moins de 3 ans » 1<sup>ère</sup> partie.
- ISBW : « Repères à visiter en vue d'un accueil de qualité »
- Dès janvier 2016 : « Psychomotricité relationnelle » par asbl Doudou Zen
- Formation bureautique : Excel et Outlook de base, Outlook agenda
- « Les temps de repas dans les milieux d'accueil » collaboration ONE et OSH, réunion d'information sur le travail de réflexion.
- « Démystification du handicap » par l'Asbl « Passe Muraille » pour l'équipe complète.
- Marionnettes chez le tout petit
- Baby yoga depuis septembre.

### A mettre en place :

- Réunions d'équipe systématiquement 1x toutes les 6 semaines.

### 1.1.2 La crèche de Jemappes

La crèche de Jemappes est située à la rue du Fort Mahon. Elle dispose d'une capacité de 30 places et est ouverte de 7h à 18h. Elle est complétée par une MCAE de 12 places.

La structure a bénéficié en 2016 du placement de nouveaux châssis et pare-soleil électriques, pour un meilleur confort des enfants et une économie d'énergie.

### Effectif : 15 ETP (total pour la crèche + MCAE) (+3 art60)

- 1 infirmière sociale ;
- 0.4 assistante sociale ;
- 11.3 puéricultrices (+ 1 ETP art 60 auxiliaire de l'enfance) ;
- 2 auxiliaires professionnelles (+ 2 article 60) ;
- 0,3 agent administratif.

	<u>Nombre d'enfants inscrits</u>	<u>Taux d'occupation (Crèche + MCAE)</u>
<b>2015</b>	<b>52</b>	<b>95,25 %</b>
<b>2016 (31/08/15)</b>	<b>60</b>	<b>95.50 %</b>

### Collaborations, activités

- Les enfants de la crèche et de la MCAE ont profité d'un spectacle magnifique du Théâtre de la guimbarde « SWEET § SWING » co-financé par l'ONE.
- Chaque mois, les enfants bénéficient d'une séance de lecture et de prêt de livres par la bibliothèque de Jemappes.
- Le personnel et les enfants ont participé à des séances de psychomotricité sous la guidance de l'ASBL « DOUDOU ZEN »
- Le personnel et les enfants ont bénéficié de séances mensuelles d'activités psychomotrices grâce à l'ASBL « ACCESPORT »
- Les enfants de plus de 18 mois ont bénéficié du dépistage visuel annuel, subsidié par l'ONE.
- Organisation d'une séance de baby yoga.

## **Formations**

- journée pédagogique subsidiée par l'ONE sur le développement psychomoteur de l'enfant en fonction de son âge. (Formateur ONE)
- formation sur le rôle et l'opportunité de la vaccination chez les enfants, donnée par le médecin
- 2 agents bénéficient annuellement d'une formation « école du feu »
- Le personnel a un soutien et des formations continues par rapport à l'accueil d'enfants sourds et malentendants grâce à l'« ASBL passe-muraille » et le service d'aide précoce « Triangle de Wallonie »

### **1.1.3 La crèche de Mons-Hyon « le nid douillet »**

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

#### **Effectif : 13,8 ETP (+1 art60)**

- 1 infirmière sociale;
- 10 puéricultrices
- 1 auxiliaire petite enfance Art.60 ;
- 1,5 auxiliaire professionnelle ;
- 0,3 agent administratif.

	<b><u>Nombre d'enfants inscrits</u></b>	<b><u>Taux d'occupation</u></b>
<b>2015</b>	<b>67</b>	<b>114,08%</b>
<b>2016 (31/08/16)</b>	<b>56</b>	<b>102,13%</b>

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

#### **Collaborations, activités organisées**

##### **- Carnaval**

Le mardi gras, la crèche a organisé le carnaval des enfants.

Tous les enfants ainsi que le personnel de la crèche étaient présents et déguisés pour l'évènement. Nous avons réalisé des ateliers découvertes et gustatifs pour les enfants de plus de 15 mois. Les parents ont beaucoup apprécié cette manifestation et espèrent qu'elle pourra se renouveler à l'avenir.

##### **- Doudou**

Le mercredi 18 mai 2016, les enfants de la crèche ont célébré la fête du doudou. Les bébés et les moyens présents étaient vêtus de rouge et de blanc ainsi que tout le personnel de la crèche. Les grands ont combattu en costume avec le dragon lors d'une prestation extraordinaire. L'après-midi, les puéricultrices ont accueilli les parents autour d'un petit goûter convivial. Les parents ont massivement soutenu l'organisation et nous encouragent à la renouveler.

### - Saint-Nicolas

Le 6 décembre 2015, Saint Nicolas a fait le tour des services afin de saluer tous les enfants avant de se rendre sur son trône situé au premier étage. A cette occasion, les parents avaient été conviés à prendre une collation saine avec leurs enfants ainsi qu'à les accompagner pour voir le grand saint qui distribuait des petits cadeaux. Ce jour-là, les sections ont opté pour une action "sections ouvertes" afin de présenter leur travail aux parents présents.

Les parents étaient ravis de cette initiative.

### -Carrefour des générations

A l'occasion du Carrefour des générations, les papys et les mamys ont été invités pour participer en famille à un atelier lecture au sein de la structure.

## **Formations**

- Formation de l'asbl Passe-muraille sur l'atelier miroir (démystification du handicap)
- Formation à la psychomotricité avec l'asbl Doudou Zen
- Exercice d'évacuation incendie
- Journée pédagogique en collaboration avec l'ONE et Mr Petit (Psychologue ONE)
- Baby yoga

## **1.2 Les MCAE**

### **Normes :**

Une MCAE « Maison Communale d'Accueil de l'Enfance » a les particularités suivantes:

- Un milieu d'accueil pour enfants de 0 à 6 ans ;
- Un milieu ouvert au minimum 220 jours par an et minimum 10 heures par jour ;
- Un milieu où la participation des parents est proportionnelle aux revenus du ménage (entre 2.41 € et 33.03 €/j.).

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

Le personnel : 2,5 puéricultrices / 12 enfants + 0,25 assistante sociale ou assimilé / 12 enfants. Les MCAE fonctionnent selon un projet pédagogique qui met en exergue des valeurs telles que le développement de l'autonomie et la socialisation. Ces valeurs sont conduites au rythme et dans le respect absolu de chaque enfant. Les projets pédagogiques doivent répondre au code de qualité des MCAE et sont périodiquement revus en fonction des exigences de l'ONE.

### **Le CPAS compte 3 MCAE :**

- Bébé Lune située à Mons, ouverte de 7h00 à 18h00 – 12 places ;
- Cité p'tit située à Jemappes, ouverte de 7h00 à 18h00 – 24 places ;
- MCAE de Jemappes (Fort Mahon) – 12 places.

### **1.2.1 La MCAE de Jemappes (Fort Mahon)**

Adossée administrativement à la crèche de Jemappes, la MCAE complète le dispositif d'accueil mis en place à la rue Fort Mahon.

Son activité et son organisation s'intègrent totalement dans les actions mises en place par la direction et les équipes éducatives, à la satisfaction des familles qui lui confient leurs enfants depuis de nombreuses années déjà.

	<b><u>Nombre d'enfants inscrits</u></b>	<b><u>Moyenne PFP</u></b>	<b><u>Taux d'occupation</u></b>
<b>2015</b>	<b>21</b>	<b>8€</b>	<b>91%</b>
<b>2015 (31/08/16)</b>	<b>21</b>	<b>7,84€</b>	<b>107%</b>

### **1.2.2 La MCAE Cité P'tit**

Notre milieu d'accueil est accessible à tout public.

Une action spécifique est menée pour soutenir les parents en recherche d'emploi ou engagés dans un processus de réinsertion socioprofessionnelle et ce, dans la continuité du projet « Accueil de P'tits Montois », mené jusque fin 2014 dans le cadre du Fonds Social Européen, en collaboration avec la MCAE « Les P'tits Fours ». Ce projet spécifique bénéficie depuis janvier 2015 du soutien financier de l'ONE dans la continuité des actions soutenues auparavant par le FSE.

Les derniers objectifs du plan qualité (2013-2015) de la MCAE Cité P'tit sont les suivants :

- Favoriser la formation continuée avec fermeture de l'établissement (Art.13 et 14 du Code de Qualité) ;
- Continuer de renforcer le lien/la relation entre les parents et le milieu d'accueil par l'intégration des parents dans certaines activités, par la mise en place d'un cahier de communication plus élaboré. Souhait de maintenir la possibilité de réaliser des albums photos pour les enfants, lors de leur sortie de la MCAE (art 15 et 1è du code de qualité) ;
- Mise en place d'un système de puéricultrice de référence (code qualité art 3, 6 et 17) ;
- Continuer de favoriser l'accès pour tous à différentes activités grâce à la collaboration avec les associations locales (art 12 et 19 du code de qualité).

#### **Effectif (8,75 ETP) (+3 art60)**

- 0,25 assistante sociale ;
- 1 assistante sociale – projet ONE ;
- 6.5 puéricultrices (+1 auxiliaire de la petite enfance article 60) ;
- 1 auxiliaire professionnelle (+ 2 auxiliaires professionnelles article 60).

	<b><u>Nombre d'enfants inscrits</u></b>	<b><u>Moyenne PFP</u></b>	<b><u>Taux d'occupation</u></b>
<b>2015</b>	<b>49</b>	<b>13,12 €/jour complet 7,62 €/demi-jour</b>	<b>86,65 %</b>
<b>2016 (au 31/08/2016)</b>	<b>40</b>	<b>11,83 €/jour complet 7.17 €/demi-jour</b>	<b>82,16 %</b>

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.

### **Collaborations, activités réalisées**

- Journée festive en compagnie des enfants et de leurs parents afin de fêter Saint-Nicolas.
- Collaboration avec la bibliothèque de Jemappes pour la lecture de livres, à raison de 1x/mois
- Organisation d'activités d'éveil musical à raison d'1x/tous les 15 jours pour les enfants, et 1x/mois pour les parents faisant partie du programme 'Accueil des P'tits Montois'.
- Organisation d'une fancy-fair au mois de juin, avec danse des tout-petits, animations diverses : château gonflable, pêche aux canards, grimage, ...
- Collaboration avec le service le service Egalité des chances et Citoyenneté (Viasano) dans le cadre d'une alimentation saine et équilibrée, fabrication de smoothies et dégustation de fruits en collaboration avec les parents.
- Animation intergénérationnelle dans le cadre du « Carrefour des générations » : activité pâtisserie avec enfant et grands-parents.
- Mise en place de séances de psychomotricité (Accesport et Doudou zen) et de baby yoga au sein de la MCAE.

### **Formations**

- Equipier de première intervention pour 2 puéricultrices (école du feu)
- La démystification du handicap par l'Asbl « Passe Muraille » pour l'équipe complète.
- Formation à la psychomotricité (ONE)

### **1.2.3 La MCAE Bébé Lune**

Notre milieu d'accueil a pour finalité principale de permettre aux parents de concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles. Il est à noter qu'une priorité donnée aux parents étudiant ou éprouvant des difficultés socio-économiques ou aux enfants à besoins spécifiques

#### **Effectif (4.15 ETP) (+ 3 art60)**

- 0,25 assistante sociale ;
- 3.9 puéricultrices
- 1 auxiliaire de l'enfance (art 60) ;
- 2 auxiliaires professionnelles (art.60)

	<b><u>Nombre d'enfants inscrits</u></b>	<b><u>Moyenne PFP</u></b>	<b><u>Taux d'occupation</u></b>
<b>2015</b>	<b>20</b>	<b>18,83 €/jour complet 11,35 €/demi-jour</b>	<b>85,74 %</b>
<b>2016 (au 31/08/2016)</b>	<b>18</b>	<b>21,64 €/jour complet 12,01 €/demi-jour</b>	<b>81,33 %</b>

Le plan qualité 2013-2015 reprend les objectifs suivants :

- Favoriser la formation continuée (art 13 et 14 du code de qualité);
- Favoriser l'accès pour tous à différentes activités, grâce à la collaboration avec des associations locales (art 12 et 19 du code de qualité);
- Renforcer la relation entre le milieu d'accueil et les parents (art 17 du code de qualité).

### **Collaboration et activités organisées**

- Gouter festif en compagnie des enfants et de leurs parents afin de fêter Saint Nicolas.
- Collaboration avec le service Egalité des chances et Citoyenneté (Viasano) dans le cadre d'une alimentation saine et équilibré... Fabrication de smoothies et dégustation de fruits en collaboration avec les parents.
- Animation intergénérationnelle : fabrication de verrine de fruits en collaboration avec les grands parents et enfants de la MCAE.
- Mise en place de séances de psychomotricité au sein de la MCAE (Accesport).
- Spectacle « Passagère » interprété par deux actrices du théâtre Nuna pour les enfants de la MCAE.
- Animation Baby yoga

### **Formations**

- La démystification du handicap par l'Asbl « Passe Muraille » pour l'équipe complète.
- Formation à la psychomotricité (ONE) / Asbl Doudou Zen

#### Projets

- Mise en place du Bibliobus

### **1.3 Les accueillantes conventionnées**

Les accueillantes conventionnées ont les particularités suivantes

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

Les normes imposées par l'ONE

- La capacité du service est de 30 accueillantes à 4 places chacune soit 120 places.

#### Le financement

- 1 assistante sociale / 20 accueillantes soit 1 ½ A.S subsidiées ONE et ½ AS subsidiée APE;
- Tarif ONE/jour/enfant payé par le parent ;
- Entre 2.41 € et 34,03 €/jour pour l'année civile 2016.

Les accueillantes perçoivent une indemnité journalière.

Les accueillantes à domicile fournissent la totalité des aliments sauf les aliments diététiques.

Actuellement, **11 accueillantes** travaillent à domicile et **14 co-accueillantes** travaillent dans les co-accueils (ex –prégardiennats).

**191 enfants** ont été accueillis pour la période du 01.09.2015 au 31.08.2016

Le statut d'accueillante étant peu attrayant et les formations rares, il n'est pas facile de trouver des candidates qui présentent toutes les garanties de compétences requises.

### **1.3.1 Les co - accueillantes**

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

- Classe de délégation entre les 2 accueillantes, ce qui suppose un remplacement en cas de maladie d'une accueillante.
- Les co - accueillantes prestent dans des locaux de 7 écoles communales ;
- Les repas sont à charge du pouvoir organisateur ;
- Les co-accueillantes sont payées en fonction des présences, ce qui induit des difficultés de maintenir certaines semaines d'ouverture.
- Dans les crèches et les MCAE, la plupart des enfants sont inscrits pour +/- 2 ans ½. Dans les pré-gardiennats l'accueil est de 1 an maximum (entrée généralement à 18 mois), ce qui induit un travail administratif important lié au turn-over plus important des enfants accueillis ;

### **L'effectif**

Les accueillantes conventionnées sont motivées et fiables.

Elles trouvent dans leur activité conventionnée :

- Une échappatoire au chômage ;
- Une valorisation par le travail ;
- Un travail facilement accessible grâce à une formation de base accélérée ;
- Un travail à proximité de leur domicile (la plupart ne disposent pas de véhicule).

### **L'utilisateur**

Nous répondons à :

- A un nombre élevé de demandes de places d'accueil ;
- A une demande de places d'accueil de proximité (la plupart de ces familles ne disposant que d'un véhicule ou pas du tout) ;
- A des demandes d'accueil d'urgences, du moins dans la mesure de nos possibilités ;
- A un nombre inattendu de demandes pour les enfants âgés de plus de 18 mois, de nombreuses familles composant des solutions de divers congés parentaux et dépannages familiaux pour leurs enfants ;
- La situation du milieu d'accueil au sein des établissements scolaires fondamentaux, est recherchée par les familles du fait de son aspect « préscolaire » et d'une facilité de regroupement de tous leurs enfants.

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

<u>Structures</u>	<u>Nbre enfants présents (au 31/08/2016)</u>	<u>Familles monoparentales</u>	<u>Familles dont au – 1 des parents est sans emploi</u>	<u>Taux d'occupation</u>
Canoniers	16	5	13	98 %
Flénu	20	12	14	79 %
Cuesmes	16	8	12	89 %
Obourg	18	2	12	72 %
Rossignol	20	7	11	106 %
St-Denis	16	4	6	102 %
Villers	16	5	3	86 %

Le nombre d'enfants présents au moins 1 jour dans les co-accueils au 31.08.2016 est de **122**.

### **1.3.2 Les accueillantes à domicile**

En ce qui concerne les **11 accueillantes**, elles ont accueilli **69 enfants** à leur domicile (au 31/08/15).

- Au niveau des accueillantes conventionnées, toute la réglementation se base sur la notion de travail à domicile et une relation individualisée à l'accueillante. Le pouvoir organisateur se voit déchargé de l'aspect organisationnel ;
- La gestion ONSS - APL est assurée par le service et non par le département des ressources humaines ;
- Les revenus des accueillantes sont directement liés aux présences des enfants... Absences, congés des enfants les pénalisent... ;
- L'autorisation dans les SAEC est octroyée à l'accueillante par le comité ONE à titre nominatif ; dans les structures collectives, cette clause n'existe pas car l'ONE ne statue pas sur les personnes et c'est alors le pouvoir organisateur qui est seul à procéder à l'engagement.
- En cas d'arrêt de l'accueillante, le remplacement n'est pas aisé (prestation au -delà des 7h36, non délégation,...) alors que la continuité de l'accueil est essentiel pour les familles.

### Projets en 2017

- 5 postes d'accueillantes sont à pourvoir. Ces postes doivent impérativement être pourvus afin de maintenir notre capacité et notre droit à la subsidiarité y afférent. Nous assistons actuellement à une explosion des demandes sur Mons, principalement pour le Centre-Ville.
- Les candidatures d'accueillantes conventionnées à domicile sont actuellement très faibles de façon généralisée en Communauté française. Par contre, le système de co-accueillante attire davantage de candidatures, surtout selon notre formule appliquée dans les ex - préguardiennats. La réflexion sur les modalités d'implantation géographique et les travaux d'aménagement qui seraient nécessaires doit être menée rapidement afin de garantir durablement le maintien de notre capacité actuelle d'accueil ;
- Finaliser la sécurisation tant anti-intrusion que protection contre l'incendie ;
- Répondre aux obligations de formation réglementaires ;
- Veiller à la réalisation et à l'achèvement des travaux dans les co-accueils.



#### **1.4. Eléments d'analyse sur l'accueil de la petite enfance**

L'accueil de la petite enfance est un secteur qui présente un déficit financier récurrent. Nous tentons de travailler sur divers paramètres permettant de réduire sensiblement ce déficit. Malgré les efforts réalisés par le personnel et les directions, le mode de financement structurel étant insuffisant, il reste des marges sur lesquelles le CPAS a finalement peu de prise.

Parmi les nombreux efforts réalisés, on peut par exemple identifier :

- La définition d'une norme stricte de personnel nécessaire pour fonctionner par structure. Cette norme spécifique permet de fonctionner correctement et de gérer les éventuelles absences (maladie ou congés) du personnel. Elle est distincte de la norme « agréée » de l'ONE qui ne permet pas de faire tourner les structures pendant les plages d'ouverture prévues ou en intégrant les congés annuels par exemple ;
- Les frais de fonctionnement ont été repensés à la baisse, afin d'aller à l'essentiel des besoins.
- Les repas sont réalisés par une firme externe, comme pour les écoles ou d'autres collectivités, ce qui permet un contrôle strict des coûts (à l'unité de repas livrée) ;
- Une attention particulière est accordée aux recettes, en termes de subsides bien sûr, mais aussi et surtout pour le paiement par les parents des participations financières dues en fonction de leurs revenus professionnels (avec le service de gestion financière).

Ces efforts impactent sensiblement l'évolution du déficit sur les comptes disponibles :

<b><u>C.2013</u></b>	<b><u>C. 2014</u></b>	<b><u>C. 2015</u></b>	<b><u>Evolution 2104/2015 (%)</u></b>
- 736.561,84	<b>-713.403,50 €</b>	-615.530,05	<b>- 14%</b>

Pour l'exercice 2015, une analyse plus spécifique a été réalisée afin d'identifier le coût par place agréée dans les divers établissements actuellement en gestion.

<b><u>Structure</u></b>	<b><u>Coût 2015</u></b>	<b><u>Places agréées</u></b>	<b><u>Coût/place 2015</u></b>
<b>Bébé lune (mcae)</b>	<b>-39.800,74€</b>	<b>12</b>	<b>3.316,73 €</b>
<b>Cité p'tit (mcae)</b>	<b>-40.778,50€</b>	<b>24</b>	<b>1699,10 €</b>
<b>Jemappes (crèche+mcae)</b>	<b>-224.782,16€</b>	<b>42</b>	<b>5.351,96 €</b>
<b>Nid douillet (crèche)</b>	<b>-35.917,71 €</b>	<b>36</b>	<b>987,71 €</b>
<b>Mons (crèche)</b>	<b>-231.645,52€</b>	<b>48</b>	<b>4.825,95 €</b>
<b>Sous-Total</b>	<b>-572.924,63€</b>	<b>162</b>	<b>3.536,57€</b>

Si on analyse l'ensemble de notre capacité d'accueil, il convient d'ajouter le SAEC :

<b><u>Structure</u></b>	<b><u>Coût 2015</u></b>	<b><u>Places agréées</u></b>	<b><u>Coût/place 2015</u></b>
<b>Accueillantes et co- accueillantes</b>	<b>-42.605,42€</b>	<b>120</b>	<b>355,05€</b>

Ce qui ferait donc au total général

	<b><u>Coût 2015</u></b>	<b><u>Places agréées</u></b>	<b><u>Coût/place 2015</u></b>
<b>Total général</b>	<b>615.530,05€</b>	<b>282</b>	<b>2182,73€</b>

On observe donc une diminution progressive aux comptes. Le coût par place d'accueil, toutes structures confondues, est de 2.182,73€, contre 2.529,80€ au Compte 2014 et 2.611,21€ au Compte 2013 (soit une diminution de près de 20%)

### **1.5. Perspectives pour le secteur de l'accueil de petite enfance**

#### **- Augmenter encore notre capacité d'accueil :**

En 2016, l'extension de la crèche de Mons (plan Cigogne III volet 2 – dossier HT 259) a permis la création de 8 places, portant la capacité de l'établissement à 56 places.

En 2017, les travaux relatifs à la construction d'une nouvelle crèche devraient commencer. L'objectif est de réaliser une **crèche de 49 places** sur le site principal du CPAS, à l'angle de la rue Achille Legrand et de la rue de Bouzanton, par transformation de la MCAE Bébé lune en crèche (plan Cigogne III volet 2 - dossier HT 257 - création nette de 37 places).

La crèche se situera au rez de chaussée d'un ensemble plus vaste (rez + 2 étages + combles) dont les étages seront consacrés à des logements dont les caractéristiques restent à définir. C'est l'IDEA qui a été désigné pour réaliser les études, plans et cahiers spéciaux de charges. La réunion plénière d'avant-projet a réuni le 05 octobre 2016 les autorités du CPAS, le service technique, le département jeunesse, l'IDEA, l'ONE, la Région wallonne, le service d'urbanisme de la Ville de Mons, ORES et l'AFSCA. Les conclusions permettent de poursuivre les démarches en cours en vue de concrétiser l'opérationnalité des places au plus tard au **4<sup>ème</sup> trimestre 2018**.

Evaluation du coût des travaux pour la partie propre à la crèche : 1.300.000 €

Droit de tirage pour financement alternatif de la Région wallonne : 1.198.700 €.

#### **- Renforcer notre dispositif de co-accueillantes :**

Malgré des améliorations annoncées, le statut des accueillantes reste peu attractif et rend de plus en plus difficile le recrutement d'accueillantes à domicile lorsque certaines décident d'arrêter leur activité. Actuellement, des postes agréés sont vacants.

Il nous semble plus réaliste de chercher à ouvrir de nouveaux co-accueils. Les conditions de travail y sont plus favorables (pas au domicile de l'accueillante, coûts d'alimentation et de fonctionnement à charge du pouvoir organisateur,...) et ces structures restent moins coûteuses que des établissements collectifs classiques. Le besoin en centre-ville de Mons est réel, de même que dans certaines anciennes communes où nous ne sommes pas encore présents (comme Ghlin, par exemple).

#### **- Améliorer la situation des bébés « parqués » :**

En 2017, le département jeunesse entend poursuivre la concertation avec l'ensemble des acteurs locaux de la petite enfance et de l'aide à la jeunesse afin que des solutions soient trouvées pour améliorer la situation de ces enfants qui doivent être temporairement éloignés de leur milieu de vie et qui se retrouvent hospitalisés sans raison médicale faute de places d'accueil spécialisées.

Des perspectives d'accueillir en journée ces enfants dans nos structures communales (crèches, MCAE, co-accueils, accueillantes) ont été proposées par le CPAS lors des réunions précédentes. Cela permettrait à ces enfants de bénéficier d'un lieu de vie adapté à leurs besoins pendant les heures d'ouverture de nos établissements, quitte à rentrer dans le service de pédiatrie pour la soirée et la nuit, dans l'attente d'une solution plus appropriée. Par ailleurs, cela libèrerait le personnel de l'hôpital de tâches qui ne lui incombent normalement pas et lui permettrait de se consacrer pleinement aux enfants malades hospitalisés.

- **Poursuivre les actions menées dans le cadre du programme VIASANO**

En collaboration avec le service égalité des chances, qui a dans ses missions de promouvoir l'alimentation saine et l'activité physique, les actions de sensibilisations VIASANO se poursuivront en 2017.

Nous continuerons à remettre aux enfants qui quittent nos structures pour aller à l'école le dossier sur la boîte à tartines, qui reprend plein de conseils malins pour une alimentation saine et équilibrée à l'école. D'autres actions se poursuivront : lectures et comptines autour des fruits et des légumes, baby yoga, activités physiques, etc. La prochaine campagne du programme Viasano sera également axée sur l'alimentation des enfants de moins de 3 ans.

## **2. LES SERVICES AGREES DANS L'AIDE A LA JEUNESSE**

L'ensemble des projets menés par le CPAS dans le domaine de l'aide à la jeunesse est administrativement et fonctionnellement regroupé sous la coupole de « La Cité de l'enfance-Le Ropieur », institution publique d'Aide à la Jeunesse dont les projets sont subventionnés par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Au travers de ses projets d'hébergement, d'intervention individuelle dans le milieu de vie ou d'action communautaire, l'objectif de la Cité de l'Enfance est de favoriser à terme le développement optimal du jeune dans sa famille ou dans son milieu de vie d'origine en respectant son système de valeur, ses croyances, son contexte socio-économique ou son potentiel personnel. Cette démarche doit permettre l'émergence de l'individu comme sujet actif et non comme objet de prise en charge. Ainsi, le personnel éducatif met tout mettre en œuvre pour que ces jeunes, en dépit des difficultés importantes qu'ils ont traversées, puissent s'épanouir librement et s'assumer pleinement au moment de leur passage dans la vie adulte.

### **2.1. L'AIDE EN MILIEU OUVERT : AMO « ANCRAGES »**

La Cité de l'Enfance dispose d'un agrément en qualité de service d'Aide en Milieu Ouvert (AMO). « Ancrages » s'inscrit en tant que service spécialisé de l'aide à la jeunesse et propose une aide préventive, émancipatrice et surtout non contraignante aux jeunes et aux familles de l'arrondissement judiciaire de Mons.

Les interventions de l'AMO se répartissent entre aide individuelle et action communautaire.

## **Effectif :**

- 1 Coordinateur ;
- 2 Educatrices A1 ;
- 1 assistante sociale.

### **2.1.1. L'aide individuelle**

« Ancrages » propose aux enfants, aux jeunes ou à leur famille un lieu et un temps d'écoute, un espace de parole, d'orientation et d'accompagnement pour les aider à surmonter leurs difficultés 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,...).

## **Interventions réalisées :**

- 14 nouvelles situations + 5 réouvertures de dossier durant le 2ème semestre 2015, 15 dossiers ont été clôturés pour diverses raisons durant cette même période ;
- 15 nouvelles situations durant le 1<sup>er</sup> semestre 2016 plus 2 réouvertures et 14 clôtures ;
- L'ensemble des nouvelles situations sur les 2 semestres, représente 82 enfants pris en charge.
- Le nombre total de dossiers au 30.08.2016 est de 53.

### **2.1.2 Les activités communautaires**

#### **2.1.2.1 Le conseil pédagogique**

Comme chaque année à la mi-octobre, se tient le conseil pédagogique. C'est un moment de partage entre les jeunes, les familles et l'équipe éducative

C'est l'occasion d'effectuer le bilan de l'année écoulée et de programmer la prochaine.

Outre les opportunités qui s'offrent à l'AMO, à savoir des visites de musées, des activités ponctuelles proposées par l'un ou l'autre partenaire, les jeunes ont sollicité l'organisation d'un séjour. Nous aurons l'occasion de développer ce point ci-après.

#### **2.1.2.2. Le groupe de parole « Entr'parents »**

## **Objectifs :**

- Réaliser un travail de prévention,
- S'inscrire dans une logique d'accompagnement à la parentalité,
- Susciter la réflexion,
- Amener des questionnements et des remises en questions des parents,
- Améliorer le climat familial,
- Créer une solidarité entre parents afin qu'ils se rendent compte qu'ils ne sont pas seuls à vivre des moments difficiles avec leur enfant et qu'ils trouvent ensemble des pistes de solutions.

### **Mise en œuvre :**

Les séances de 2 heures ont lieu généralement une fois par mois dans les locaux de l'AMO. Elles sont animées par un formateur extérieur (de formation éducateur, psychologue et victimologue). Une communication spécifique présentant le projet est réalisée sur divers supports (flyers, affiches, réseaux sociaux...).

En 2015 : 49 participations ont été comptabilisées, dont 17 personnes différentes.  
Du 01 janvier au 30 septembre 2016, 37 participations sont comptabilisées, dont 13 personnes différentes.

Le projet dans son ensemble est subsidié par le CAAJ.  
Une évaluation est prévue début 2017.

#### **2.1.2.3 Organisation d'un séjour**

Sollicité par les jeunes lors du conseil pédagogique, ce séjour s'est construit avec les jeunes. En quelques animations, nous avons déterminé le type de séjour, le lieu et les activités. Les règles de fonctionnement ont été élaborées avec les jeunes et l'équipe. Le séjour s'est déroulé du 4 au 8 juillet 2016 à l'auberge de jeunesse de Bouillon. Du pédalo, du kayak sur la Semois, la visite du château, du karting, un train touristique et bien entendu des balades nature ont été au programme de la semaine. 13 garçons et 3 filles de 6 à 14 ans ont ainsi participé à ce séjour. Le mercredi nous avons reçu les familles au pavillon « Le Ropieur » aux Epioux. Tous les participants ont pleinement apprécié l'activité proposée.

#### **2.1.2.4 La participation dans le réseau**

De « la soupe au cailloux » en passant par les projets internet dans les écoles et les violences intrafamiliales, chaque membre de l'équipe s'implique dans ces différentes activités ou forum organisé par le réseau local des AMO.

#### **Exemples de participations :**

- Groupe VIF (violences intra familiales) : Suite à la dissolution de la commission VIF pour l'arrondissement de Mons, le groupe VIF s'est constitué en collectif « Sans coups bas » et a décidé de poursuivre le travail débuté.

Suite à ces divers changements, notre collectif est resté en « stand by » quelques temps. Nous avons ensuite été invités à participer à la Plateforme VIF.

Celle-ci a fait appel à l'ASBL Engender pour évaluer le dispositif à l'initiative de la Région Wallonne auprès des différents services. Le but étant d'améliorer la concertation entre intervenants sur la prise en charge des auteurs et des victimes. Comment être plus efficace avec les moyens mis à disposition ?

Nous nous sommes réunies à nouveau au mois de septembre pour effectuer une évaluation de nos actions et avons fixé de nouveaux objectifs à long terme. Dans un premier temps, redéfinir le groupe de travail, inviter des partenaires, prévoir une action ruban blanc sur le marché de Mons le 25 Novembre pendant la journée contre les violences faites aux femmes (création d'un tract et distribution d'objets en vue d'une sensibilisation de la population).

- Soupe aux Cailloux : Dans le cadre de la semaine de lutte contre la pauvreté, le collectif « Soupe aux cailloux » (porté par l'AMO la Rencontre) a participé pour une deuxième édition à une distribution de soupe sur les marchés des différents territoires couverts par les AMO, afin de sensibiliser la population à la notion de précarité et de solidarité. Les jeunes de la région ont participé à l'élaboration de ce projet (bannières à disposer sur les marchés et réalisation de la soupe). L'objectif était également de lancer publiquement le site internet [reseausoupeauxcailloux.be](http://reseausoupeauxcailloux.be). Les partenariats ont donc été élargis pour cette édition dans une volonté d'impliquer les jeunes dans le partage de cette solidarité mais aussi de les sensibiliser. Le 17 octobre, jour de la journée mondiale du refus de la misère, l'avant-première du film « I, Daniel Blake » de Ken Loach a été diffusée à 20h.

- Whynet : Le projet porte sur l'utilisation de l'outil éducatif « Whynet » dans classes de première secondaire des écoles de Mons.

Objectifs de l'outil : « dédramatiser » internet et les réseaux sociaux, informer les jeunes et réfléchir sur leurs utilisations...

Sept AMO et le Prisme (SPEP) de Mons sont à l'initiative de ce projet et chaque AMO gère les demandes en fonction de son territoire d'intervention.

L'AMO Ancrages a présenté également l'outil Au Ressort (SAI) à Cuesmes, au SAAE de la Cité de l'Enfance de Mons ainsi qu'à trois écoles de Saint-Ghislain.

- Parentine : il s'agit d'un lieu ouvert à tout jeune parent accompagné de son/ses enfant(s) âgé(s) de 0 à 6 ans :

- où chaque papa, chaque maman pourra rencontrer d'autres pères et mères et échanger leurs questions, joies, peurs, « ras-le-bol » sans crainte d'être jugé.
- dans l'anonymat et en toute confiance, on y rencontre des pairs qui, par leurs propres expériences, aideront à trouver des réponses aux questions.

Trois antennes et deux accueillantes : Mons, Pâturages et Quiévrain (depuis juin 2016).

Les missions du comité de pilotage (dont Ancrages fait partie) sont de soutenir les accueillantes dans la recherche de sources de financement, de rédiger le rapport d'activités, d'ajuster le projet en fonction des réalités du terrain et des demandes émergentes des familles, de développer Parentine au sein du réseau, de se réunir à raison d'une fois toutes les 6 semaines, d'accompagner les accueillantes à diverses manifestations des partenaires afin de représenter Parentine.

## **2.2. LE TRAVAIL MANDATE EN MILIEU DE VIE : S.A.I.E. « POINT D'APPUI »**

La Cité de l'enfance dispose d'un agrément en qualité de Service d'Aide et d'Intervention Educative (SAIE).

Agrément : 26 prises en charge 0-18 ans

Mandats : 6 mois maximum renouvelable une fois.

### **Effectif :**

Normes de subsidiation pour 26 situations :

- 1 coordinateur ;
- 1 intervenant psychosocial ;
- 5,5 éducateurs.
- 1 agent administratif ;
- 1 agent technique ;

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

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 avec eux un partenariat actif.

### **Les moyens mis en œuvre :**

- L'élaboration du 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...

- La mise en œuvre du 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 terme 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,...).

### Principaux indicateurs de l'activité SAIE

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

<b>SAIE : Interventions extérieures</b>					
<b>Mois</b>		<b>Journées DAAJ*</b>		<b>Journées DAAJ*</b>	
	<b>Maximum</b>	<b>2015</b>	Taux d'occupation	<b>2016 (31/08/16)</b>	Taux d'occupation
Janvier	<b>806</b>	<b>785</b>	<b>97.39 %</b>	<b>771</b>	<b>95.66 %</b>
Février	<b>728/754</b>	<b>731</b>	<b>100.41 %</b>	<b>809</b>	<b>107.29 %</b>
Mars	<b>806</b>	<b>790</b>	<b>98.01 %</b>	<b>847</b>	<b>105.09 %</b>
Avril	<b>780</b>	<b>875</b>	<b>112.18 %</b>	<b>761</b>	<b>97.56 %</b>
Mai	<b>806</b>	<b>931</b>	<b>115.51 %</b>	<b>834</b>	<b>103.47 %</b>
Juin	<b>780</b>	<b>929</b>	<b>119.10 %</b>	<b>800</b>	<b>102.56 %</b>
Juillet	<b>806</b>	<b>833</b>	<b>103.35 %</b>	<b>780</b>	<b>96.77 %</b>
Août	<b>806</b>	<b>852</b>	<b>105.71 %</b>	<b>785</b>	<b>97.39 %</b>
Septembre	<b>780</b>	<b>794</b>	<b>101.79 %</b>		
Octobre	<b>806</b>	<b>673</b>	<b>83.50 %</b>		
Novembre	<b>780</b>	<b>819</b>	<b>105 %</b>		
Décembre	<b>806</b>	<b>835</b>	<b>103.6 %</b>		

\* Direction administration et aide à la jeunesse

### 2.3. LES SERVICES RESIDENTIELS : SAAE « LE ROPIEUR »

La Cité de l'Enfance dispose de **trois agréments** en qualité de **Services d'Accueil et d'Aide Educative (SAAE)** :

**Tremplin** (Pavillon 2) : 15 prises en charge mixtes de 0-12 ans ;

**Escale** (Pavillon 3) : 15 prises en charge mixtes de 0-18 ans ;

**Envol** (Pavillon 6, 5 et 7) : 21 prises en charge de 12-18 ans (adolescentes en hébergement au P6, accueil mixte dans les unités de pré autonomie aux P5 et P7).

Mandats : 1 an renouvelable en principe une fois. L'éloignement du milieu de vie et le placement en structure d'hébergement est normalement une décision à caractère temporaire prise par les mandants de l'aide à la jeunesse (conseillers, directeurs et juges de la jeunesse). L'objectif principal consiste à permettre d'une part, à toutes les parties de souffler, de réfléchir à leur situation et de recevoir les aides éducatives appropriées, et d'autre part, aux professionnels de créer les conditions propices pour une réinsertion familiale réussie.



## Effectif :

### Normes de subsidiation pour 51 situations :

- 3 directeurs ;
- 21,5 éducateurs ;
- 1,5 personnel psychosocial ;
- 1,5 agent administratif ;
- 5 agents techniques.

L'unité de vie pour enfants âgés de 0 à 12 ans « Tremplin » : accueil des enfants victimes de maltraitance ou dont on suspecte l'existence, sur base d'un accord précis entre les mandants (SAJ, SPJ) la famille et l'institution.

L'unité de vie pour enfants âgés de 0 à 18 ans « l'Escale » : le projet consiste à optimiser le développement de l'enfant en lui offrant un climat sécurisant et structurant. Cette unité de vie permet prioritairement de réunir les fratries.

L'unité de vie pour jeunes âgés de 12 à 18 ans « l'Envol » : le projet consiste à préparer au mieux l'avenir du jeune en travaillant :

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

Deux structures pré - autonomies aménagées à l'étage de pavillons 5 et 7, peuvent accueillir chacune 6 adolescent(es) à partir de 16 ans. L'équipe de « l'Envol » supervise ces structures et accompagne ensuite l'installation des jeunes en autonomie.

### Principaux indicateurs de l'activité SAAE

<b>SAAE : Accueil interne</b>					
<b>Mois</b>		<b>Journées DAAJ*</b>		<b>Journées DAAJ*</b>	
	<b>Maximum</b>	<b>2015</b>	Taux d'occupation	<b>2016 (31/08/16)</b>	Taux d'occupation
Janvier	<b>1581</b>	<b>1488</b>	<b>94.12 %</b>	<b>1424</b>	<b>90.07 %</b>
Février	<b>1479</b>	<b>1359</b>	<b>95.17 %</b>	<b>1276</b>	<b>86.27 %</b>
Mars	<b>1581</b>	<b>1472</b>	<b>93.11 %</b>	<b>1329</b>	<b>84.06 %</b>
Avril	<b>1530</b>	<b>1414</b>	<b>92.42 %</b>	<b>1340</b>	<b>87.58 %</b>
Mai	<b>1581</b>	<b>1415</b>	<b>89.50 %</b>	<b>1441</b>	<b>91.14 %</b>
Juin	<b>1530</b>	<b>1410</b>	<b>92.16 %</b>	<b>1437</b>	<b>93.92 %</b>
Juillet	<b>1581</b>	<b>1358</b>	<b>85.90 %</b>	<b>1408</b>	<b>89.06 %</b>
Août	<b>1581</b>	<b>1349</b>	<b>85.33 %</b>	<b>1395</b>	<b>88.24 %</b>
Septembre	<b>1530</b>	<b>1416</b>	<b>92.55 %</b>		
Octobre	<b>1581</b>	<b>1448</b>	<b>91.59 %</b>		
Novembre	<b>1530</b>	<b>133</b>	<b>89.74%</b>		
Décembre	<b>1581</b>	<b>1426</b>	<b>90.20 %</b>		

\* Direction administration et aide à la jeunesse

Les pourcentages d'occupation en recul en 2016 sont principalement dus aux changements intervenus au sein des services de l'aide à la jeunesse pour décider de l'attribution des places disponibles. Les nouvelles procédures dites de « capacités réservées » sont entrées en vigueur en 2014, mais le dispositif doit encore se fluidifier pour éviter que des places ne restent trop longtemps vacantes : les procédures d'attribution après des fins de prises en charge sont plus complexes et plus formalisées entre les mandants et les services agréés. Un certain temps d'ajustement est encore nécessaire pour que les délais entre deux prises en charge soient raccourcis, ce qui nous permettra de revenir aux taux d'occupation plus élevés que nous connaissions dans le passé.

### **Perspectives pour l'ensemble des services agréés dans l'aide à la jeunesse**

- La Cité de l'enfance connaît depuis plusieurs années une importante phase d'actualisation de son organisation interne (organigramme et procédures internes) qui devront se traduire, après réécriture de ses différents projets pédagogiques, par l'obtention de nouveaux agréments auprès de l'aide à la jeunesse (FWB).

- Avec le nouveau code de l'Aide à la Jeunesse qui se profile dès 2017, les équipes éducatives devront aussi se mettre autour de la table pour adapter leurs projets pédagogiques. Ce sera sans doute particulièrement vrai pour l'AMO dont le cadre d'intervention pourrait être sensiblement modifié par les textes à venir. Ce sera vraiment l'occasion de réfléchir sur les actions et le fonctionnement d'une AMO d'autant que les membres de l'équipe participeront dans le prochain trimestre aux états généraux des AMO en Fédération Wallonie Bruxelles.

#### **- La Maison de l'adolescent :**

Le concept de « Maison de l'adolescent » tel que développé à Charleroi depuis plusieurs est incontestablement très novateur et présente de nombreuses possibilités d'évolutions. Ces perspectives de développement sont d'ailleurs soulignées dans la note de politique générale de la Fédération Wallonie Bruxelles pour la mandature en cours.

La « Maison de l'adolescent » (MADO) est un lieu où l'adolescent et ses familiers peuvent être accueillis, écoutés, soutenus, aidés ou orientés, avec ou sans rendez-vous, de façon anonyme, sur tous types de problèmes en rapport avec l'adolescence (santé, justice, social, scolaire, affectif, psychologique,...), dans une ambiance qui se veut chaleureuse et constructive. De même, les professionnels de l'aide à la jeunesse et ceux de tous les secteurs connexes peuvent s'y rencontrer pour échanger sur toutes les questions concernant l'adolescence.

A Mons, une MADO portée par la Cité de l'Enfance pourrait compléter utilement notre dispositif d'aide à la jeunesse. Notre manifestation d'intérêt en avril 2015 auprès du Ministre de l'aide à la jeunesse et notre proposition d'étude exploratoire de faisabilité en 2016 ont permis d'obtenir un subside permettant de mener l'étude exploratoire entre juillet 2016 et juin 2017. Les modalités et perspectives de mise en place, de subsidiation, de fonctionnement et de collaborations sur le terrain restent à définir. Nous espérons que le projet puisse se concrétiser au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2017.

### **- les enfants « parqués » :**

Comme signalé plus haut, le département jeunesse s'est impliqué en 2016 dans les réflexions menées sur tous les terrains (locaux et Fédération Wallonie-Bruxelles). L'objectif est de contribuer à la recherche de solutions pouvant améliorer la situation des tout jeunes enfants concernés.

Partant du constat que « La Nacelle » (10 places), seul Service d'Accueil Spécialisé (SASPE) de l'arrondissement de Mons (pouvoir organisateur : ONE), occupe actuellement un pavillon sur le site de notre Cité de l'enfance, les autorités du CPAS et de l'ONE se sont rencontrées à plusieurs reprises pour évoquer des pistes de solutions pouvant conduire à une augmentation du nombre de places à proposer aux familles et aux intervenants. De ces rencontres, il ressort que les deux structures sont disposées à collaborer activement pour permettre l'extension du service existant.

Notre projet commun reposerait sur plusieurs éléments permettant d'envisager une « démultiplication » intéressante de l'impact sur le terrain :

- une demande de 8 places de SASPE supplémentaires.
- l'activation du solde de 6 places déjà agréées de l'ONE mais non effectives pour l'instant vu le manque d'espace dans les locaux.
- la mise en place d'une réflexion entre les deux pouvoirs organisateurs afin de dégager des synergies ou des économies d'échelle avec les autres services agréés de la Cité de l'enfance, ainsi qu'une perspective de gestion plus cohérente des locaux et des travaux par les services techniques du CPAS.

Le projet vise donc la création d'une structure de 24 places, soit un gain de 14 places pour l'arrondissement par rapport à la situation existante (6 places agréées à activer + 8 nouvelles). Il nécessitera la réalisation de travaux d'extension du pavillon actuel ou la construction sur le site d'un pavillon spécifique, selon des modalités de cofinancement qui seront à définir.

Un courrier de manifestation d'intérêt a été adressé en octobre 2016 en ce sens à la Ministre Greoli, en charge de l'enfance à la Fédération Wallonie-Bruxelles.

### **- la problématique dite des adolescents « incasables » :**

Tous les acteurs de terrain du secteur de l'aide à la jeunesse, et particulièrement ceux qui interviennent dans des projets d'hébergement, constatent ces dernières années une dégradation sensible de la situation de nombreux jeunes en matière de santé mentale et de besoin d'accompagnement pédopsychiatrique.

Les structures existantes, leurs méthodologies pédagogiques et leurs équipes éducatives sont de plus en plus souvent démunies face à des situations qui ne correspondent plus à leurs capacités d'intervention. De nouvelles réponses sont donc à inventer afin de répondre à l'évolution de la société, à l'évolution des jeunes eux-mêmes, afin que chacun puisse bénéficier d'une réponse adaptée à sa situation, et qu'aucun d'eux ne reste finalement au bord du chemin, comme c'est trop souvent le cas actuellement.

A Mons, la Cité de l'Enfance a pris contact en ce sens avec l'hôpital psychiatrique « Le Chêne aux Haies » (CHU Ambroise Paré) qui dispose déjà d'une offre importante de soins pédopsychiatriques.

Les autorités du CPAS de Mons et de l'hôpital « Le Chêne aux Haies » sont disposées à rechercher ensemble une réponse adaptée à ces nouvelles problématiques. C'est selon elles précisément entre les dispositifs hospitaliers et les services d'hébergement classiques agréés par l'aide à la jeunesse que se situe une des réponses possibles aux difficultés constatées : une période de transition entre l'hôpital et la vie normale en hébergement, qui pourrait être activée soit pour tenter d'éviter une hospitalisation de longue durée en proposant aux jeunes un environnement et un effectif éducatif et psychologique appropriés, soit pour favoriser le retour progressif à la « vie réelle » après une hospitalisation de plus ou moins longue durée.

Un courrier de manifestation d'intérêt a été adressé en octobre 2016 en ce sens au Ministre Madrane, en charge de l'aide à la jeunesse à la Fédération Wallonie-Bruxelles.

## Département 3 : Les Aînés

L'action du département des « aînés » repose sur deux axes complémentaires :

- Le maintien au domicile le plus longtemps possible, avec confort, bien-être et sécurité ;
- L'accueil et l'hébergement dans des institutions modernes et attentives au bien-être de leurs résidents.

### I. FAVORISER LE MAINTIEN A DOMICILE (ACASA)

Les services de maintien à domicile permettent aux personnes de vivre le plus longtemps possible dans leur cadre de vie le plus familial. Face au défi que constitue le vieillissement de la population, ils jouent désormais un rôle majeur dans notre société.

Le CPAS, via ACASA, regroupe différents services de maintien à domicile : aides aux familles et aux personnes âgées, repas à domicile, aides ménagères, brico-dépannage et jardinage...

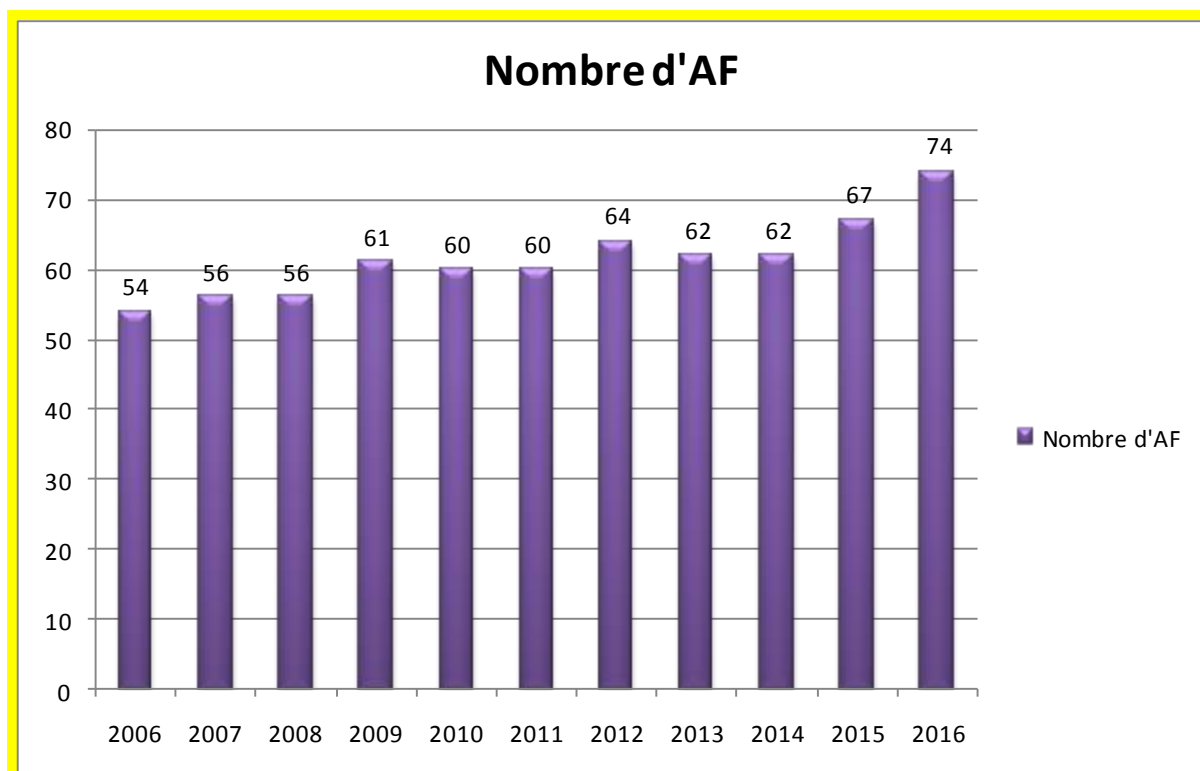
Services	Nombre d'agents	Nbre personnes aidées
Aides Familiales	<p style="text-align: center;"><b>Du 01/01/16 au 31/08/16</b>  <b>74 aides familiales</b>                      (62 sur le terrain                      + 12 inactives= <b>55,64 ETP</b>                      (47,99 ETP sur le terrain +                      7,65 ETP inactives)</p>	<p><u>Personnes aidées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2015 = 290</b></li> <li>- <b>2016 = 304</b> (du 01/01/16 au 31/07/16)</li> </ul> <p><u>Heures prestées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2015 = 64.070,35 h</b></li> <li>- <b>2016 = 37.088,06 h</b> (du 01/01/16 au 31/07/16)</li> </ul>
Repas à domicile	<p style="text-align: center;"><b>4 livreurs AF = 3,2 ETP</b> ↔  <b>1 livreur art.60 = 1 ETP</b>  <b>3 tournées</b></p>	<p><u>Personnes aidées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2015 = 197</b> (moyenne mensuelle)</li> <li>- <b>2016 = 194</b> (moyenne mensuelle de janvier à juillet 2016)</li> </ul>
Aides ménagères	<p style="text-align: center;"><b>23 aides ménagères</b> (22 sur le terrain + 1 en reclassement) =  <b>15,42 ETP</b> (dont 14,67 sur le terrain)</p>	<p><u>Nombre d'heures :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2015 = 19.818,75 heures</b></li> <li>- <b>2016 = 10.686,50 heures</b> (du 01/01/16 au 30/06/16)</li> </ul> <p><u>Nombre de personnes aidées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2015 = +/- 245</b></li> <li>- <b>2016 = +/- 245</b> (du 01/01/16 au 30/06/16)</li> </ul>

IDESS	<p><b>3 brico-dépanneurs = 3 ETP</b></p> <p>Rem. Un des ouvriers a été pensionné et remplacé.</p>	<p><u>Nombre de dépannages :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2015 = 1.079</b></li> <li>- <b>2016 = 539</b> (du 01/01/16 au 30/06/16)</li> </ul> <p><u>Nombre de devis :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2015 = 184</b></li> <li>- <b>2016 = 195</b> (du 01/01/16 au 30/06/16)</li> </ul> <p><u>Nombre d'heures :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2015 = 2.884,00</b> ( 2.700 h réellement facturées + 184 h devis gratuits)</li> <li>- <b>2016 = 1.557,00</b> (1.362 h réellement facturées + 195 h devis gratuits) (du 01/01/16 au 30/06/16)</li> </ul>

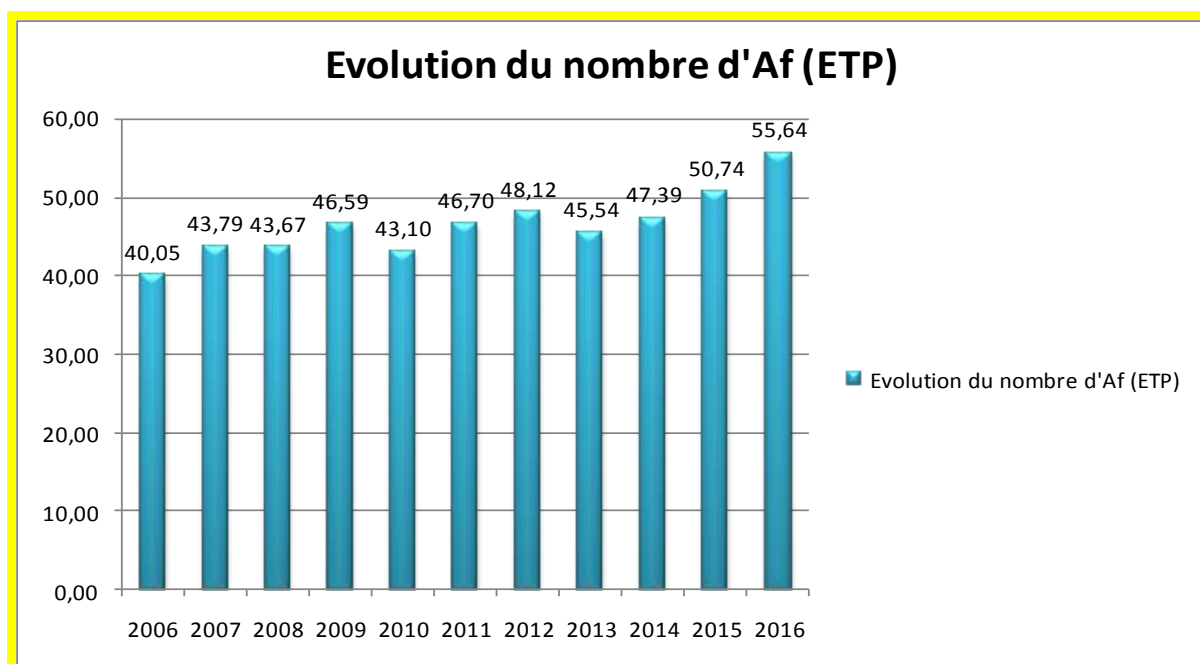
## **1. Le service d'aide aux familles**

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

### **Evolution du nombre d'AF (Personnes physiques recrutées)**



## Evolution du nombre d'AF (ETP)



## Evolution du contingent, des heures prestées et des subsides

	2012	2013	2014	2015	2016 (du 01/01/16 au 30/06/16)
<b>Contingent</b>	64.452 h	65.446 h	69.052 h	71.108 h	72.600 h
<b>Heures totales</b>	63.346,20 h	69.215,85 h	68.304,17 h	72.739,75 h	36.840,70 h
<b>Prestations</b>	56.151,75 h	61.222,30 h	60.920,62 h	64.070,35 h	32.508,95 h
<b>Subsides RW</b>	1.443.525,43 €	1.833.338,96 €	1.796.257,05 €	1.916.392,80 €	1.526.818 € (reçu à titre d'avance dans le premier semestre 2016)
<b>Utilisation du contingent</b>	98,44 %	105,76 %	98,92 %	102,29 %	101,49 %

En 2016, le service a presté sur les 2 premiers trimestres 36.840,70 heures soit **101,49 %** d'utilisation qui se répartissent comme suit :

- **32.508,70** heures prestées chez les bénéficiaires ;
- **2.360,50** heures de distribution des repas subventionnés
- **1.042,25** heures de réunion d'équipe
- **929,00** heures de perfectionnement ;

Depuis 2009, le nouveau décret nous subsidie mieux en tenant compte de charges spécifiques, notamment l'ancienneté du personnel et la pénibilité du métier :

- Une augmentation du forfait horaire des aides familiales ;
- Des congés supplémentaires subsidiés pour les aides familiales de plus de 52 ans;
- Un montant forfaitaire pour les heures inconfortables en 2016 :
- Un montant forfaitaire par Km parcouru : **0,3468 € (du 01/01/16 au 30/06/16) et 0,33363 € (dès le 01/07/16)**
- Une réduction pour les bénéficiaires de : **0,40 €/h**

Résumons l'évolution de la subvention ainsi que la prise en considération de l'ancienneté du personnel.

Montants forfaitaires	A partir du 01/07/16 / h prestée
<b>Forfait charges salariales des aides</b>	22,11
<b>Majoration 8 à 14 ans d'ancienneté</b>	2,59
<b>Majoration + 14 ans</b>	4,47 (de 14 à 20 ans) 5,07 (+20 ans)
<b>Frais administratifs</b>	2,54
<b>Frais salariaux AS</b>	1,10
<b>Forfait samedis, dimanches ou entre 20h et 6h</b>	6h-8h ou 18h-20h: 4,48 20h – 21h30: 7,85 Samedi = 5,83 Dimanche+ Jf= 12,43

Anciennetés	8-14 ans	14-20 ans	+ de 20 ans
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/09 (public RGB)	2,36	4,09	
Subvention horaire ancienneté 01/01/09 (public non RGB)	0,49	1,51	
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/10 (public RGB)	2,37	4,11	4,66
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/10 (public non RGB)	0,49	1,56	1,77
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/11 (public RGB)	2,44	4,22	4,78
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/11 (public non RGB)	2,44	4,22	4,78
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/12 (public RGB)	2,50	4,32	4,90
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/12 (public hors RGB)	2,50	4,32	4,90
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/13 (public RGB)	2,56	4,43	5,02
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/13 (public hors RGB)	0,54	1,68	1,91



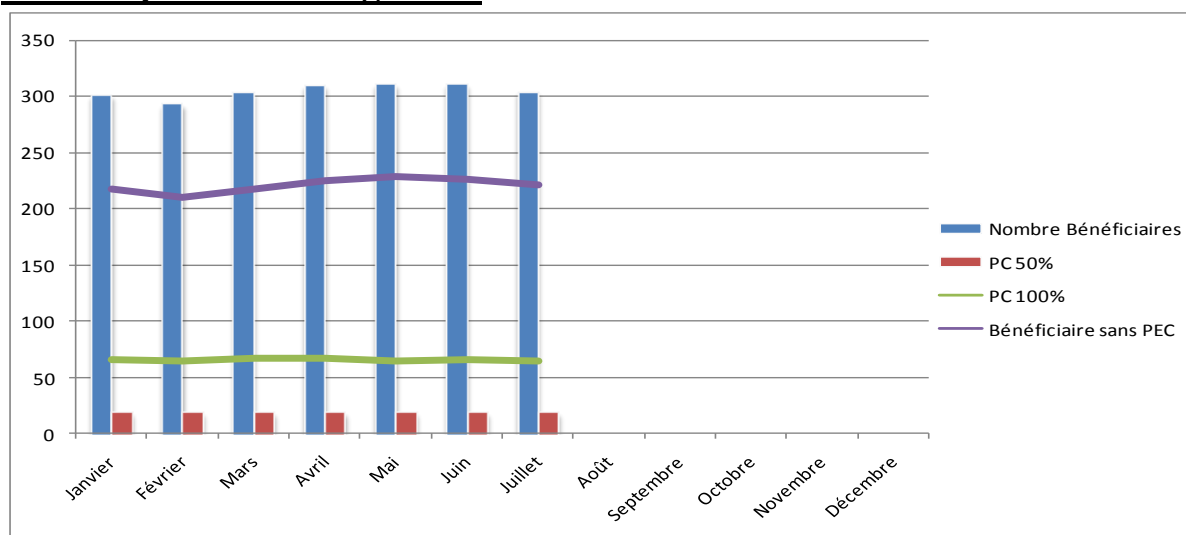
L'analyse financière du service doit être étudiée au regard de l'application du nouveau décret.

	Compte 2014	Compte 2015	Budget 2016	Budget 2017
<b>Dépenses</b>				
Personnel	1.975.526,54	2.087.354,17	2.174.993,59	2.288.284,89
Fonctionnement	99.231,51	101.750,84	102.950,00	106.738,00
Facturation interne (frais de bureau)	305,79	308,26	312	0 €
<b>TOTAL</b>	<b>2.075.063,84</b>	<b>2.189.105,01</b>	<b>2.278.255,59</b>	<b>2.345.022,89</b>
<b>Recettes</b>				
Prestations	257.928,97	264.066,47	253.024,62	377.789,81
Interv. S. Social	85.305,40	103.760,21	102.440,64	110.000,00
Transfert	<b>1.728.112,06</b> (RW + APE + Cot patronales)	<b>1.841.222,61</b> (RW + APE + Cot patronales + Indemnités pr dommages subis)	<b>1.837.696,23</b> (RW + APE + Cot patronales + SNCB + subvention Km)	<b>1.870.457,48</b> (RW + APE + Cot Patronales + SNCB + subvention Km)
<b>TOTAL</b>	<b>2.071.346,43</b>	<b>2.209.049,29</b>	<b>2.193.161,49</b>	<b>2.358.247,29</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 3.717,41</b>	<b>19.944,28</b>	<b>-85.094,10</b>	<b>+13.224,40</b>

La clientèle de nos aides familiales est principalement issue du public fragilisé et le décret ne compense pas ce manque de recettes. En effet, les subsides horaires sont fixes mais la contribution des bénéficiaires est progressive. Par conséquent, les services d'aide aux familles qui ont comme priorité une action en faveur des personnes plus démunies ont une recette plus faible. Les mécanismes actuels de subsidiation pénalisent financièrement ceux qui aident les personnes à faibles revenus d'où l'intégration des recettes liées à cette intervention sociale qui sont désormais intégrées à notre budget pour avoir une vision réelle de notre service.

Au niveau des prises en charge à 50 % et 100 % par le service social, elles représentent respectivement **5,94 %** et **21,45 %** de notre population globale.

### Etat des prises en charge 2016



## Perspectives

Le CPAS connaît la concurrence des travailleurs employés par d'autres opérateurs sous le régime des titres-services. L'information est donc essentielle pour mettre en évidence les spécificités des métiers de l'aide familiale et des services qu'elle peut rendre aux citoyens.

L'objectif reste clairement d'optimiser l'utilisation des heures du contingent. Tendre vers les 100 % d'utilisation est nécessaire pour permettre au CPAS de mieux répondre aux défis du vieillissement de la population et de percevoir le subside total de la Région Wallonne.

Le service continue à veiller au remplacement du personnel par des recrutements de qualité. Les aides familiales bénéficient d'un plan de formation annuel qui répond à leurs besoins sur le terrain. Elles sont encadrées également par des réunions hebdomadaires. Et sont évaluées tous les 2 ans.

Une attention particulière est accordée à valoriser leur nombre de prestations sur le terrain.

## Le dispositif naissances multiples

Il s'agit d'un projet subsidié par la Région wallonne permettant aux parents de bénéficier auprès du CPAS de leur commune de l'aide d'une puéricultrice à temps plein et d'une aide ménagère à mi – temps. La condition d'accès à cette aide est : 3 enfants endéans 18 mois et la famille est aidée jusque l'âge de 3 ans du dernier enfant.

Actuellement, nous aidons **1 famille**.

## 2. Les repas à domicile

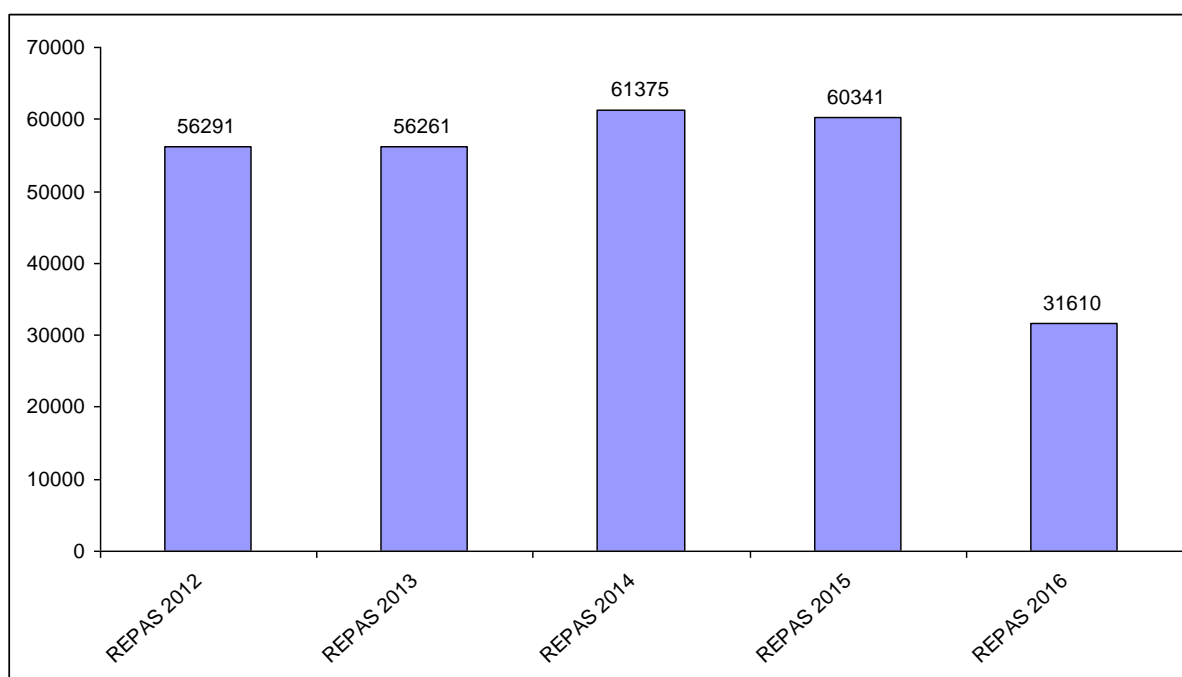
Nombre d'agents et de repas servis

Service	Nombre agents	2015	2016	Projection 2017
Repas à domicile	3,2 ETP AF + 1 ETP art.60 3 tournées	<b>Nbre de factures</b> (moyenne 2015)= <b>197</b>	<b>Nbre de factures</b> (moyenne de janvier à juillet 2016)= <b>194</b>	<b>196</b>
		<b>Moyenne du nombre de repas servis/mois = 5.028,42</b>	<b>Moyenne nombre de repas servis/mois = 4.515,71</b> (de janvier à juillet 2016) (arrêt à la FARANDOLE et aux P'TITS FOURS car livrés et facturés par SODEXO dès le 15/05/15)	<b>4.772</b> (moyenne 2015-2016)

Les équipes de cuisine en charge de la préparation des repas restent constituées exclusivement d'agents du CPAS affectés à la cuisine centrale de la Résidence du Bois d'Havré. Elles produisent des repas froids (à réchauffer) et équilibrés élaborés par un sous -traitant en fonction des impératifs de santé et confectionnés sous sa responsabilité. Depuis mi-mai 2015 SODEXO est le nouvel adjudicataire.

## Evolution du nombre des repas

L'indicateur à suivre est davantage le nombre de repas servis que le nombre de bénéficiaires.



\* 2016 : repas livrés du 01/01/16 au 31/07/16

La plupart des bénéficiaires sont âgés et/ou handicapés et éprouvent des difficultés à préparer seuls leur repas. La visite quotidienne de ce service est primordiale pour eux. Le service assume un rôle social important, qui va au-delà de la simple livraison de repas.

Actuellement, il y a 4 aides familiales à 4/5ème temps pour la livraison des repas à domicile (3 tournées). Elles sont subsidiées par la Région wallonne à concurrence d'un maximum de 6 heures par jour et par agent pour les activités de distribution des repas. Nous avons également 1 art.60 à temps plein qui se charge complémentirement du nettoyage des camionnettes et effectue des petites tâches administratives.

	Compte 2014	Compte 2015	Activité 2016 (au 31/07/16)
Recettes des bénéficiaires	<b>363.747,87€</b> (interv. bénéf + interv serv social)	<b>378.297,13 €</b> (interv bénéf + interv SS)	<b>208.365,45€</b> (y compris interventions du S.Soc.)
Effectif personnel	<b>3,2 ETP AF + 1 ETP Art.60</b>	<b>3,2 ETP AF + 1 ETP Art.60</b>	<b>3,2 ETP AF + 1 ETP Art.60</b>
Nombre de repas distribués	<b>61.375</b>	<b>60.341</b>	<b>31.610</b>
Recette moyenne/repas	<b>5,93€</b>	<b>6,27€</b>	<b>6,59€</b>

En 2016, la recette moyenne d'un repas est de +/- 6,59 € 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

<b>Le coût social du service</b>	<b>2015 et 2016 (au 31/07/2016)</b>
Prévisions des recettes bénéficiaires	<b>2015 : 386.648,97 €</b> (y compris Prises en ch.) <b>2016 : 208.365,45 €</b> (y compris Prises en ch.)
Si tous les bénéficiaires payent le prix maximum	<b>2015 : 402.481,60 €</b> <b>2016 : 216.317,65 €</b>
Intervention du service social	<b>Prises en Ch. 2015 : 53.480,55 €</b> <b>Prises en Ch. 2016 : 43.371,70 €</b>
Coût de l'application du tarif social	<b>2015: 122.793,73 €</b> (= application tarif social 69.313,18 €+PC 53.480,55 €) <u>Explication sur l'application du tarif social:</u> * Projection si tt le monde payait le max = 402.481,60€ * Recettes estimées appliquées – Prises en ch. = 386.648,97-53.480,55 = 333.168,42 € ➔ 402.481,60 € - 333.168,42 € = <b>69.313,18 €</b>  <b>2016 (au 31/07/16): 94.695,60 €</b> (= application tarif social 51.323,90 € + Prises en ch.= 43.371,70 €) <u>Explication sur l'application du tarif social:</u> - Projection si tt le monde payait le max = 216.317,65 € - Recettes estimées appliquées - PC = 208.365,45 –43.371,70 = 164.993,75 € ➔ 216.317,65 -164.993,75 = 51.323,90€

	<b>Compte 2014</b>	<b>Compte 2015</b>	<b>Budget 2016</b>	<b>Budget 2017</b>
<b>Dépenses</b>				
Personnel	114.984,33	96.605,93	88.955,75 (au 30/08/16)	138.400,12
Fonctionnement	238.761,37	259.991,21	275.005,00 (au 26/08/16)	264.345,00
Dette	5.319,10	0.00	0.00	0,00
Facturation interne	110.888,31	117.216,64	122.685,04 (au 16/12/15)	106.668,89
<b>TOTAL</b>	<b>469.953,11</b>	<b>473.813,78</b>	<b>486.645,79</b>	<b>509.414,01</b>
<b>Recettes</b>				
Interv. Bénéficiaires	315.861,18	327.529,30	341.000,00	431.140,05
Intervention S. Social	47.886,69	50.767,83	55.000,00	70.000,00
Subvention RW	108.720,24	122.295,64	120.000,00	120.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>472.468,11</b>	<b>500.592,77</b>	<b>516.000,00</b>	<b>621.140,05</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>2.515,00</b>	<b>+26.778,99</b>	<b>+29.354,21</b>	<b>+111.726,04</b>

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

### **3. Livre - Accès**

Livre – Accès est un projet commun entre la bibliothèque de Jemappes et le CPAS de Mons. Ce service permet aux personnes âgées et/ou personnes à mobilité réduite du Grand Mons de pouvoir continuer à goûter aux plaisirs de la lecture.

A ce jour, **une vingtaine de personnes** bénéficient de ce service.

#### **Fonctionnement du service**

- Le staff administratif d'ACASA réceptionne les appels et transfère les coordonnées de l'appelant au 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) ;
- 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 les livres en temps et en heure;
- Le service repas prendra en charge « la livraison » du livre.

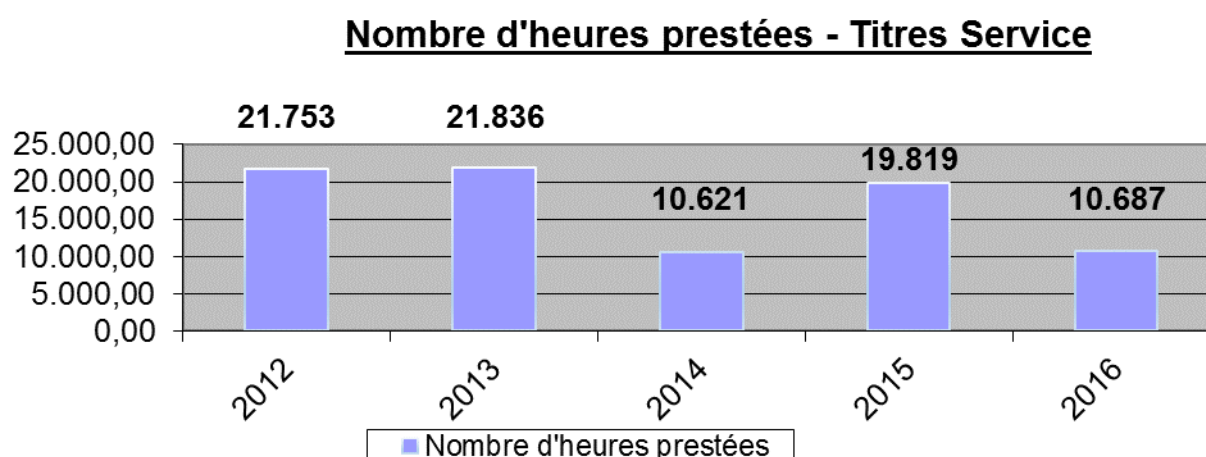
Pour les personnes malvoyantes, il existe des livres adaptés ainsi que des livres CD. Nous prêtons un lecteur CD à ceux qui n'en possèdent pas, avec une caution de 5€ (contre reçu).

### **4. Les titres services**

Le CPAS est agréé pour l'utilisation des titres services depuis 2003.

L'effectif est de **23** aides ménagères (22 sur le terrain et 1 en reclassement) soit 15,42 ETP dont 14,67 ETP sur le terrain.

#### **Nombre d'heures prestées en 2016 (au 31/07/2016)**



A ce jour, les titres services sont remboursés à concurrence de 22,36 €.

C'est grâce à cette recette à laquelle s'ajoutent les aides à l'emploi (SINE) que le service peut envisager de se maintenir à l'équilibre. L'aide à l'emploi « SINE » correspond au public que

nous engageons prioritairement dans ce service. Actuellement, 17 agents soit 11,79 ETP bénéficient d'un SINE.

Le CPAS ne bénéficie d'aucun autre avantage ; il n'est en effet ni une entreprise d'insertion (subside de 20.000 €, subside par aides -ménagères de 5.000 € qui décroît sur 4 ans, subside pour l'accompagnateur social), ni une société d'interim (prestation flexible à l'heure : une heure prestée est payée et les contrats proposés aux aides ménagères s'adaptent à la demande des bénéficiaires !), ni une agence locale pour l'emploi.

Actuellement, le service a +/- **245 bénéficiaires**.

Une attention particulière est toujours accordée à la relation client et au maintien du taux de satisfaction de ces derniers. Le service veille particulièrement à réaliser des entretiens de recrutement sélectif. Il réalise également des visites à domicile pour apprécier le type et la quantité de travail à réaliser. Les aides ménagères sont formées et évaluées régulièrement, et rencontrées chaque semaine (encadrement, consignes,...). Des réunions plus spécifiques et thématiques sont organisées 10 fois par an. La communication est soignée envers les bénéficiaires. Les horaires sont conçus et modifiés avec rigueur de manière à rentabiliser un maximum les heures et donc la perception d'un maximum de titres services. La productivité

reste ainsi élevée (aux alentours de 75 %). La sensibilisation à l'absentéisme et ses conséquences générales sur ce service est toujours d'actualité. En effet, la concurrence est de plus en plus présente et le prix pour le bénéficiaire augmente insensiblement.

Afin de maintenir la viabilité du service, la qualité et la flexibilité auprès de la clientèle sont plus qu'essentielles et ce, en complément du maintien des mesures SINE. Seul, le respect de ces principes doit permettre au CPAS de viser l'équilibre financier.

	<b>Compte 2014</b>	<b>Compte 2015</b>	<b>B.I.2016</b>	<b>B.I. 2017</b>
<b>Dépenses</b>				
Personnel	509.385,86	521.447,72	552.471,14	564.949,29
Fonctionnement	17.526,67	14.904,64	18.295,00	18.083,00
Transfert				
Dette	5.836,31	0	0	148,00
Fact.interne	83,33	143,93	187,00	
<b>Total</b>	<b>532.748,84</b>	<b>537.320,44</b>	<b>570.953,14</b>	<b>583.180,29</b>
<b>Recettes</b>				
Prestations				
Transfert	562.293,71	524.926,97	571.125,90	563.791,15
Facturation interne				19.389,14
<b>Total</b>	<b>562.293,71</b>	<b>524.926,97</b>	<b>571.125,90</b>	<b>583.180,29</b>
<b>Résultat</b>	<b>+29.544,87</b>	<b>-12.393,47</b>	<b>+172,76</b>	<b>0</b>

## Perspectives 2017

66 CPAS wallons gèrent actuellement des structures « titres service ».  
La Fédération des CPAS s'implique actuellement dans leur devenir auprès des Ministres concernés. A moyen terme, les services d'aides ménagères « titres service » de ces CPAS auront sans doute la possibilité de devenir des « services d'aide ménagère sociale » reconnus comme tels après que l' « assurance autonomie » soit lancée.  
Cette « assurance autonomie » est un principe adopté par le gouvernement wallon en juillet 2015 ; elle sera mise en place au 1<sup>er</sup> janvier 2017. Elle repose sur une logique de sécurité sociale avec un tiers payant et viendrait couvrir des dispositifs d'aide actuels (comme le BAP – Budget d'Aide Personnalisé ou l'APA- Aide à la Personne Agée). L'objectif est que ce service soit à l'équilibre en 2017.

Les « services d'aide ménagère sociale » pourront donc bénéficier de subsides dans le cadre du renforcement de l'aide à domicile. C'est pour les CPAS une bonne chose car sur le terrain nous rencontrons une problématique inquiétante d'hygiène et d'entretien des habitations. Les aides ménagères occupent en effet la 1<sup>ère</sup> place dans la hiérarchie des besoins de maintien à domicile. En effet, qui pourrait être maintenu en son domicile si celui-ci n'est plus correctement entretenu ?

Dans l'attente de la clarification de ces perspectives, le service continuera à mettre l'accent sur la qualité de réponse à la demande.

**5. Idess** (Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale).

Le décret wallon IDESS a été appliqué dès 2008. Il limite sensiblement les profils de bénéficiaires et les activités éligibles du service « Brico - dépannage ».

Au sein d'ACASA, 3 agents travaillent dans ce cadre ; ils sont renforcés en haute saison par des stagiaires des CISP « Le Plein Air » et « la Renouée » (sauf en 2016).

### 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 4h 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) depuis le contrôle RW du 21/03/14

➤ 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 provenant de nos travaux.

**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 22.011,89€ selon leur dernier avertissement extrait de rôle ou à 29.275,82€ s'il s'agit d'un ménage ; + 3081,67€/personne à charge
- 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.
- Personnes âgées de 65 ans ou plus à la date de leur demande d'intervention I.D.E.S.S.
- ou qui sont reconnues "souffrant d'un handicap par l'AWIPH ou la "Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap" ou le "Service bruxellois francophone des Personnes handicapées" ou la "Dienststelle für Personen mit Behinderung"
- ou qui bénéficie d'une allocation de remplacement ou d'intégration (loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées)
- ou qui sont en possession d'une attestation de la Direction Générale Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale pour l'octroi des avantages sociaux et fiscaux
- ou qui peuvent certifier d'une incapacité de travail permanente d'au moins 66%
- ou qui peuvent certifier d'une incapacité permanente d'au moins 66% par décision judiciaire suite à un accident de droit commun
- ou qui sont en possession d'une attestation de reconnaissance en invalidité délivrée par leur organisme assureur ou par l'INAMI
- ou les personnes correspondant à la définition de famille monoparentale dont le revenu brut par mois ne dépasse pas **1.740,15** (\*) euros et percevant des allocations familiales ordinaires.

<b>Combien de fois ?</b>	<b>75 heures maximum par an</b>
--------------------------	---------------------------------

Nombres de bénéficiaires par catégories de 2013 à 2016 (au 30/06/16)

Année	Types A		Type B		Total
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
<b>2013</b>	155	88,57%	20	11,43%	<b>175</b>
<b>2014</b>	147	89,09%	18	10,91%	<b>165</b>
<b>2015</b>	147	91,30%	14	8,70%	<b>161</b>
<b>2016 (au 30/06/16)</b>	166	92,74%	13	7,26%	<b>179</b>



Le service rencontre un succès certain auprès des publics visés et ce malgré les conditions restrictives d'intervention (7,26 % 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

	2014	2015	2016 (au 30/06/16)
<b>Nombre de devis (gratuits)</b>	<b>191</b>	<b>184</b>	<b>195</b>
<b>Nombre d'heures réellement facturées</b>	<b>2.939,50</b>	<b>2.700,00</b>	<b>1.362,00</b>
<b>Total heures prestées</b>	<b>3.130,50</b>	<b>2.884,00</b>	<b>1.557,00</b>

Le projet IDESS concerne également le CISP « Le Plein Air » pour les activités suivantes :

Au sein du « Plein Air », 2 agents sont également affectés au dispositif IDESS pour les activités de transport social et de vente via le magasin « Le grenier aux trouvailles ».

- 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 (0,3412€/km) et 12,10 €/h pour les autres clients + le coût lié au déplacement (0,3412€/km).

- Le magasin social (tarifs inférieurs d'au moins 30% aux prix du marché).

## **6. Centre Coordonné de Soins à Domicile**

Le Centre de Coordination des Aides et Soins à Domicile ACASA a été créé en 2012.

Il vise à permettre à toutes personnes dans le besoin de continuer à vivre chez elles en toute sécurité et en conservant un maximum d'autonomie.

Pour ce faire, une analyse des besoins rencontrés est réalisée par la coordinatrice qui établit avec le bénéficiaire les aides à mettre en place.

ACASA comprend des services intégrés comme le Service d'Aide aux Familles, le service des aides ménagères/courses et accompagnement, le brico dépannage et la livraison des repas. Afin de répondre au mieux aux besoins des personnes au domicile, notre Centre a conventionné avec plusieurs prestataires de terrain tels que des infirmiers, kinés, psychologues, services de transport, pédicures, coiffeurs,....

Une trentaine de prestataires ont donc signés une convention de collaboration avec le Centre de Coordination. Et chaque année, nous tentons d'augmenter ces collaborations dans divers domaines afin de répondre au mieux aux besoins de la population.

Le Centre de Coordination ACASA, ce sont plus de 300 dossiers de coordination ouverts depuis 2012.

Le Centre est accessible par téléphone 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.  
La coordination est gratuite et accessible à tous.

Recettes spécifiques:

2012 : 34.000€  
2013 : 65.970 €  
2014 : 48.094€  
2015 : 52.449€  
2016 : 52.000€

**Perspective 2017**

- Développer les contacts avec les partenaires locaux en vue d'accroître nos conventions.
- Intensifier la communication envers les médecins généralistes et les hôpitaux.
- Créer une fiche de demande unique pour tous les services d'ACASA.

**7. 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 volontariste que le CPAS s'adresse à ce public. Réfléchir uniquement en termes de rentabilité conduirait à des sélections en termes de population, d'actes prestés et de services offerts ; pour nombre de nos usagers, ces choix les mèneraient à une impasse.

ACASA doit donc réussir une synthèse délicate, en tendant toujours davantage à l'efficience dans un secteur concurrentiel et en intégrant une dimension sociale qui lui est propre, sans quoi une partie du public fragilisé se retrouvera encore davantage en situation d'isolement et de grande précarité.

**Perspectives budgétaires du service ACASA pour 2017**

<b>Services</b>	<b>Dépenses</b>	<b>Recettes</b>
<b>Aides aux familles</b>	2.345.022,89	2.358.247,90
<b>Centre coordonné Et coordination ACASA</b>	472.397,57	98.673,58
<b>Repas à domicile</b>	509.414,01	621.140,05
<b>Titres Services</b>	583.180,29	583.180,29
<b>Idess</b>	219.610,99	159.731,15
<b>TOTAL</b>	<b>4.129.625,75</b>	<b>3.820.972,97</b>

## 8. Télé –Assistance

Le service Télé–Assistance permet aux personnes fragilisées de vivre chez elles en toute tranquillité.

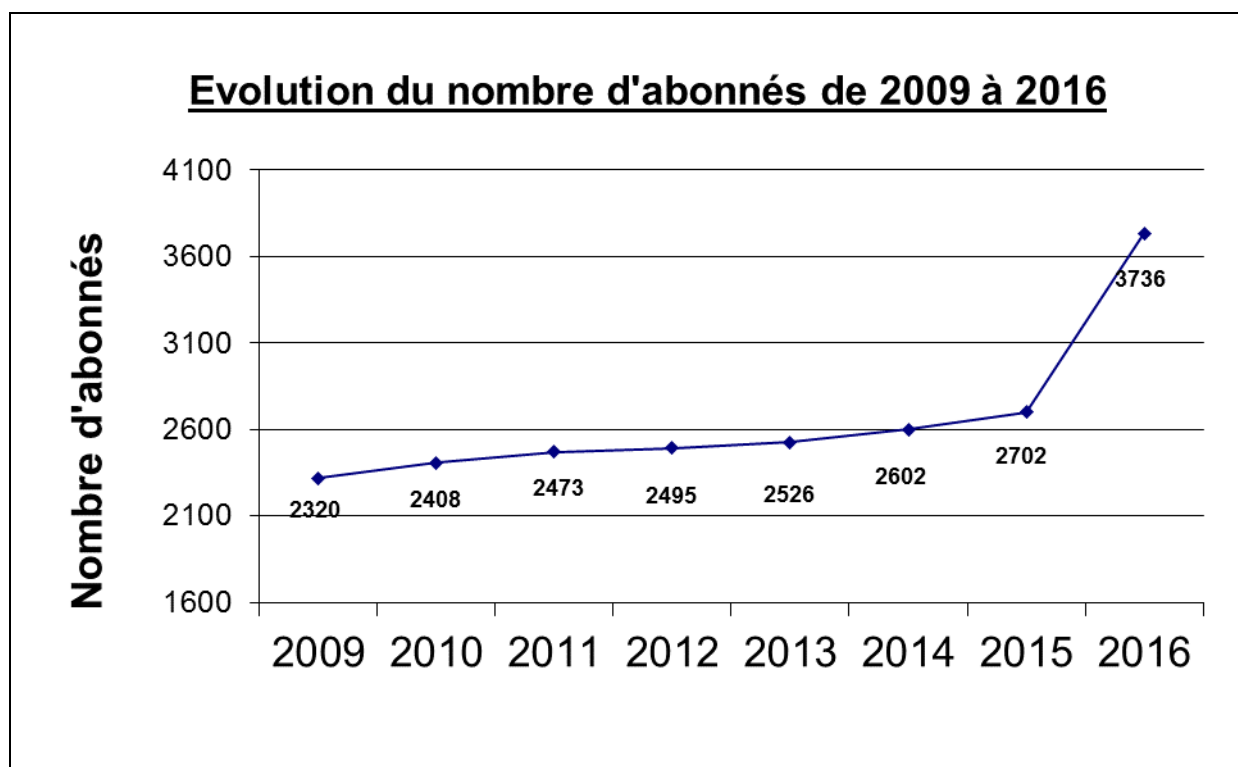
En collaboration avec la Ville et le CPAS de Mons, le service incendie et les coordinations de soins et services à domicile, ce service apporte une aide rapide, personnalisée et adaptée aux situations les plus diverses telles que : chutes, malaise, accident, agression,...

Pour être efficace, l'équipe de 12 téléphonistes fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Aux téléphonistes viennent s'ajouter 5 agents assurant le suivi technique ou administratif.

Outre cette mission de télé–biovigilance, Télé–Assistance assure également la garde téléphonique du service d'urgence des CPAS de Mons et de La Louvière ainsi que de Frameries, Boussu et Quaregnon et Binche. Télé–Assistance répond également présent lors du déclenchement du plan SOS Hiver ou du plan Canicule. Télé–Assistance assurerait également les permanences téléphoniques en cas de déclenchement éventuel de pandémie de grippe à un niveau communal.

Le service prend en charge également depuis le début 2011 la gestion du télé–secrétariat des CSD Wallonie Picarde ainsi que de la CSD Mons.

Jusque 2010, le numéro unique de garde médicale pour Mons était géré directement au sein de notre Centrale. Depuis début 2011, Télé–Assistance ne traite plus que les appels provenant du 1733. Pour le service de garde médicale : en plus de Mons (5 zones) et de Braine–le–Comte (depuis avril 2006 - 3 zones), Télé – Assistance gère également Tournai (depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007 – 11 zones). Depuis juillet 2008, les gardes de Tubize-Rebecq (2 zones), de Soignies (1 zone), d'Enghien (1 zone) et depuis le 1<sup>er</sup> octobre la garde d'Ath (5 zones). Les zones de Wauthier Braine et Braine le Château nous ont rejoints depuis novembre 2010.



**Nouveauté en 2016 :**

Télé Assistance Mons a repris Télé Assistance Tournai (+/- 600 abonnés, 2 membres du personnel) et Télé Assistance Mouscron (+/- 200 abonnés).

Toute cette opération s'est très bien passée. Les prix pratiqués par Tournai et Mouscron étaient semblables aux nôtres.

Depuis Janvier 2016, Télé Assistance Mons a conclu une convention de partenariat avec les mutualités Solidaris. Les abonnés affiliés à Solidaris bénéficient donc d'un tarif préférentiel.

Télé Assistance déménagera prochainement dans les locaux de l'Ancienne Maison Communale de Cuesmes, situés Place de Cuesmes. Le bâtiment fait actuellement l'objet de travaux de rénovation qui ont débuté en septembre 2016.

## II. ACCUEILLIR ET HEBERGER LES PERSONNES AGEES

### 1. La situation de l'offre actuelle globale

Le CPAS gère actuellement 291 lits répartis comme suit : 199 MRS, 92 MR dont 8 lits court séjour. Il dispose également d'un centre d'accueil de jour de 2 places, un centre de soins de jour de 8 places.

L'évolution du nombre de lits

Etablissements	2016				TOTAL
	MR/S	Court Séjour	CAJ	RS	
Résidence du bois d'Havré	221	0	0	0	221
Bonne Maison de Bouzanton	62	8	10	0	80
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>301</b>

MRS : Maison de repos /et soins

CAJ : Centre d'accueil de jour

RS : Résidence services

### 2. Le Centre d'accueil et de soins de jour de la BMB

Le Centre d'accueil et de soins de jour (CSJ) est une structure alternative d'accueil qui a pour but d'apporter à la personne nécessitant des soins et à son entourage le soutien nécessaire à la réalisation du maintien à domicile. Il prend en charge des personnes relevant au moins de la catégorie B de l'échelle de Katz.

Le Centre de jour de la « Bonne Maison de Bouzanton » comporte 2 lits en centre d'accueil de jour (Taux d'occupation : 63,96 %) et 8 lits en centre de soins de jour (Taux d'occupation : 65,99 % - catégories lourdes).

Le nombre de famille ayant recours au Centre est de **18 en moyenne**.

Le prix pour le résident est de :

- 10,02 € pour une demi - journée ;
- 17,17 € pour une journée entière.

### 3. Le service de court séjour

La BMB dispose d'un agrément pour 8 lits court séjour.

Ces lits sont destinés à l'accueil des résidents pour un maximum de 3 mois par année civile.

Cette formule permet un répit aux familles ou aidants proches pour une période de 90 jours.

La finalité de la formule est un retour au domicile du résident.

Les avantages sont les suivants :

- Une prise en charge complète mais temporaire ;
- Dédramatiser le séjour en maison de repos ;
- Permettre aux proches de se reposer sans culpabiliser ;
- Offrir au résident une période de convalescence et de consolidation après un séjour hospitalier ;
- Retarder l'admission en maison de repos.

#### **4. Les maisons de repos et de soins**

En Région wallonne, la maison de repos est définie comme un établissement destiné à l'hébergement de personnes âgées de 60 ans au moins qui y ont leur résidence habituelle et y bénéficient de services collectifs familiaux, ménagers, d'aide à la vie journalière et s'il y a lieu de soins infirmiers ou paramédicaux.

##### **4.1 Le profil de nos résidents par tranche d'âge**

###### **Résidence du bois d'Havré (RbH)**

	2015			2016 (31/08/16)		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
< 65 ans	17	15	32	17	16	33
65 - 74 ans	17	23	40	18	22	40
75 - 84 ans	19	39	58	21	36	57
85 - 94 ans	24	59	83	22	60	82
> 95 ans	1	7	8	2	7	8
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>143</b>	<b>221</b>	<b>80</b>	<b>141</b>	<b>221</b>

En 2016, 66 % de nos résidents ont plus de 75 ans.

###### **Bonne Maison de Bouzanton (BMB)**

	2015			2016 (31/08/16)		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
< 65 ans	0	4	4	1	6	7
65 - 74 ans	4	6	10	8	5	13
75 - 84 ans	8	13	21	6	14	20
85 - 94 ans	8	27	35	4	22	26
> 95 ans	20	50	70	19	47	66
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>140</b>	<b>38</b>	<b>94</b>	<b>132</b>

En 2016, 70 % de nos résidents ont plus de 85 ans.

## 4.2 L'évolution des résidents par catégorie de dépendance

Le financement des soins se base sur une évaluation de la dépendance. Les résidents sont classés en 4 grandes catégories :

- La catégorie O : regroupe les résidents indépendants physiquement et psychiquement ;
- La catégorie A : concerne les résidents qui sont dépendants pour se laver ou s'habiller ;
- La catégorie B : rassemble les résidents dépendant pour se laver, s'habiller, se déplacer et/ou devant être assistés pour aller aux toilettes ;
- La catégorie C : touche les résidents dépendants pour se laver, s'habiller, se déplacer qui ont besoin d'assistance pour aller aux toilettes, pour manger et qui sont incontinents ;
- La catégorie CD : C + Désorienté dans le temps et dans l'espace.

2015							
	Catégorie O	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie CD	D	F
<b>BMB</b>	9,3 %	16,9 %	19,5 %	16,9 %	22 %	5 %	10,2 %
<b>RbH</b>	8,5 %	11,12%	21,58%	10,50%	42,14%	2,95%	-

2016						
	Catégorie O	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie CD	Catégorie D
<b>BMB</b>	9,68 %	16,13 %	19,35 %	25,81 %	29,03 %	0 %
<b>RbH</b>	5,71 %	12,38 %	14,76 %	13,33 %	52,86 %	0,95 %

Rem. La catégorie F a été supprimée en 2016

En Belgique, selon l'étude de la fédération des CPAS :

En MR, la part des résidents O est de 37 % (principale catégorie).

Avec la catégorie A (40 %) ; ils représentent ensemble 3/4 de la population.

En MRS, 32 % des résidents sont repris dans la catégorie B. Les catégories C et CD constituent plus de la moitié des résidents (68 %).

En Wallonie :

38 % des MR publiques sont des O.

68 % des MRS publiques sont des C et 32 % appartiennent à la B.

### **4.3 Les admissions au cours de l'année**

30 admissions ont eu lieu à la BMB au 30/06/2016.

24 admissions ont eu lieu à la Résidence du bois d'Havré pour la même période.

### **4.4 Etat des lieux de la liste d'attente**

La liste d'attente évolue constamment.

A la BMB, 22 personnes sont en attente d'une admission :

- 13 personnes viennent du domicile ;
- 1 personne sont hébergées dans sa famille ;
- 1 personne sont hébergées à la Maison Saint-Paul ;
- 6 personnes viennent d'une autre MR/MRS.
- 1 personne vient d'une autre structure (maison d'accueil,...)

A la Résidence du bois d'Havré, 41 personnes sont en attente d'une admission.

### **Nombre de résidents par catégorie**

	CAT O	CAT A	CAT B	CAT C	CAT CD
RbH	12	24	3	0	2
BMB	10	15	18	30	25

### **4.5 L'aide sociale au sein de nos maisons de repos**

Au niveau du budget général, le CPAS intervient pour compenser le manque de ressources des résidents et le montant facturé par la maison de repos.

	Compte 2014	Compte 2015	Budget 2016	Budget 2017
<b>Montants</b>	<b>101.799,31 €</b>	<b>79.665,79€</b>	<b>120.000,00€</b>	<b>70.000€</b>

En 2014, le montant de l'aide sociale représentait 2,19% des recettes d'hébergement de nos maisons de repos.

En 2015, il représentait 1,72% de nos recettes.

Au budget initial 2017, il représente 0,52% de nos recettes.

Intéressons- nous aux résidents payants / indigents au sein de nos différentes maisons de repos.



	2014		2015		2016	
	Payant	Indigent	Payant	Indigent	Payant	Indigent
<b>BMB</b>	<b>87,50 %</b>	<b>12,50 %</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>	<b>87,50%</b>	<b>12,50%</b>
<b>Résidence du Bois d'Havré</b>	<b>87,79 %</b>	<b>12,21 %</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>

Depuis 1990, une allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) existe. C'est un forfait mensuel qui dépend du degré d'autonomie et est lié à des conditions médicales et de ressources. Dans les structures publiques wallonnes, 17 % des résidents en moyenne ont droit à une APA.

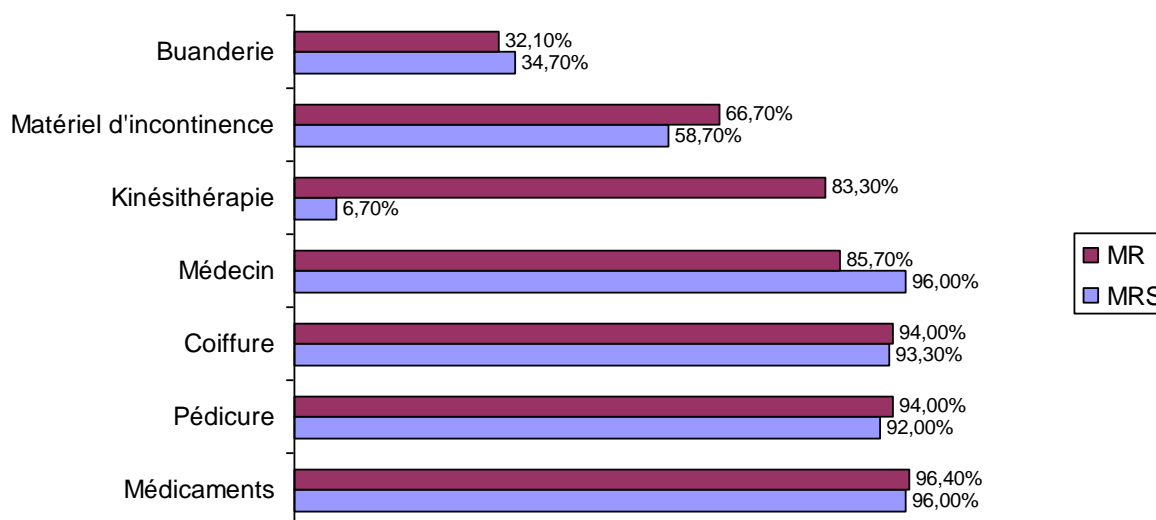
## 5. Les recettes des maisons de repos

### 5.1 L'intervention des résidents

L'intervention des résidents varie en fonction du type de chambre :

	2014		2015		2016	
	BMB	RbH	BMB	RbH	BMB	RbH
Chambre commune	/	/	/	/		
Chambre individuelle	01/01 au 31/03= 32,06€ 01/04 au 31/12=33,34 €	39,9	01/01 au 29/02=33,34€ 01/03 au 31/12=34,28€	42	01/01 au 29/02=35,31€ 01/03 au 31/12=36,34€	42,51
Cantous (Service pour les désorientés)	/	42	/	42	/	42

Nous avons calculé le pourcentage d'institutions qui facturent différents suppléments. Les plus courants sont les médicaments, la pédicure et la coiffure.



## 5.2 L'intervention de l'INAMI

En ce qui concerne l'intervention en prix de journée, l'évolution est la suivante

	2014		2015		2016	
	BMB	RbH	BMB	RbH	BMB	RbH
Prix journée	46,32	58,32	50,42	58,29	50,82	61,58

### 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.

## 5.3 L'évolution des recettes en MR et MRS

	Compte 2015		B.I. 2016		B.I. 2017	
	BMB	RbH	BMB	RbH	BMB	RbH
Lits MR	34	58	34	58	34	58
Lits MRS	36	163	36	163	36	163
Recettes pensionnaires	994.474,56	3.625.208,93	1.060.000,00	3.735.890,00	1.042.700	3.770.000
Recettes INAMI	1.437.593,86	5.464.891,72	1.448.000,00	5.433.674,00	1.428.000	5.705.964

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).
- 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.
- Le paiement des accords sociaux prévoyant l'application du barème des établissements hospitaliers à notre personnel en lien et place du barème de la commission paritaire 305.2.

## Recettes au budget

	Compte 2015		B. I. 2016		Budget 2017	
	<u>BMB</u>	<u>RbH</u>	<u>BMB</u>	<u>RbH</u>	<u>BMB</u>	<u>RbH</u>
<u>Prestations</u>	997.837,55	3.626.273,93	1.062.010,00	3.626.273,93	1.044.400,00	3.773.000,00
<u>Transferts</u>	1.748.804,18	6.425.790,41	1.845.426,70	5.981.622,98	1.865.961,15	6.651.349,11

## Recettes totales (avec facturation interne)

	Compte 2015	B.I. 2016	Budget 2017
<b>BMB</b>	2.746.641,73€	2.907.436,70€	2.910.361,15
<b>Accueil de jour - BMB</b>	98.507,85€	84.000,00€	118.000,00
<b>RbH</b>	10.052.064,34€	10.145.500,41€	10.424.349,11
<b>Total</b>	<b>12.897.213,92€</b>	<b>13.136.937,11€</b>	<b>13.452.710,26</b>

## 6. Les dépenses

L'effectif en terme de personnel se présente comme suit : (article 60 compris)

	<b>RbH</b>	<b>BMB</b>
<b>Personnel de direction</b>	1 ETP	3 ETP
<b>Personnel d'entretien</b>	17,8 ETP	13.63 ETP
<b>Personnel de soins</b>	91,2 ETP	30,29ETP
<b>Maintenance</b>	3 ETP	2 ETP
<b>Animateurs</b>	3 ETP	3 ETP
<b>TOTAL</b>	<b>116 ETP</b>	<b>51.92 ETP</b>

### 6.1 Les dépenses du personnel

	Compte 2015	B.I. 2016	B.I. 2017
<b>BMB</b>	2.271.068,20	2.314.888,02	2.177.142,75
<b>RbH</b>	6.322.549,49	6.539.823,19	6.689.592,79
<b>Total</b>	<b>8.593.617,69</b>	<b>8.854.711,21</b>	<b>8.866.735.54</b>

A la BMB, les dépenses de personnel **ont diminué de 5,95 %** entre le BI 2016 et le BI 2017 et **ont diminué de 4,14 %** entre le compte 2015 et le BI 2017.

A la Résidence du Bois d'Havré, les dépenses de personnel ont **augmenté de 2,29 %** entre le BI 2016 et le BI 2017 et **augmenté de 5,81 %** entre le compte 2015 et le BI 2017.

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.

**Lits MRPA : Normes de MRPA par 30 résidents**

Forfait catégorie	Personnel infirmier	Personnel soignant	Kiné – ergo – logo	Réactivation	Personnel réactivation court séjour	Total personnel
<b>O</b>	0.25	/	/	/	1.4	1.75
<b>A</b>	1.2	1.05	/	/		2.45
<b>B</b>	2.1	4	/	0.35		7.85
<b>C</b>	4.1	5.06	/	0.385		10.95
<b>CD</b>	4.1	6.06	/	0.385		11.95

\*\*\* personnel de liaison

**Lits MRS : 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**	/	11.2	2h20/semaine/30 résidents
<b>C</b>	5	6.2	1**	0.5	12.7	
<b>CD</b>	5	6.7	1**	0.5	13.2	

\*\* Pour l'agrément MRS, il faut au moins 1 kinésithérapeute et 1 ergothérapeute

En Wallonie, en moyenne, 19,9 ETP par 30 résidents travaillent en maison de repos dont :

- 4 TP infirmiers ;
- 6,4 ETP soignants ;
- 6,9 ETP de personnel d'hébergement.
- 92 % des maisons en Wallonie ont une infirmière de nuit.

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).

22 agents de la BMB sont dans les conditions, 18 agents ont choisi la réduction des prestations, 2 ont choisi la prime, 2 agents à opté pour les une partie prime et une partie réduction des prestations

61 agents de la RbH sont dans les conditions, 61 ont choisi la réduction des prestations, aucun agent n'a choisi la prime.

## **6.2 Les dépenses de fonctionnement**

	<b>Compte 2015</b>	<b>Budget initial 2016</b>	<b>Budget initial 2017</b>
<b>BMB</b>	440.205,25	459.965,00	434.417,00
<b>Accueil de jour BMB</b>	5.514,54	6.100,00	10.680,00
<b>RbH</b>	1.249.352,40	1.336.050,00	1.255.070,00
<b>Total</b>	<b>1.295.072,19</b>	<b>1.802.115,00</b>	<b>1.700.167,00</b>

A la BMB, les dépenses de fonctionnement ont **diminué de 5,55 %** entre le BI 2016 et le BI 2017 et **diminué de 1,31 %** entre le compte 2015 et le BI 2017.

A la Résidence du bois d'Havré, les dépenses de fonctionnement ont **diminué de 6,06 %** entre le BI 2016 et le BI 2017 et **augmenté de 0,4%** entre le compte 2015 et le BI 2017.

## **6.3 Les dépenses de transferts**

	<b>Compte 2015</b>	<b>Budget initial 2016</b>	<b>Budget initial 2017</b>
<b>BMB</b>	98.343,10	121.000,00	120.840,00
<b>RbH</b>	334.747,90	372.650,00	372.650,00
<b>Total</b>	<b>433.091,00</b>	<b>493.650,00</b>	<b>493.490,00</b>

A la BMB, les dépenses de transfert **sont stables** entre le BI 2016 et le BI 2017 et **ont augmenté de 22,88%** entre le compte 2015 et le BI 2017.

A la Résidence du bois d'Havré, les dépenses de transfert **sont stables** entre le BI 2016 et le BI 2017 et **augmenté de 11,32%** entre le compte 2015 et le BI 2017.

Notons que les **recettes de transfert** des deux établissements ont également fortement augmenté entre le BI 2017 et le compte 2015.

## **6.4 Les dépenses de la dette**

	<b>Compte 2015</b>	<b>Budget initial 2016</b>	<b>MB 2016</b>	<b>Budget initial 2017</b>
<b>BMB</b>	57.083,76	55.891,33	54.493,12	54.058,19
<b>RbH</b>	1.601.401,26	1.602.408,60	1.601.423,35	1.595.403,81
<b>Total</b>	<b>1.658.485,02</b>	<b>1.658.299,93</b>	<b>1.655.916,47</b>	<b>1.649.462,00</b>

Les dettes sont stables pour les deux établissements.

## **6.5 Les dépenses totales (avec facturation interne)**

	<b>Compte 2015</b>	<b>Budget initial 2016</b>	<b>Budget initial 2017</b>
<b>BMB</b>	<b>2.938.329,78</b>	<b>3.026.231,70</b>	<b>2.872.266,83</b>
<b>Accueil de jour BMB</b>	<b>5.514,54</b>	<b>6.100,00</b>	<b>10.680,00</b>
<b>RbH</b>	<b>10.056.390,15</b>	<b>10.410.334,37</b>	<b>10.472.608,30</b>
<b>Total</b>	<b>13.000.234,47</b>	<b>13.442.666,07</b>	<b>13.355.555,13</b>

A la BMB, elles **diminuent de 5,09%** entre le B.I. 2016 et le B.I. 2017. A la RbH, elles **augmentent de 0,6%**.

Entre le Compte 2015 et le B.I. 2017, elles **diminuent de 2,25 %** à la BMB et **augmentent de 4,14%** à la RbH.

En Wallonie, environ 75% des dépenses des maisons de repos publiques sont des frais de personnel.

A la BMB, les dépenses de personnel représentent **75,80 %** des dépenses totales du budget 2017.

A la Résidence du bois d'Havré, elles représentent **63,88%**.

## **7. La synthèse du budget 2017**

### **Pour information : synthèse du dernier compte disponible (2015)**

	<b>Recettes 2015</b>	<b>Dépenses 2015</b>	<b>Résultat</b>
<b>BMB</b>	2.746.641,73	2.938.329,78	-191.688,05
<b>Accueil de jour BMB</b>	98.507,85	5.514,54	+ 92.993,31
<b>RbH</b>	10.052.064,34	10.056.390,15	-4.325,81
<b>Total</b>	<b>12.897.213,92</b>	<b>13.048.653,99</b>	<b>-103.020,55</b>

## Synthèse du budget 2017

MR	Recettes totales	Dépenses totales	Résultat avec charge d'emprunt	CE*	RHCE**
<b>BMB</b>	2.910.361,15	2.872.266,83	+ 38.094,32	54.068,19	+92.162,51
<b>RbH</b>	10.424.349,11	10.472.608,30	-48.259,19	1.595.403,81	+1.547.144,62
<b>Total</b>	<b>13.334.710,26</b>	<b>13.344.875,13</b>	<b>-10.164,87</b>	<b>1.649.472,00</b>	<b>+1.639.307,13</b>

\*charge d'emprunt

\*\*résultat hors charge d'emprunt

<b>Centre d'accueil de jour</b>	<b>118.000,00</b>	<b>10.680,00</b>	<b>+107.320,00</b>	<b>0</b>	<b>+107.320,00</b>
---------------------------------	-------------------	------------------	--------------------	----------	--------------------

<b>Total général</b>	<b>13.452.710,26</b>	<b>13.355.555,13</b>	<b>+97.155,13</b>	<b>1.649.472,00</b>	<b>+1.746.627,13</b>
----------------------	----------------------	----------------------	-------------------	---------------------	----------------------

## 8. Perspectives

### **- Les résidences services :**

La Résidence du bois d'Havré est à présent pleinement opérationnelle ; le projet majeur pour 2017 sur le même site est la construction d'une nouvelle résidence service de 25 logements. Les travaux sont actuellement en cours et les résidences devraient pouvoir ouvrir courant 2017.

Ce projet répond à une demande pour ce type d'hébergement qui accueille des personnes plus valides et indépendantes. Il s'agit d'une alternative aux types d'hébergement actuellement proposé. 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 New BMB :**

Jusqu'à présent, divers travaux de mise en conformité de la BMB continuent à être réalisés dans le bâtiment actuel. L'activité peut toujours s'y poursuivre sur base d'un régime dérogatoire mais les contraintes structurelles du bâtiment ne permettront pas de mise à niveau définitive par rapport aux attentes de la Région wallonne. Une nouvelle construction est donc nécessaire. Un dossier complet a été introduit auprès de la Région wallonne. Il comporte un demande de lits complémentaires afin d'atteindre idéalement 120 lits ainsi qu'une demande de subside à la construction afin de limiter autant que possible la future charge d'emprunt.

## **Projet d'habitat groupé**

L'habitat groupé est un projet d'occupation, de rénovation ou de construction en commun d'un bien qui donne lieu à un ensemble d'habitations autonomes mais groupées. Dès que le projet d'habitat concerne "deux ménages" nous parlons d'habitat groupé. Il existe différentes formes d'habitat groupé (kangourou, intergénérationnel, communautaire, ...). Toutes ont comme particularité de développer de nouvelles formes de solidarités et tiennent généralement compte de la dimension financière de leurs habitants.

### **Choix du lieu :**

Le choix de l'ex-maison KOTLAR pour mener à bien ce projet, s'est présenté comme une évidence et ce pour plusieurs raisons :

- Cadre verdoyant, en lisière du bois d'Havré, offrant aux futurs résidents un lieu paisible et serein ;
- La superficie du terrain permettra de développer divers projets tel que l'activité potagère par exemple ;
- La configuration du bâtiment, sa surface intérieure, sont adaptées pour pouvoir accueillir 6 à 7 personnes ;
- Par la réalisation du projet en ce lieu, l'empreinte écologique du bâtiment s'en trouvera réduite, et notre patrimoine sera préservé
- proximité de la Résidence du bois d'Havré et de la résidence services actuellement en construction.
- proximité du quartier d'Epiniel dans lequel un projet d'habitat groupé est également en préparation par l'immobilière sociale "Toi et Moi" dans le cadre d'un projet de réhabilitation de logements publics.

Des synergies (ex services de proximité) pourront donc être mise en place dans cette zone de Mons qui offrira une réponse multiple en termes d'hébergement des personnes âgées.

### **Le projet**

Il consiste en la rénovation complète du logement à savoir :

- Remplacement du simple vitrage ;
- Isolation des combles ;
- Modification, pour certaines pièces, de l'agencement intérieur ;
- Adaptation et renforcement de l'installation électrique et de chauffage central ;
- Mise en conformité incendie ;
- Aménagement des abords ;
- Mise à disposition d'espaces pour personnes à mobilité réduite ;

### **Planning**

- Approbation du projet : C.A.S du 17/11/2016 (plans, cahier des charges, estimation) ;
- Publication du marché : novembre 2016 ;
- Ouverture des offres : janvier 2017 ;
- Désignation entreprise : février 2017 ;
- Démarrage des travaux : avril/mai 2017 ;
- Fin des travaux : 120 J.O., soit vers novembre 2017 ;
- Ouverture estimée : Janvier 2018.



## **Département 4 : Egalité des Chances et Citoyenneté**

---

Le Département « Egalité des Chances et Citoyenneté » comprend les services du Pôle d'Accueil et de l'Egalité des Chances. Il a pour mission de développer des actions visant la participation citoyenne et la recherche de propositions 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. Son objectif : appliquer le suivi de la **Charte de l'Egalité des chances** à laquelle la Ville de Mons a adhéré.

### **Les axes de travail présentés sont les suivants :**

- L'accueil du citoyen : le Pôle ;
- Le handicap ;
- Les aînés ;
- La santé ;
- L'égalité des chances ;
- L'insertion sociale ;
- La citoyenneté ;
- La sensibilisation à la culture pour les personnes fragilisées ;
- L'organisation d'événements internes et publics ;
- L'immigration;
- La lutte contre l'homophobie ;
- La maladie d'Alzheimer ;
- la prévention Sida – IST ;
- Les nouvelles synergies.

### **Les conseils consultatifs**

Le CPAS, via son service Egalité des chances et citoyenneté, a la particularité de coordonner quatre conseils communaux consultatifs qui sont liés :

- aux aînés
- à la santé
- au handicap
- aux personnes immigrées

Ces conseils sont composés d'associations ou d'institutions actives dans les secteurs concernés et qui souhaitent être un relais entre les attentes du terrain et les autorités communales. Cette démarche de démocratie participative est précieuse pour la légitimité des actions proposées.

## 1. L'accueil du citoyen : le Pôle

Pour le citoyen, le **premier contact avec l'Administration est primordial**. On peut même dire que c'est lui qui va conditionner la poursuite de la relation avec l'administration. C'est la raison pour laquelle un Pôle d'Accueil et d'informations sociales mixte CPAS-Ville a été développé au sein des bâtiments de l'ancienne chapelle Saint-Quentin.

Le Pôle d'Accueil comprend :

- Au rez-de-chaussée, un staff administratif, un guichet d'accueil et un espace d'exposition ;
- Au 1<sup>er</sup> niveau, une salle d'expositions encourageant la promotion des richesses culturelles locales ;
- Au 2<sup>e</sup> niveau : deux salles de réunion, la salle Jean-Claude Carpentier et la salle CSSS.

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

- **Répondre aux interpellations citoyennes** (introduction des demandes **allocations personnes handicapées**, introduction des demandes **allocations fonds mazout**, introduction des demandes relatives à une **recherche de structure d'accueil/petite enfance** (crèche le Nid Douillet – Hyon, crèches communales – Mons et Jemappes, maisons communales d'accueil et de l'enfance Cité P'tit – Jemappes et Bébé Lune - Mons) et **gestion des fiches individuelles parents**, aide aux **rechargements ORES**, **requêtes diverses...**). Les demandes sont introduites en présentiel, par téléphone, mails, courriers ou faxes ;

- **Centraliser les informations disponibles par secteur**, thème, sous-thème afin de pouvoir adéquatement les restituer aux usagers (fiches et modules de travail autour de la petite enfance, de l'enseignement, éducation, extrascolaire, emploi, insertion, aides sociales, logement, handicap, mobilité, environnement, loisirs, santé, aînés, maisons de repos, soins à domicile...);

- **Coordonner les permanences** mises en place au sein de la structure, à savoir la **Permanence handicap** (1x/mois), **Ital Uil** – syndicat italien (1x/sem), **Fonds des Accidents du Travail** (1x/sem), **Centre de Volontariat – 1<sup>er</sup> dans la Province de Hainaut** (2x/mois + rv ponctuels), **Coopérative de finance alternative Crédal** (1x toutes les 2 sem), **Unia** (1x/sem) ;

- **Gérer la centrale téléphonique du CPAS de Mons.**

Afin de rendre un service optimal aux citoyens, un répondeur a été créé permettant d'effectuer un premier filtre relatif aux requêtes et d'orienter correctement l'utilisateur en fonction de sa demande et de son choix ;

- **Superviser le terminal de rechargement carte compteur à budget** et guider les bénéficiaires dans leurs démarches (procédure et explications apportées aux citoyens) ;

- **Gérer les réservations de salles (JCC/CSSS)** pour les services, associations demandeuses et se charger de l'intendance/équipement. Dans le cas des associations, un forfait est demandé afin de couvrir en partie les frais relatifs à la mise à disposition de café, denrées... ;

## **- Organiser :**

- Des expositions mensuelles (afin de proposer une programmation éclectique mettant en exergue le talent des artistes locaux et sensibiliser le public à la culture) – en collaboration avec le service de la Culture de la Ville ;
- Des événements internes (telles que midis santé, opérations de type chococlef/ 11 11 11, des visites historiques...) ou externes (activités dans le cadre des Journées du Patrimoine, spectacles ou animations mettant en exergue la Chapelle, balades contées...);
- L'accueil du public, que cela concerne les auditions pour le Comité spécial social, la Commission locale Energie... ;

**- Soutenir le développement d'actions autour de la santé** en phase avec le service Egalité des Chances ;

**- Collaborer à l'émergence d'initiatives solidaires** (destinées aux enfants et adolescents de la Cité de l'Enfance, les Gentianes, service Jeunesse, AMO...): activité patinoire en coopération avec la Gestion Centre Ville ; activité avec les forains en coopération avec le service Evénements de la Ville de Mons ;

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

## **Bilan quantitatif**

*Les indicateurs pour la période du 01/01/15 au 30/12/15 (1 an) sont les suivants :*

Introduction de demandes d'allocations de handicap : 715  
Introduction de fonds mazout : 308  
Introduction de demandes d'accueil de la petite enfance : 422  
Réservation de l'espace pour des expositions : 12 (1x/mois)  
Réservation de salles : 134  
Requêtes diverses citoyennes: moyenne de 10/j, ce qui réalise un total sur l'année (approximatif) de 2500 demandes.

*Les indicateurs pour la période du 01/01/16 au 01/09/16 (8 mois) sont les suivants :*

Introduction de demandes d'allocations de handicap : 430  
Introduction de fonds mazout : 192  
Introduction de demandes d'accueil de la petite enfance : 352  
Réservation de l'espace pour des expositions : 12 (1x/mois)  
Réservation de salles : 157  
Requêtes diverses citoyennes : moyenne de 15/j, ce qui réalise un total sur huit mois (approximatif) de 2700 demandes.

Comparativement à l'année précédente, nous pouvons remarquer une stabilité dans les demandes hormis dans le cas des demandes d'accueil petite enfance (qui dépasseront largement celles de 2015), celles des réservations de salles et des requêtes diverses (en augmentation significative).

## Focus sur l'accueil de la petite enfance

Les demandes d'accueil de la petite enfance croissent sensiblement compte tenu du bouche à oreille et de la nouvelle procédure mise en place pour centraliser au sein du Pôle d'Accueil les premiers contacts avec les parents.

La nouvelle crèche du CPAS de Mons (fin 2018) permettra de répondre aux attentes des citoyens. On note toujours qu'actuellement, la tendance est à demander prioritairement le Nid Douillet ou la Crèche de Mons. Certaines crèches sont remplies jusque 2018. Et dans ce cadre, nous devons systématiser nos réponses par des refus en essayant de proposer des alternatives compte tenu du domicile, du lieu de travail... Une réorientation vers le site internet [www.accueildesenfants.be](http://www.accueildesenfants.be) est également proposée. Ce dernier reprend toutes les structures existantes, qu'elles soient communales ou privées.

Pour introduire une demande, un formulaire type est rempli par les agents du Pôle d'Accueil, et est envoyé en cascade aux différentes structures selon la préférence des parents. Ce sont les directions des structures qui informent les parents de la décision finale.

## Centrale téléphonique du CPAS (065/412.300)

Pour rappel, la centrale téléphonique du CPAS est gérée à partir du Pôle d'Accueil. De janvier à septembre 2016, **24.706 appels entrants** ont été traités. L'année passée pour la même période, 21.071 appels entrants avaient été comptabilisés. Pour l'année entière 2015, 31.778 appels avaient été recensés. **Quotidiennement, en moyenne, les standardistes réceptionnent plus de 250 appels.** Pendant la période des paiements, les requêtes explosent : plus de 300 appels par jour. Le Pôle d'Accueil demande régulièrement une mise à jour des statistiques centralisées par la Cellule informatique.

## Expositions

**9** expositions ont d'ores et déjà été accueillies courant de l'année 2016 au sein de l'ancienne Chapelle, 3 autres sont prévues d'ici la fin de l'année.

Les modalités pratiques sont les suivantes :

- gratuité de la salle ;
- couverture assurance à charge de l'exposant ;
- aide pour la communication : fichier protocolaire, envoi d'invitations, communiqué de presse... ;
- aide au montage et démontage ;
- aide logistique le soir du vernissage (mise en place des lieux, sonorisation, accueil du public, aide pour le service, fermeture des bâtiments) ;
- drink à charge de l'exposant ;
- enquête de satisfaction à la clôture de l'événement.

## Perspectives 2017

- Mettre à disposition des citoyens des formulaires « intelligents » en ligne (avec l'objectif d'une augmentation plus rapide du traitement) ;
- Gérer les demandes de manière améliorée/transversale (avec l'aide d'un logiciel) ;
- Poursuivre la communication auprès des partenaires associatifs afin de les informer des ressources du Pôle + création d'une page officielle Pôle ;
- Contacter les écoles d'art (dans le cadre des expositions temporaires) ;
- Enrichir les bases de données existantes (intégration des nouvelles technologies – création d'une application) afin de rendre le citoyen acteur de sa ville -> application qui permettrait que le Pôle soit informé de toutes les nouvelles structures/changements... Les citoyens deviendraient alors des « facilitateurs d'informations » ;
- Collaborer à l'émergence d'un Salon des Associations, d'un guide associatif, d'une newsletter associative, d'une plateforme internet où les structures pourraient s'enregistrer, se décrire et échanger entre elles (en coopération avec la Gestion des Associations de la Ville de Mons).

## 2. Le handicap

### Les allocations des personnes handicapées

Depuis janvier 2011, les demandes de reconnaissance pour personnes handicapées destinées au SPF Sécurité Sociale Direction Générale personne handicapée se font au sein du CPAS de Mons, compétence auparavant détenue par la Ville de Mons (service Etat Civil/Population). La Direction Générale est chargée d'octroyer des allocations aux personnes handicapées après expertise médicale et enquête sur les revenus.

Elle délivre également des attestations afin que les personnes reconnues médicalement comme personnes handicapées puissent faire valoir leurs droits en matière de mesures sociales et fiscale ; des cartes de stationnement et des cartes nationales de réduction sur les transports en commun pour les personnes handicapées de la vue.

En novembre 2015, le SPF DG personnes handicapées a présenté aux communes son projet de changement, My Handicap. L'objectif de ce changement est de faire en sorte que les citoyens soient mieux aidés dans leurs démarches administratives et puissent introduire des demandes plus facilement.

**Effectif depuis le 1er juillet 2016, il n'y a désormais plus aucun dossier papier, la demande est encodée directement via le programme « My Handicap » en lien avec le site du SPF DG Personnes handicapées.**

Avant le 1<sup>er</sup> juillet, les demandes se faisaient par téléphone, mails ou les gens se déplaçaient au Pôle d'accueil du CPAS pour y compléter un formulaire de demande en format papier. Les formulaires papier dont le citoyen avait besoin pour introduire une demande étaient envoyés par courrier aux personnes handicapées via le service Egalité des chances.

Toute cette procédure est maintenant remplacée par un questionnaire interactif qui est complété en ligne. Les personnes se présentant physiquement au Pôle d'accueil complètent un formulaire de demande avec les agents du Pôle (infos globales) qui le transmettent ensuite par voie informatique à la Cellule allocations personnes handicapées pour traitement (service Egalité des Chances).

Le nouveau programme « My Handicap » rencontrant encore pas mal de bugs informatiques, il est actuellement impossible de fixer des rendez-vous avec les citoyens pour compléter les formulaires en ligne. Afin d'éviter les déplacements inutiles, les agents de la cellule allocations recontactent par téléphone les citoyens et complètent avec eux la demande en ligne.

**Il s'agit d'une économie substantielle pour le CPAS étant donné qu'il n'y a plus de dépenses pour les feuilles de papier, les enveloppes et les envois postaux** mais cette nouvelle méthodologie a un impact non négligeable sur le fonctionnement interne. **Les employés aident les citoyens à compléter le questionnaire en ligne et doivent poser davantage de questions (presque 30 minutes pour traiter une demande)**. Au niveau du SPF, rien n'est prévu en termes de moyens ou de personnel pour aider les communes à faire face à cette nouvelle procédure. Chacune doit s'organiser avec ses propres moyens.

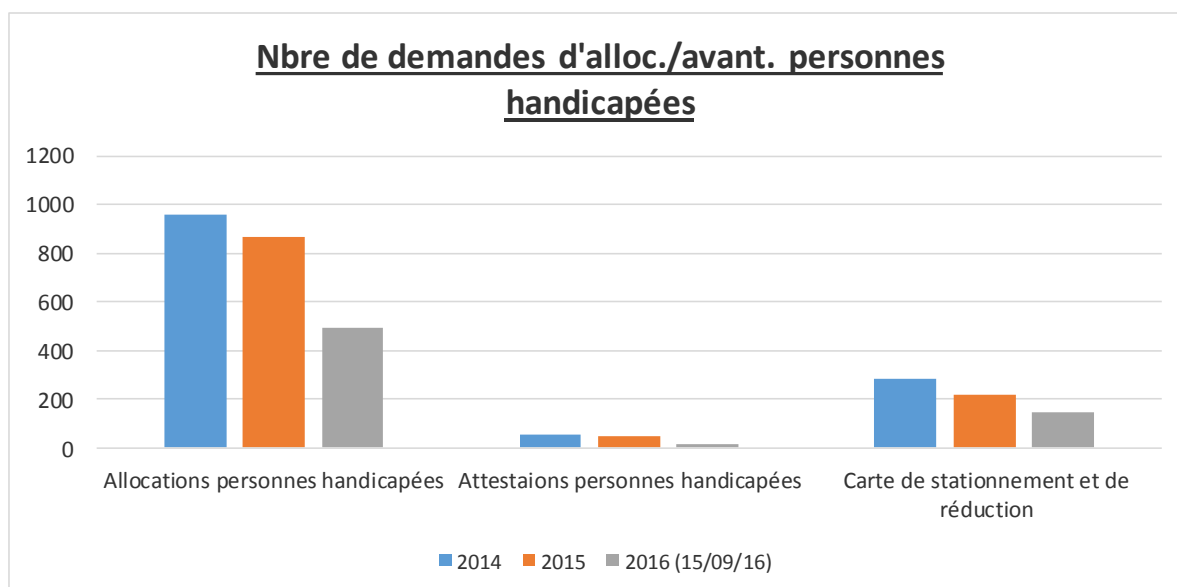
### **Données quantitatives**

**Le nombre de demandes traitées par la Cellule Allocations personnes handicapées du 1er janvier au 13 septembre 2016 est de 661, réparties comme suit :**

- **320 allocations personnes handicapées (ARR/AI) ;**
- **173 allocations personnes handicapées (APA) ;**
- **19 attestations personnes handicapées ;**
- **146 demandes de cartes de stationnement ;**
- **2 demandes de cartes de réduction nationale de réduction sur les transports en commun pour les personnes handicapées de la vue ;**
- **1 demande d'attestation TVA.**

Pour information, en 2015, un total de 1139 demandes avait été comptabilisé par la Cellule Allocations personnes handicapées :

- 870 allocations personnes handicapées
- 51 avantages sociaux ;
- 218 cartes (réduction transports et stationnement).



Pour introduire une demande, plusieurs possibilités s'offrent aux citoyens :

- 1) enregistrer **une demande en ligne** soi-même (ou avec l'aide d'une personne de l'entourage) à l'aide d'un lecteur de carte ID, de la carte d'identité et des codes d'accès ;
- 2) se rendre au **service social de sa mutualité** ;
- 3) si bénéficiaire du **CPAS** : via l'assistante sociale ;
- 4) Via le **Pôle d'accueil** du CPAS de Mons afin d'être aidé par une employée ;
- 5) Via les **permanences de Mme Bertinato**, l'assistante sociale du SPF.

Pour Mons : permanences sur rendez-vous uniquement tous les 3ème lundis du mois au Pôle d'accueil du CPAS.

Si la personne handicapée ne peut pas se déplacer à l'une ou l'autre permanence, **une tierce personne peut se présenter à sa place** munie de :

- ses coordonnées complètes
- sa carte d'identité
- une bonne connaissance de son état médical
- son numéro de compte bancaire
- le nom + prénom de son médecin traitant ou de son médecin spécialiste

A noter : les hôpitaux et les administrateurs de biens doivent introduire les demandes avec la personne, sa carte d'identité et son code PIN (auparavant, ils passaient par notre service).

### **Focus actualité – Disparition de l'allocation aux personnes âgées (APA) ?**

Le CPAS devra être vigilant quant à l'évolution des allocations dites APA. En effet, le Gouvernement wallon a présenté une nouvelle forme d'assurance autonomie qui sera d'application dès janvier 2017. Le danger est que cette nouvelle assurance concerne a priori les aînés qui restent au domicile et non en maisons de repos, ce qui signifie que cette application pèserait sur le budget du CPAS et solliciterait de nouvelles formes d'aides pour nos résidents qui ne parviennent à joindre les deux bouts.

## **Le Conseil consultatif des Personnes handicapées**

Le Conseil consultatif des Personnes handicapées a pour objectif de dynamiser la politique communale liée aux personnes handicapées et de mettre en évidence les besoins et attentes des associations actives dans le réseau.

### **Les membres du CCPH sont :**

- L'Association Francophone de l'Aide aux Handicapés Mentaux – rebaptisée « Inclusion » ;
- Les Amis des Aveugles ;
- T21 Binche-Hainaut ;
- Monsieur Pierre-Antoine Sturbois, personne ressource ;
- L'asbl Passe Muraille ;
- L'asbl Jardin des Fées ;
- L'asbl ASPH Mons Borinage ;
- L'AVIQ ;
- L'asbl Plain pied ;
- ACASA ;
- L'asbl Découvertes ;
- Le PS représenté par Madame Fabienne Urbain, Conseillère communale ;
- L'UMONS - Faculté d'Architecture et d'Urbanisme ;
- L'ONA ;
- Altéo ;
- Criquelions services ;
- Les FPS de Mons et Cuesmes ;
- Le SUSAS ;
- Madame Marie-Jeanne Stilmant, personne ressource ;
- Le CPESM ;
- Monsieur Michel Micciche – Architecte ;
- La Société Royale Silencieuse Borraine ;
- La Ligue Braille
- Le SAPHA
- Les Cèdres
- Unia

### **Le CCPH est composé de différents groupes de travail, à savoir :**

- Le groupe accessibilité / suivi de Mons 2015 : « Mons Access 2025 »
- Le groupe stationnement PMR ;
- Le groupe élections ;
- Le groupe culture et sensibilisation ;
- Le groupe éducation.



## Quelques exemples d'activités menées en 2016

- Séances de cinéma organisées avec le **Plaza Art** pour les enfants en situation de handicap, à l'occasion de la Saint Nicolas
- **Formation de démystification du handicap** visant à apporter aux professionnels de l'accueil de la petite enfance les ressources nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques des enfants et des parents handicapés. Formation dispensée par Passe Muraille.
- **Projet d'éducation à la vie affective et sexuelle pour les sourds et malentendants** : subside de 20 000€ octroyé par Cap 48. Poursuite des réunions du groupe de travail.
- Participation au **FIFA 2016** : organisation d'une séance de cinéma adaptée aux personnes handicapées
- Groupe de travail **Mons 2015** : évaluation du groupe de travail Mons 2015 avec la Fondation. En 2017, poursuite du travail, création d'un nouveau groupe de travail au sein du CCPH : Mons Access 2025.
- Suite à la **rencontre avec des représentants de l'administration communale** qui avait pour thème : « Administration et secteur associatif, ensemble au cœur de l'accessibilité », collaboration renforcée avec les services techniques de la Ville, entre autres, pour intégrer un **plan d'accessibilité dans le cahier des charges**.
- Poursuite et mise à jour du **plan stratégique HANDICLUSIF** pour guider le travail du Conseil.
- Octroi d'un soutien du Conseil pour l'anniversaire du **ciné-ma différence**
- Présentation du rôle du **Handicontact** et du CCPH à l'ASPH
- Collaboration avec le **service extrascolaire de la Ville de Mons pour intégrer des enfants porteurs d'un handicap dans des structures extrascolaires**. Le constat du terrain est que les structures manquent de personnes formées ou n'ont pas de personnel en suffisance. **Une rencontre a eu lieu à l'initiative du service Egalité des chances entre les structures extrascolaires, l'ASBL volontariat, le service extrascolaire et le service éducation de la ville de Mons, ainsi qu'avec le CCPH**. Une collaboration est en cours avec l'ASBL Volontariat. La fiche d'inscription de l'ASBL Volontariat a été distribuée aux associations pour faire part des demandes de profil de volontaires. Suite à cela, l'ASBL environnement et découvertes bénéficie de l'aide de volontaire.

## Perspectives pour fin 2016/2017

- Groupe culture et sensibilisation :
  - Projet Evras : création d'un site internet et de capsules Evras pour les personnes sourdes et malentendantes – création d'outils d'animations adaptés - création d'une brochure d'initiation à la langue des signes avec vocabulaire EVRAS - brochures d'informations à partir des capsules créées sur internet. Poursuite des réunions de travail avec les partenaires.
  - Sensibilisation des aides familiales d'ACASA à la surdité et séance d'informations sur les allocations pour personnes handicapées ;
  - Séances de cinéma organisées avec le Plaza Art pour les enfants en situation de Handicap à l'occasion de la Saint Nicolas ;
- Groupe éducation : participer au colloque de l'UMons/Les Cèdres afin d'intégrer l'accessibilité dans les écoles. Collaboration au Workshop réalisé en février 2017. Organisé par la faculté d'architecture de l'UMons. Thème : accessibilité du piétonnier montois.
- Réunir de façon régulière les différents groupes de travail du Conseil.

- Permettre au personnel des crèches de se former de manière plus approfondie au handicap, donner une suite à la première formation très appréciée, les sensibiliser à la langue des signes.
- Renforcer les synergies avec la Ville concernant l'accessibilité (plan d'accessibilité, présences aux réunions de travaux, Plan Communal de Mobilité...)

### **Handicontact**

Un agent « **Handicontact** » a été désigné au sein du service Egalité des chances et citoyenneté du CPAS de Mons et est au service des personnes en situation de handicap, momentanée ou non. Un de ses objectifs est de favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap au sein de notre commune par la création d'un **réseau local d'informations, d'aide et de soutien aux personnes concernées et à leur entourage.**

La mission du Handicontact est d'informer, d'orienter et d'accompagner dans leurs démarches toutes les personnes en situation de handicap et leur entourage vers le(s) service(s) aptes à répondre aux besoins énoncés. Les entretiens se déroulent au Pôle d'Accueil.

### **3. Les aînés**

Le Conseil consultatif des Aînés a pour objectif de :

- Dynamiser la politique communale des Aînés et de mettre en évidence les besoins et attentes des Aînés ;
- Améliorer l'information destinée aux Aînés ;
- Favoriser la participation des Aînés à la vie sociale et culturelle à Mons ;
- Promouvoir des actions de sensibilisation auprès des Aînés ;
- Collaborer avec les Maisons de Repos pour la mise en place d'activités afin de promouvoir le bien être des résidents et une citoyenneté active.

Les membres du Conseil sont :

- La Résidence Comtesse Madeleine d'Oultremont
- Vie Féminine
- L'Amicale des pensionnés socialistes de Mons
- Espace Senior Mons
- Femmes prévoyantes socialistes de Mons
- Les Charriers
- ASBL PPJ
- Solidaris Espace Senior
- ACASA / Téléassistance
- Association pour le Volontariat
- ATD Quart Monde
- Eneo
- Eneo Sport
- ONA
- FPS Cuesmes
- CSC Seniors
- CSC Mons-La Louvière
- CIEP Hainaut Centre – MOC
- MOC Hainaut Centre
- PS
- Les Amis des Aveugles

- Centre permanent pour la Citoyenneté et la Participation (CPCP)
- ASBL Mons Divertissement
- La Résidence Léopold
- UNIA

Le Conseil est composé de 3 groupes de travail :

### *Loisirs et culture*

La culture et les loisirs représentent une part importante des préoccupations des membres du Conseil. Quelques exemples : participation à Mons 2015, organisation de home cinéma dans les maisons de repos, séances spéciales dans le cadre du Festival du Film d'Amour, ciné seniors au Plaza Art, visites d'expositions et de musées, Bal des aînés,...

*L'intergénérationnel* est également un volet que nous souhaitons développer. En effet, les actions menées dans le cadre du carrefour des générations, notamment dans les crèches avec les papys et mamys ou dans les maisons de repos ont suscité beaucoup d'enthousiasme. La journée organisée pour le grand public reste cependant en demi-teinte faute de participation du public. L'événement 2017 sera donc à redéfinir et à baliser avec les partenaires.

### *Social et citoyenneté*

#### « Mons, Ville Amie Des Aînés »

Depuis 2014, la Ville de Mons est officiellement entrée dans le réseau mondial de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en tant que « Ville Amie Des Aînés ». Le groupe de travail social et citoyenneté suit de près cet engagement.

Une « Ville Amie Des Aînés » est une ville qui :

- Lutte contre les préjugés vis-à-vis des personnes âgées ;
- Adapte ses politiques, ses services et ses structures ;
- Agit de façon globale et intégrée ;
- Favorise la participation des aînés ;
- S'appuie sur la concertation et la mobilisation de toute la communauté.

Pour mener ce projet, le Conseil bénéficie de l'appui méthodologique et scientifique de l'Observatoire de la Santé du Hainaut. Des enquêtes ont donc été réalisées auprès des seniors montois selon un échantillonnage qualitatif qui tient compte du sexe, de l'âge et du cadre de vie (rural ou urbain). **Actuellement, la présentation des résultats est en cours dans les différentes communes de l'entité montoise.** Une présentation a déjà eu lieu aux Chartriers et la prochaine se déroulera à la Résidence Léopold. **Ce sont les Aînés du Conseil qui se chargent de présenter l'état d'avancement du projet, de faire part des avis récoltés et d'échanger avec les participants sur les priorités et thèmes qui touchent le quotidien des seniors.** Par exemple, la présentation aux Chartriers a mis en évidence le besoin de mobilité des résidents. Suite à notre rencontre, des abonnements partagés ont été mis en place pour que les résidents puissent bénéficier du service des bus intramuros sans trop de difficultés. Les riverains ont également été invités à cette rencontre.

## **Logement et hébergement**

Le groupe de travail « logement et hébergement » mène une réflexion autour des lieux de vies proposés aux aînés : maisons de repos, hébergement intergénérationnel, résidences services, habitat groupé...

### **Quelques exemples d'actions réalisées en 2016**

- Collaboration avec l'Université du Temps Libre (UTL) :
  - Insertion d'un volet informatif dans le magazine Hainaut Seniors
  - Carte de membre (tarif réduit pour l'abonnement et les conférences)
- Collaboration avec l'Asbl Mons Divertissement / Le Manège
- Ciné seniors au Plaza Art / Imagix
- Bal des Aînés
- Organisation de l'opération « Carrefour des Générations »
- Séances d'informations à thème (vol à la ruse, les aides à domicile, Alzheimer, sécurité routière, sexualité des aînés,...)
- Démarche VADA – présentation des résultats
- Participation au Festival du Film d'Amour
- Atelier lecture en MR/MRS
- ....

### **Réalisation de supports de communication :**

- Rédaction d'articles pour le Mons Mag ;
- Rédaction d'articles pour le magazine « Hainaut Seniors » de l'UTL
- Courrier/carton d'invitation ;
- Flyers « séances d'informations à destination des seniors »
- Distribution du guide des aînés.

### **Collaboration avec le Plaza Art et l'asbl Ciné Loisirs :**

- Organisation de ciné seniors 1x par mois ;
- Organisation de Home cinéma dans nos maisons de repos ;

### **Le Bal des Aînés :**

Le service organise depuis plusieurs années un événement devenu incontournable : le bal des aînés. L'événement attire plusieurs centaines de participants et sa plus-value est d'associer les 14 maisons de repos de l'entité montoise. En général, il s'agit d'une des seules sorties de l'année pour certains.

Le service Egalité des chances est chargé de l'intendance générale de l'événement : décoration, groupe de musique, agencement de la salle, manutention à organiser, goûter, organisation d'un service bar, transport PMR des résidents de la Bonne Maison de Bouzanton et de la MRS d'Havré, multiples collaborations avec la Ville de Mons (prêt de matériel et mise à disposition de gardiens de la paix). En 2016, le Bal a été organisé dans la salle Calva d'Havré.

### Collaboration avec la Police de Mons et le service de Prévention :

Pour 2016, le service de Prévention a souhaité approfondir son champ d'action à destination des seniors. Il a ainsi rejoint le CPAS de Mons via le service Egalité des chances et la Zone de Police Mons-Quévy, qui organisent depuis 2 ans déjà des séances de remise à niveau du code de la route avec ce public.

Données quantitatives :

#### **2015**

23/07 => 18 présents

29/09 => 19 présents

3/11 => 23 présents

#### **2016**

21/01 => 10 présents

18/02 => 6 présents

24/03 => 9 présents

21/04 => 14 présents

10/06 => 9 présents

Il a ensuite été question de proposer aux seniors d'autres séances d'informations sur des thèmes qui les concernent et les intéressent, auxquels peuvent répondre les 3 services. Une animation a été proposée pour faire émerger en co-construction un plan d'actions précis.

Les thèmes des séances ont ainsi été établis en fonction de leurs demandes, dont voici le planning pour la période de septembre à décembre :

- le 6 septembre : "**Le comité de quartier : le créer, le dynamiser, organiser des actions**" - comités de quartier de Jemappes - à la maison de quartier de Jemappes
- 15 septembre : **sécurité routière** - ZP Mons-Quévy - au pôle d'accueil Ville/CPAS
- 25 octobre : "**1 jour sans cambriolage**" : mesures de prévention sur Mons-Quévy et présentation des actions – Equipe sécurisation et ZP Mons-Quévy - à la maison de quartier de l'Allée des Oiseaux
- 27 octobre : **les aides à domicile** - ACASA et Télé assistance - à l'auditoire de la caserne des pompiers
- 8 novembre : "**Les nouvelles solidarités : gratifieria, donnerie, accorderie, repair café**" - service de Prévention - à la maison de quartier de l'Allée des Oiseaux
- 17 novembre : **sécurité routière** - ZP Mons-Quévy - au pôle d'accueil Ville/CPAS
- 5 décembre : **initiation à l'informatique pour les seniors, sécurité sur internet, PC banking** - aux Bains Douches
- 12 décembre : **conseils de prévention des vols par ruse** - à la maison de quartier de l'Allée des Oiseaux.

Pour 2017, plusieurs thèmes sont également envisagés tels que la **formation premier secours, le compostage, la gestion des déchets**, etc. Ces rencontres sont décentralisées dans les communes pour permettre de toucher un maximum de public.

## Perspectives 2017

- Poursuite du travail mené avec les membres du Conseil et les partenaires
- Poursuite des collaborations avec le secteur associatif et culturel : Mons Divertissement, le Manège, l'UTL, le Plaza Art, ...
- Poursuite de la démarche « Ville Amie des Aînés » - OMS
- Poursuite des formations et des séances d'informations Seniors
- Diffusion du Guide des aînés – réédition
- Mise en place de nouveaux projets (en cours de réflexion)
- etc...

### 4. La santé

Comme pour les Aînés et les Personnes Handicapées, le Conseil consultatif de la Santé a été renouvelé. Sont membres du Conseil :

- L'asbl Cancer 7000 ;
- Le CLPS Mons Soignies ;
- L'espace parentalité Mons La Louvière ;
- L'asbl Parenthèse ;
- Espace senior Mons
- ACASA ;
- L'asbl Reliance ;
- Le Centre de planning familial - la Famille heureuse ;
- Le relais santé de Mons ;
- Le Centre de planning familial des FPS de Mons Borinage ;
- Les Amis des Aveugles ;
- Les FPS ;
- Le PS représenté par Monsieur Jérôme Manderlier – Conseiller communal ;
- Le groupe François Ghigny ;
- La mutualité libérale du Hainaut ;
- Tels quels asbl ;
- UNIA ;
- Le Collectif Santé Mons Borinage.

3 groupes de travail ont été mis en place :

« **Prévention** » dont l'objectif est de s'intéresser aux relations entre le monde médical et le monde psy. Une rencontre avec le réseau hainuyer de santé mentale pour enfants et adolescents a été programmée dans le cadre de la nouvelle politique de santé mentale. Le Réseau travaille également sur l'axe prévention et promotion de la santé.

« **Communication** » dont le but est de créer un réseau entre les nouveaux partenaires du Conseil qui ne se connaissent pas ou peu. L'outil choisi est une newsletter qui en est à sa quatrième parution et qui permet aux membres de communiquer plus efficacement sur leurs actions respectives.

« **Sexualité des Aînés** » qui, suite à la recrudescence du SIDA et des IST chez les seniors, a vu émerger un partenariat fort entre plusieurs structures : le service Egalité des chances du

CPAS, les plannings familiaux des FPS et la Famille heureuse, Tels Quels et espace seniors. La particularité est de travailler avec un nouveau public : celui des aînés en maisons de repos. Un projet pilote a été menée aux Foyers Saint Joseph et a permis d'une part de sensibiliser les professionnels et, d'autre part, les résidents.

Les thèmes qui sont abordés dans ces modules sont :

- 1/ Les représentations sociales et la sphère relationnelle
- 2/ L'intimité – le corps vieillissant et le rôle des professionnels
- 3/ Les infections sexuellement transmissibles, le SIDA et le rôle des professionnels

Le bilan de ces séances est encourageant. De nouvelles maisons de repos sont en demande pour accueillir ces modules. La prochaine échéance sera de sensibiliser les résidents de la Résidence Léopold à Ghlin.

## VIASANO

La Ville et le CPAS de Mons ont adhéré au programme national « Viasano ». L'objectif de ce programme est de créer une dynamique dans la ville afin de proposer à la population des actions concrètes, de proximité, inscrites dans la durée, qui visent à modifier progressivement et en profondeur les comportements relatifs à l'alimentation et l'activité physique.

La coordination met à disposition des villes partenaires des outils de communication (brochures, affiches, dossiers pédagogiques,...) dont les messages ont été validés par le Comité scientifique de Viasano. Les thèmes proposés sont variés : les légumes, les graisses, le sommeil, le jeu, la boîte à tartines, les sucres, manger malin à petit prix...

Vu le succès des actions proposées, nous avons renouvelé les opérations du **bar à soupes et du bar à smoothies** à destination du personnel et ce en collaboration avec l'entreprise de formation par le travail de notre Centre. Cette année, **un bar à soupes a été également spécialement organisé pour les aides familiales d'ACASA**, afin qu'elles puissent reproduire les recettes à domicile chez leurs bénéficiaires et dispenser des conseils pratiques autour de l'alimentation saine et de la gestion du budget.

Comme chaque année, une collaboration dans le cadre des Feux de la Saint-Jean a permis de distribuer 180 « goûters malins ». Des brochures Viasano sur les collations saines ont donc été remises également aux enfants et aux familles à cette occasion.

Cette année, nous avons activement participé à la nouvelle campagne « **Manger malin à petit prix** », en participant notamment à la formation organisée à Bruxelles. Un midi santé a été organisé à l'attention du personnel du CPAS de Mons autour de ce thème, la communication s'est axée en priorité vers les acteurs sociaux de terrain qui sont quotidiennement confrontés à un public fragilisé.

Des **ateliers culinaires sont également mis en place avec l'IFAPME**, ce nouveau partenariat vise à accueillir 12 personnes par atelier (1x/Mois) et à proposer des thèmes précis de campagnes Viasano pour le volet pratique : la boîte à tartines, les légumes, les bonnes graisses,... Ces ateliers feront l'objet d'une évaluation fin d'année.

Mons devrait également accueillir fin 2016 une **formation spécifique Viasano autour des modules de cuisine**. L'objectif ? Former des formateurs, éducateurs, ou tout autre professionnel à recréer des animations et des recettes avec leurs publics. Nous envisageons de

solliciter notre centre d'insertion, notre service de maintien à domicile, les resto du cœur, l'entraide,...

Enfin, le Pôle d'Accueil propose l'élaboration d'un flyer reprenant l'ensemble des **mini fermes pédagogiques existantes sur le territoire**. Cet « outil » a pour objectif de sensibiliser les familles du Grand Mons aux atouts du « manger local », à la nécessité d'une nourriture saine et à l'importance d'activités stimulantes pour les enfants : découverte des usages de la ferme, contacts avec les animaux etc.... La suggestion est de réaliser en 2017 une action porte ouverte durant laquelle les structures accueilleront les jeunes visiteurs en compagnie de leurs parents/proches. La démarche se veut ludique et participative.

### **Viasano dans nos crèches**

En ce qui concerne la petite enfance, plus de 80 dossiers sur « La boîte à tartines » ont été remis aux parents des enfants quittant les crèches pour entrer en maternelle, dossier qui comprend : une lettre de présentation de la démarche VIASANO, un tableau des quantités en fonction de l'âge de l'enfant, des idées de recettes pour la boîte à tartines, des jeux...

En 2015, le service Egalité des Chances avait organisé 5 animations sur la « familiarisation avec les fruits et les légumes » au sein des 5 crèches du CPAS (crèche de Jemappes, crèche de Mons, Cité P'tit, Bébé Lune et le Nid Douillet). Les animations, d'une heure et présentée par une animatrice extérieure s'articulaient autour de la lecture de comptines sur les légumes et les fruits, petites histoires sur les aliments, chants autour de l'hygiène...

Suite à ces animations, les 5 crèches ont rempli un questionnaire d'évaluation dont les retours ont été positifs ; c'est pourquoi le service a prévu de réitérer cette action en 2016 auprès des 5 milieux d'accueil de la petite enfance du CPAS, avec cependant plusieurs nouveautés :

- les parents sont conviés aux animations qui sont proposées en fin de journée (dans la mesure du possible) ;
- des smoothies sont réalisés avec les fruits découverts lors de l'animation pour une dégustation à la maison.

**Actuellement, les animations de Bébé Lune, la crèche de Mons et Cité P'tit ont pu être réalisées et ont rencontrées un vif succès auprès des parents, enfants et puéricultrices.** Les animations aux crèches de Jemappes et du Nid Douillet devraient être réalisées avant la fin 2016.

Au niveau de **l'activité physique**, l'asbl « Doudou Zen » a proposé un projet pédagogique de formation à la psychomotricité aux responsables des milieux d'accueil de la petite enfance du CPAS. L'approche psychomotrice est une démarche d'éducation globale qui permet à l'enfant de vivre sa propre unité motrice, intellectuelle et affective. Ce projet entre dans la campagne « jouer c'est déjà bouger » de Viasano, c'est pourquoi le service Egalité des Chances a proposé de coordonner et de mettre en place ce projet. Dix séances de formations par structures sont dispensées durant l'année 2015/2016 aux puéricultrices des milieux d'accueil suivants : crèche de Mons, crèche de Jemappes, Cité P'tit, Bébé Lune et le Nid Douillet. Des conseils sont également remis aux parents afin qu'ils puissent reproduire quelques activités à la maison et ainsi les sensibiliser à l'importance de bouger.



Enfin, le service teste le **baby yoga** en crèche à destination des tout petits. Ses bienfaits sont légions : relaxation, meilleure confiance en soi, harmonie avec le corps, etc. Une séance a été organisée dans chaque structure et une évaluation est en cours pour envisager la suite de ce projet.

### **Viasano dans les centres de vacances**

Plusieurs actions de sensibilisation ont été menées au sein des camps de vacances organisés par le Service Jeunesse de la Ville de Mons à Cuesmes, Ghlin et Havré. Plus de 300 goûters malins ont été distribués, des brochures Viasano sur les collations ont donc été remises aux familles. Une lecture de comptines et une dégustation de fruits a été proposée aux plus petits.

### **L'organisation de midis santé**

Depuis 2013, le service Egalité des Chances en collaboration avec l'asbl l'Action Ensemble et le Pôle d'Accueil propose au personnel du CPAS un midi santé mensuel. Le principe est simple : un thème est abordé durant une heure avec un intervenant externe, et les participants prennent part au lunch santé proposé par le CISP le Plein Air.

Les thèmes qui ont été abordés sont :

- Le soutien à la parentalité
- Le Sommeil (CHU Ambroise Paré – Unité du sommeil)
- Les Produits d'entretien écono et bio.
- L'AVC, présentation de la stroke unit du CHU Ambroise Paré
- Manger malin à petit prix
- La boîte à tartines
- Le compostage
- Les huiles essentielles pour soigner les bobos de l'été

Vu le succès rencontré, il est prévu de poursuivre ces rencontres mensuelles en 2017 dont les thèmes pourraient être la permaculture, l'homéopathie, les postures,...

### **La collecte de sang Ville et CPAS**

Depuis plusieurs années, le service Egalité des Chances et Citoyenneté collabore avec la Croix-Rouge de Belgique afin de proposer deux journées de collecte de sang à destination du personnel de la Ville et du CPAS de Mons. Cette action permet de recruter de nouveaux donateurs. En effet, il faut savoir que chaque année près de 15.000 nouveaux donateurs doivent être recrutés. Pour rappel, 80 % de la population belge aura un jour besoin de sang. Par contre, seulement 5% de la population donne son sang. Par année, ce sont près de 500.000 poches de sang qui sont nécessaires pour faire face aux besoins.

La journée de collecte de 2015 organisée au sein de l'Hôtel de Ville (pour privilégier les agents Ville) avait mobilisé **66 participants** et celle organisée en 2015 également au sein de la salle Calva de Mons (pour privilégier les agents CPAS) avait mobilisé **69 participants**.

Les 2 journées de collectes de 2016 sont prévues les 15 (salle Calva de Mons) et 23 novembre (Hôtel de Ville) et sont mises en place par le service Egalité des chances (logistique, contacts Croix Rouge, plannings de réservations...).

Ces journées sont donc fortement appréciées et encouragées par la Croix-Rouge qui, chaque année, souhaite renouveler l'opération et nous contacte pour les mettre en place.

## **5. L'Egalité des Chances**

La Ville et le CPAS de Mons sont signataires de la Charte pour l'Egalité des Chances de la Région wallonne. Dans ce cadre, nous nous sommes engagés à :

- Favoriser une politique d'égalité des chances au sein des services et sur le territoire ;
- Désigner une personne de référence en charge de l'égalité des chances, dans notre cas un service identifié clairement ;
- Lutter contre toutes formes de discrimination ;
- Permettre à chaque citoyen(-ne) de participer à la vie locale/publique sans discrimination ;
- Promouvoir les actions et sensibiliser les citoyen(-ne)-s, les membres de son personnel et ses partenaires à la Charte de l'Egalité des Chances ;
- Intégrer l'égalité des chances dans tous les domaines de la vie politique ;
- Veiller à garantir la diversité et l'égalité des chances au sein de l'administration à chaque étape de la carrière (recrutement, formation, développement des compétences et évolution de carrière) ;
- Veiller au respect de la Charte dans toute l'entité communale.

Le Service Egalité des chances se réfère systématiquement à cette charte comme fil conducteur pour tous les projets proposés.

### **Les synergies avec la Ville de Mons**

De par nos missions et le passé de notre service, nous restons en contact régulier avec l'administration communale, tout particulièrement avec le service de gestion des associations. Quelques exemples de dossiers :

- Convention Ciné pour tous et ciné seniors avec le Plaza Art et Imagix (réductions tarifaires);
- Home cinéma en maisons de repos,
- Collecte de sang pour les agents de la Ville et du CPAS,
- Aides diverses : imprimerie communale, gestion des biens, prêts de matériels,...
- Bal des Aînés : octroi de la salle, aide des gardiens de la paix, des stewards,...
- Suivi des rapports au collègue de notre service
- Collaboration avec le service de l'éducation lors des activités camps de vacances
- Synergies renforcées avec le service de prévention autour des seniors
- Présentation du midi santé compostage par la cellule environnement de la Ville
- Prêt gratuit de salles de l'Hôtel de Ville pour réunions et/ou activités.

## 6. L'insertion sociale

Suivant le plan stratégique transversal, il a été demandé au Service Egalité des Chances de collaborer avec le public suivi en Insertion sociale. L'objectif stratégique est de fédérer les acteurs de l'insertion sociale qui suivent les personnes qui ne peuvent s'inscrire dans un parcours professionnel (personnes les plus fragilisées en raison de leur situation personnelle ou familiale, de leur santé ou de leur éloignement de la vie sociale).

Propositions d'activités organisées par le Service Egalité des Chances à destination des personnes en insertion sociale et relais avec nos Conseils Consultatifs:

- Une **animation autour des produits d'entretien écologiques et économiques** a été organisée pour les stagiaires en insertion socio professionnelle. Des **produits nettoyant multi-usages** ont été confectionnés par les stagiaires de la section « Auxiliaires en collectivités » et mis à la vente au profit de l'événement « Relais pour la Vie ».
- Une visite de l'exposition temporaire « **Ceci n'est pas l'Europe** » a été proposée aux bénéficiaires participant aux activités du Service d'insertion sociale, l'abri de nuit et le CISP « Le Plein Air ». Cette action visait à susciter la réflexion sur la crise identitaire européenne.
- Dans le cadre de la Journée Mondiale des Droits de l'Homme, le service Egalité des Chances a organisé une **action de sensibilisation et d'information sur les droits humains**. Cette action s'est déroulée au Pôle d'Accueil du CPAS et a été proposée par Amnesty International.

Dans le cadre de la réalisation du plan d'action, il convient de trouver la complémentarité du service Egalité des Chances en répondant aux attentes des acteurs sociaux actifs dans l'insertion sociale. Celle-ci se dessinera au fur et à mesure des projets.

## 7. La citoyenneté

La solidarité internationale est depuis le début de cette mandature une compétence de la Ville de Mons. Cependant, nous gardons contacts avec certaines ONG afin de relayer les informations de campagne ; notamment celle **d'Amnesty international**. Une séance de sensibilisation est organisée chaque année au Pôle d'Accueil le 10 décembre lors de la journée mondiale des droits humains. Le Service Egalité des Chances soutient les différentes campagnes de sensibilisation en communiquant par l'intermédiaire de la diffusion de mails, d'affiches et de flyers de sensibilisation auprès du personnel communal et du public.

Le service est également chargé du suivi du partenariat avec « **les territoires de la mémoire** ». Au vu de la progression inquiétante de l'extrême droite, du populisme ainsi que du nationalisme en Europe, il est indispensable de renforcer la ligne démocratique et de réaffirmer les valeurs qui y sont associées. A cet égard, un travail de conscientisation de la population est indispensable afin d'impulser une citoyenneté active, un engagement de chacun dans notre société.

Dans l'objectif de redynamiser ce partenariat, une visite de l'exposition permanente « Plus jamais ça ! » suivie d'une présentation des outils pédagogiques disponibles a été organisée à Liège. Plusieurs actions découleront de cette visite, notamment une collaboration avec le Service Education de la Ville de Mons.

## **8. La sensibilisation à la culture pour les personnes fragilisées**

L'accès à la culture est un droit pour tous et une priorité de la Ville et du CPAS de Mons. C'est dans ce sens que la Région wallonne a soutenu financièrement la réhabilitation complète de la Chapelle Saint-Quentin pour concevoir un lieu touristique/artistique singulier, spécifique permettant des rencontres originales culturelles, soit une sensibilisation à la culture de tout un chacun, quel que soit son milieu de vie.

Le Pôle d'Accueil offre donc un espace d'expositions gratuit aux artistes locaux qui ne trouvent pas leur place dans les programmations culturelles traditionnelles. Ainsi, l'année 2017, comme 2016, proposera une exposition par mois, sélectionnée sur base d'un dossier de candidature et soutenue par les autorités du CPAS de Mons.

Les personnes reçues lors d'auditions spécifiques sont, de surcroît, visées par cette dimension culturelle car elles n'ont pas toujours l'opportunité/le temps de pouvoir participer à des activités (recherche urgente d'un logement, d'un emploi, de vivres...). Patientant dans le Pôle d'Accueil, elles peuvent donc visiter les expositions proposées librement. Il en est de même pour les publics cibles des services CPAS (tels le SIP, l'accueil, l'AMO, les maisons de repos et de soins ...). Les Conseils consultatifs des Aînés, des Personnes handicapées, de la Santé... sont également invités à ces expositions.

### **Calendrier 2016**

Janvier: exposition du CISP Le Plein Air (récupération et relooking de meubles)

+ Exposition "Des forêts et des mers" de Van Hoof Myriam et son collectif (peintures)

Février : pas d'exposition - les panneaux ont été prêtés dans le cadre du FIFA

Mars : exposition "Au commencement était le point." de Marcello Schillewaert (peintures)

Avril : exposition "Mon bout d'essai" de Domenica Frieri (peintures)

Mai : exposition des meubles de l'EFT (décision du Bureau Permanent)

Juin et Juillet : exposition "Alone" de Florent Surain (photographies)

Août: exposition "Cercle Vertueux" du Service d'Insertion sociale du CPAS (attrape-rêves)

Septembre : exposition « Photosensibles » de l'Institut de Promotion sociale Jemappes-Quévrain (photographies)

Octobre : exposition « For a better future » d'Ariane Séléne (peintures)

Novembre : exposition d'Eddy Lombard (sculptures)

Décembre : exposition d'Alfredo Longo (sculptures)

## **Calendrier prévisionnel 2017**

- Février : exposition de l'asbl Femmes africaines (photographies/reportage)
- Mars : exposition d'un collectif d'artistes (classe des cours des Métiers d'Arts du Hainaut) (peintures)
- Avril : exposition vivante – La fête de l'Alyon de l'asbl « Les Luzoteux » (patois picard et chants)
- Octobre : exposition de M. Frappart (peintures)
- Décembre : exposition « Droits dans les yeux » d'Amnesty International (photographies)

D'autres artistes sont par ailleurs très intéressés d'exposer à la Chapelle tels Irvingstgarph, Bernard Caelen... mais les périodes y relatives (2017) n'ont pas encore été fixées à ce jour. Un appel a été lancé complémentarément aux artistes montois via le Mons Magazine, des plages sont donc laissées libres volontairement.

Nous pensons en outre également mettre sur pied une exposition en collaboration avec la Fabrique de Singes ainsi qu'une boîte/chasse aux livres.

## **9. L'organisation d'événements internes et publics**

Le Pôle d'Accueil organise régulièrement des actions à destination du personnel (ex : visite guidée des expositions, activités récréatives collectives...). Il participe également à la mise en place d'événements dans le cadre de projets réalisés en partenariat avec des professionnels extérieurs (quinzaine relative aux droits de l'enfant - conférences, spectacles dans le cadre des Feux de la Saint-Jean au sein de la Chapelle...).

### **Focus sur les journées du patrimoine**

Cette année (durant le week-end des 10 et 11/09/16), nous avons dans le cadre des quarante ans des CPAS et de la 28 <sup>ème</sup> édition des Journées du Patrimoine en Wallonie organisé six visites guidées retraçant l'histoire de Mons et l'évolution des Fondations charitables.
--

#### **Statistiques :**

10/09/16 : 43 personnes ont suivi les visites / encadrement par un guide de l'Office du Tourisme (VisitMons). 63 personnes (dont une classe) avaient réservé préalablement, cependant les élèves ont dû annuler leur venue.

8 autres personnes sont venues admirer la Chapelle (niveau bâti).

Total de 51.

11/09/16 : 73 personnes ont participé à ces visites. 85 personnes avaient réservé préalablement. 10 touristes sont venus contempler les lieux datant de 1605 + aile BMB.

Total de 83.

Cette première édition fut une belle réussite. Les groupes ont rapidement été complets (engouement distinctif du public).

## 10. L'immigration

Le CPAS de Mons a été soutenu financièrement par la Région Wallonne dans le cadre de son projet pilote « Immigration et vieillissement en Maison de Repos » et ce jusqu'au 30 juin 2015. Faute de renouvellement du subside, un contrat mi-temps a été arrêté et un agent a été transférée au sein du service social.

Une enveloppe de 5.000 € a néanmoins été attribuée par le Ministre Président Paul Magnette pour permettre de poursuivre certaines actions en lien avec cette thématique, ce qui nous a permis de :

- créer un conseil consultatif des personnes immigrées, à l'instar du travail réalisé avec les aînés, le handicap et la santé
- publier un document de travail lié à la méthodologie menée à Mons depuis plusieurs années.

Un appel aux associations locales a été lancé pour constituer ce nouveau conseil.

Ce nouveau conseil consultatif a pour objectifs :

- d'intervenir auprès des autorités communales et du CPAS
- d'être le relais entre les autorités communales, du CPAS et les associations
- d'assister techniquement et logistiquement dans la réalisation de projets
- de sensibiliser à la lutte contre le racisme.

A ce jour, 25 candidatures associatives / institutionnelles ou personnes ressources ont été reçues pour participer au Conseil. Une démarche est également en cours auprès des différents groupes politiques du Conseil communal.

Les candidatures reçues sont :

ACLI ASBL  
AirBe Harmonie  
Association Interculturelle Belgo Marocaine  
Carrefour du monde  
CEFOP  
CIEP Hainaut Centre  
CIMB  
Mme Dieu, Conseillère CPAS  
CSC Mons-La Louvière  
Droit et devoir ASBL  
Ecran d'éveil ASBL  
ESOP  
L'Espace Diversité ASBL  
M'Sourire  
No Borders ASBL  
TWAGIRAYEZU Evode, personne-ressource

CARDINAL Valérie, personne-ressource  
KAPITA Mwayuma, personne-ressource  
Picardie Laïque  
SERCOM ASBL  
Transvia ASBL  
UMons service d'orthopédagogie  
Unia  
Ville de Mons - service de Prévention

Actuellement, le conseil consultatif se réunit lors de réunions plénière. Par la suite, des groupes de travail seront formés. Poursuite des réunions en 2016 et 2017.

## **11. La lutte contre l'homophobie**

La lutte contre l'homophobie est devenue une priorité tant nationale, que régionale et locale. Signataires de la Charte pour l'Egalité des Chances de la Région wallonne, nous avons décidé de travailler sur cette thématique. En 2013, le CPAS de Mons a été pour la première fois à l'initiative d'une rencontre organisée autour de la lutte contre l'homophobie et intitulée "A Mons, on respecte mon orientation sexuelle".

En 2014 et en 2015 deux semaines d'activités ont eu lieu en octobre et force est de constater que le travail en réseau avec le monde associatif porte ses fruits puisque l'ensemble des partenaires nous ont sollicités pour organiser de nouvelles actions en octobre 2016.

Ces partenaires sont:

- Tels Quels
- Maison Arc en ciel de Mons
- Alter Visio
- Umons, Service de Développement humain et traitement des données
- Collectif santé Mons-Borinage
- Infor Jeunes Mons Asbl
- Planning familial "La Famille Heureuse" Mons
- Police Mons-Quévy
- CHEM (cercle homosexuel étudiantin de Mons)
- les CHEFF
- Plaza Art
- Haute école de Mons
- Asbl éMONSion
- Rainbow Cops
- Asbl Violences et mariages forcés

Notre Collectif s'est réuni à plusieurs reprises afin d'organiser une quinzaine d'actions qui se sont étalées du 17 au 28 octobre 2016. La semaine du 17 au 21 a été consacrée aux activités pour le grand public, tandis que la semaine du 24 au 28 a été centrée sur les actions pour le public scolaire. Il a également été décidé par le Collectif que des actions spécifiques de lutte contre l'homophobie seront menées tout au long de l'année avec les partenaires.

Types d'actions menées : ciné débats, expositions, conférences, ateliers, animations scolaires autour de l'orientation sexuelle, animation avec le Service Insertion Sociale, pièce de théâtre, journées de formation pour professionnels, séance d'impro...

Ces évènements permettent de présenter les acteurs associatifs et institutionnels présents sur le territoire montois en termes de lutte contre l'homophobie et à tisser un réseau transversal fort en mobilisant les forces vives de la région.

## **12. La maladie d'Alzheimer**

Il s'agit d'un des défis de notre société vieillissante, et le service Egalité des Chances l'a bien compris en développant plusieurs approches autour de la maladie. Tout d'abord en permettant l'organisation mensuelle des **cafés Alzheimer**, qui se déroulent à l'Hôtel de Ville et où le public est toujours plus nombreux. Il s'agit d'un lieu de parole pour les familles et les professionnels, qui visent à soulager les personnes qui sont confrontées à la maladie. Une brochure d'information est éditée chaque année par notre service.

En 2017, nous franchirons également un pas supplémentaire en signant le **protocole de disparition des seniors à domicile**, en partenariat avec la Ligue Alzheimer et la Police de Mons Quévy, protocole qui vise à mener de la prévention auprès des familles et des personnes désorientées pour une réaction et une prise en charge rapide lors de disparitions.

## **13. La prévention SIDA - IST**

La Prévention Sida IST a été transférée au 1<sup>er</sup> janvier 2016 au service de prévention de la Ville de Mons, ainsi que la médiation des gens du voyage. Il s'agit d'actions menées dans le cadre du Plan de cohésion sociale. Le service Egalité des chances travaille donc désormais en partenariat avec le Collectif santé Mons Borinage sur certains projets spécifiques (projet EVRAS pour les sourds, lutte contre l'homophobie,...) et la responsable du service est membre du Conseil d'administration de l'association.

## **14. Nouvelles synergies**

Le service Egalité des chances continue à ouvrir ses différents conseils consultatifs aux associations présentes sur le territoire montois. En outre, de nouvelles synergies ont été mises en place :

- avec le service de Prévention, notamment autour des aînés, du lancement de l'accorderie ou de la bricothèque.
- avec UNIA, le Centre pour l'Egalité des chances, qui a créé son antenne montoise avec qui nous menons divers projets, dont celui de la sensibilisation du personnel d'accueil communal (169 personnes) à la lutte contre les discriminations.



## Département 5 : La gestion des ressources humaines

### 1. Les membres du personnel

Au 30 juin 2016, le CPAS compte **798 agents** en personnes physiques pour **673,64 ETP** (hors article 60).

Au 30/06/2016, **1.082 agents** tous statuts confondus travaillent au CPAS.

Répartition de l'effectif selon le statut en personnes physiques et en ETP au 30/06/2016.

Statuts	2015		2016	
	ETP	Personnes physiques	ETP	Personnes physiques
Statutaires/stagiaires	182,55	200	186,42	202
Statutaires/maribel	38,90	41	42,20	45
Contractuels	246,35	288	238,78	293
Contractuels/maribel	38,28	48	32,88	42
APE	168,05	196	162,05	198
SINE	12,93	21	11,31	18
Activa	-	-	-	-
Convention 1 <sup>er</sup> emploi	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>687,06</b>	<b>794</b>	<b>673,64</b>	<b>798</b>
Article 60	246	246	284	284
<b>Total général</b>	<b>933,06</b>	<b>1040</b>	<b>957,64</b>	<b>1082</b>

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

Statuts	2012	2013	2014	2015	2016
Statutaires/stagiaires (maribel compris)	215	215	229	241	247
Contractuels	295	307	297	288	293
<b>Total emplois ordinaires</b>	<b>510</b>	<b>522</b>	<b>526</b>	<b>529</b>	<b>540</b>
APE	215	202	198	196	198
Maribel (contr.)	63	56	51	48	42
Activa	0	0	0	0	0
SINE	19	17	18	21	18
Convention 1 <sup>er</sup> emploi	1	1	1	0	0
<b>Total aide à l'emploi</b>	<b>298</b>	<b>276</b>	<b>268</b>	<b>265</b>	<b>258</b>
<b>Total général</b>	<b>808</b>	<b>798</b>	<b>794</b>	<b>794</b>	<b>798</b>

Entre 2012 et 2016, l'effectif en personnes physiques s'est donc réduit de 10 unités (-1,25 %).

Le statu quo observé entre 2014 et 2015, ainsi que la légère augmentation en 2016, s'explique principalement par les engagements qui ont été nécessaires au sein du service social pour faire face à l'augmentation des demandeurs exclus des allocations d'insertion, par les engagements réalisés dans les ILA ainsi que par ceux réalisés dans le cadre des projets acceptés par le Fonds Social Européen pour la période 2015-2020.

Nombre d'équivalents temps plein au 30/06/2016

Statuts	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2012 – 2016
Statutaires/stagiaires (maribel compris)	183,26	196,08	208,45	221,45	228,62	+24,75 %
Contractuels	258,70	260,94	249,52	246,35	238,78	-8,34 %
<b>Total emplois ordinaires</b>	<b>441,96</b>	<b>457,02</b>	<b>457,97</b>	<b>467,80</b>	<b>467,40</b>	<b>+5,76 %</b>
APE	178,82	167,25	165,65	168,05	162,05	-9,38 %
Maribel	54,35	46,69	39,77	38,28	32,88	-39,50 %
Activa	0	0	0	0	0	0,00 %
SINE	11,43	10,11	10,68	12,93	11,31	-1,05 %
Convention 1 <sup>er</sup> emploi	1	1	1	0	0	-100,00 %
<b>Total des Aides à l'Emploi</b>	<b>245,60</b>	<b>225,05</b>	<b>217,1</b>	<b>219,26</b>	<b>206,24</b>	<b>-16,03%</b>
<b>Total</b>	<b>687,56</b>	<b>682,07</b>	<b>675,07</b>	<b>687,06</b>	<b>673,64</b>	<b>-2,02 %</b>

Pourcentage d'occupation selon le statut

Le tableau présente le taux d'occupation selon le statut des agents occupés par le CPAS dans l'ensemble du pays et au CPAS de Mons.

2016	Définitifs	Contractuels
Fédéral (CPAS)*	21,80%	78,20 %
CPAS de Mons	<b>31%</b>	<b>69%</b>

\* ONSS/APL

## 2. Les Dépenses du personnel

Les dépenses totales de personnel en 2017 s'élèvent à : **38.578.752,25€**.

L'augmentation n'est que de **3,54%** par rapport au budget 2016 adapté en MB2 et de **4,33%** par rapport à l'initial.

Les dépenses nettes du personnel s'élèvent à **13.073.153,04€**, soit une augmentation de **1,27%** par rapport au budget adapté de 2016 qui est de 12.908.827,65 € et une augmentation de **1,49%** par rapport au budget initial 2016.

Les recettes liées au personnel ont augmenté de **4,79%** par rapport au B.A 2016 et de **5,90%** par rapport au budget initial.

En date du 30 juin 2016, la Ville de Mons comptait **94.981** habitants.

Le ratio entre le coût net des charges de personnel et le nombre d'habitants est de **137,64€/habitant**, ce qui représente une augmentation de **1,85%**.

2013	2014	2015	2016	2017
163,5€/habitant	150€/habitant	148€/habitant	135€/habitant	<b>137,5€/habitant</b>

En 5 ans, le ratio par habitant a donc diminué de 26€, ce qui correspond à une diminution de **16%**.

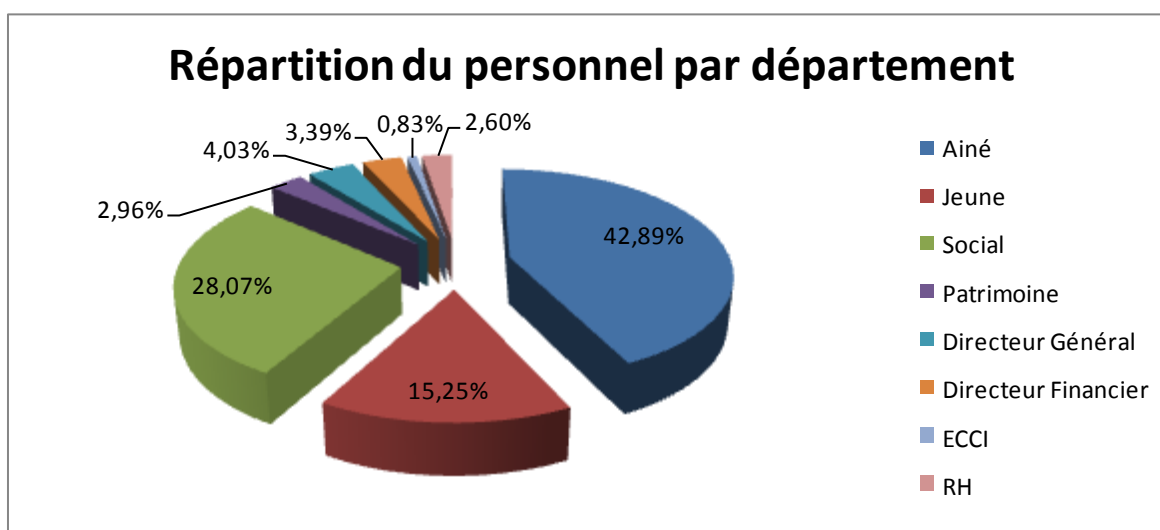
### Affectation du personnel

Parmi l'ensemble des dépenses de personnel, la somme de 32.703.655,97€ est affectée aux départements directement au service du citoyen, soit **85 %** des dépenses totales.

Il ne reste donc que 5.875.096,28 € affectés à l'Administration Générale et ses services connexes, soit environ **15 %** des dépenses totales.

Ce constat est globalement corroboré et même accentué par la ventilation du personnel en équivalent temps plein au sein des divers départements.

### Représentation graphique des ETP par départements (Art.60 exclus)



Le personnel travaillant pour les personnes âgées équivaut à **42,89 %** de l'ensemble du personnel.

Pour la petite enfance et les jeunes : **15,25 %** et pour le pilier social **28,07 %**.

Pour le département égalité des chances et citoyenneté : **0,83 %**

Il y a donc **87,04 %** du personnel directement au service du citoyen.

En cette période de recherche d'économies et d'efficience dans la gestion des ressources humaines du Centre, il faut donc toujours garder à l'esprit que dans l'essentiel des services qui emploient ces **87,04 %** de notre personnel, les actions destinées au public sont :

- Soit soumises à des normes d'encadrement conditionnant le maintien de l'agrément par les pouvoirs subsidiaires (ex. les MR-MRS, l'accueil de jour, les courts séjours, les crèches, les MCAE, la Cité de l'Enfance SAAE-SAIE-AMO, l'EFT, ... ) ;
- Soit conditionnées à des critères de productivité (les titres-services, le brico - dépannage, l'insertion sociale et professionnelle, ...) et qu'elles sont par ailleurs très fortement subsidiées;
- Soit directement liées à la situation socio-économique actuelle qui conditionne le besoin d'assistance exprimé par le citoyen confronté à des problèmes quotidiens spécifiques (l'aide sociale générale, la médiation de dettes, la violence intra familiale, l'aide au logement, l'égalité des chances, ...).

Le CPAS de Mons, au même titre que la plupart des CPAS wallons, se trouve donc confronté à une situation qui rend particulièrement compliquée la mise en place de mesures globales d'assainissement budgétaire, telles que visées dans notre actuel plan de gestion.

En effet, de par la nature même de ses missions de base, toute mesure d'économie dans les secteurs directement liés au citoyen peut rapidement s'avérer contre-productive, soit par diminution des recettes liées aux activités, soit par retrait des agréments et subsides d'exploitation, soit par réduction des subsides attribués aux actions spécifiques, soit encore par un appauvrissement direct de la population des bénéficiaires qui engendrerait un recours plus massif encore vers les aides sociales financières.

Le levier d'économie se résume donc le plus essentiellement aux services généraux ou « transversaux » de l'administration (+/- 13 % de l'effectif), c'est-à-dire ceux qui sont les plus proches des autres structures publiques, communales ou autres. Cette marge de manœuvre particulièrement réduite conjuguée aux nombreux défis qui s'annoncent dans les prochaines années (dégressivité des allocations de chômage, limitation des allocations dans le temps, allongement de la durée du stage des jeunes, prolongation de la crise socioéconomique, plan d'accompagnement des chômeurs, ...) donne toute son importance à une gestion efficace et flexible des ressources humaines, sans fatalisme, sans renoncement mais également sans naïveté.

### **Taux d'absentéisme**

Le CPAS lutte contre l'absentéisme du personnel. On remarque dans le tableau ci-dessous que l'absentéisme a légèrement augmenté.

<b>Absentéisme</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Agents définitifs	6,07%	5,98%	5,23%	6,21%
Agents contractuels	6,67%	7,76%	7,86%	8,36%
Article 60	4,20%	3,30%	2,30%	2,24%
<b>Total</b>	<b>5,99%</b>	<b>6,32%</b>	<b>5,86%</b>	<b>6,26%</b>

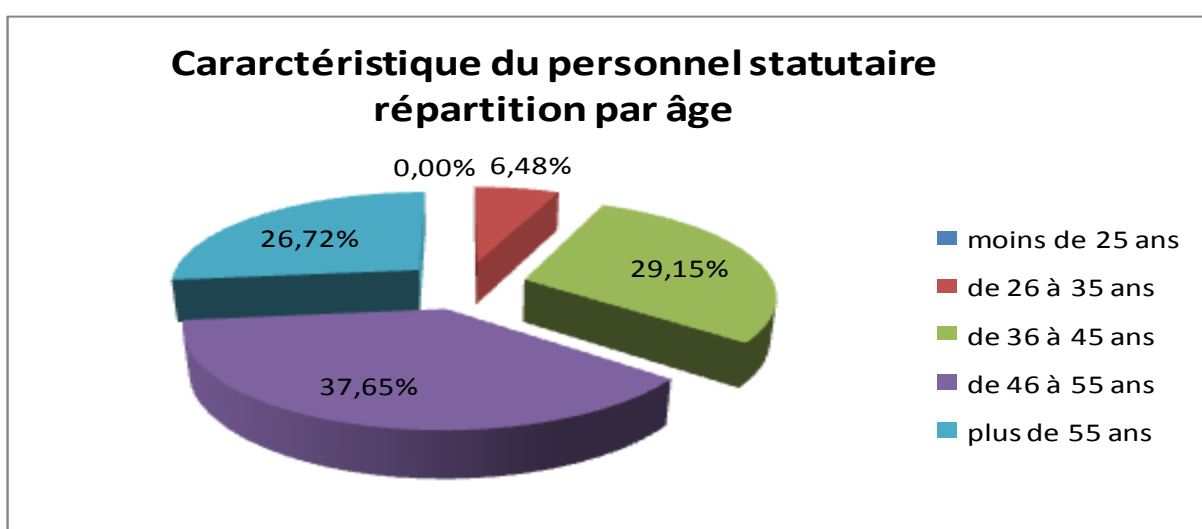
Taux d'absentéisme (hors article 60) = 7,69 % (contre 7,06 en 2015)

### 3. Les caractéristiques du personnel

Le nombre de personnes physiques s'élève à **798** (hors article 60) dont 80,95 % de femmes et 19,05 % d'hommes.

L'âge moyen du personnel est de 44,80 ans.

Classe d'âge	Nbre d'agents 2015	%	Nbre d'agents 2016	%
< 25 ans	22	2,77%	21	2,63%
26 à 35	191	24,05%	190	23,81%
36 à 45	235	29,60%	234	29,32%
46 à 55	215	27,08%	225	28,20%
> 55 ans	131	16,50%	128	16,04%
<b>Total</b>	<b>794</b>	<b>100 %</b>	<b>798</b>	<b>100%</b>



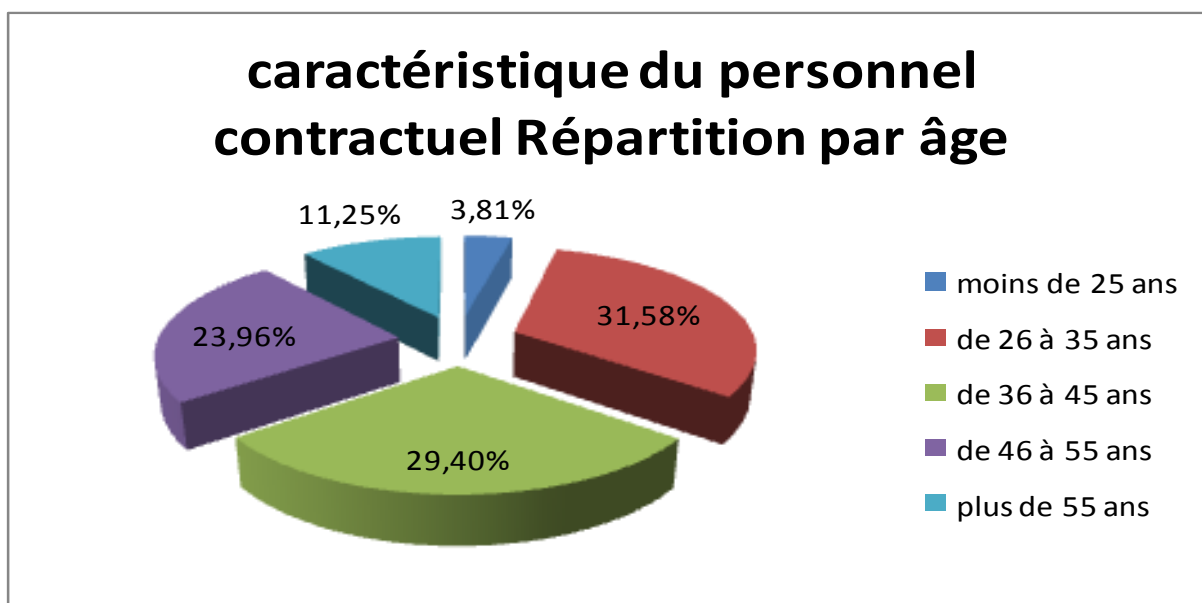
Si on observe plus particulièrement les 247 agents statutaires, les données chiffrées laissent apparaître une moyenne d'âge de **49,22 ans**. A l'intérieur de cette même catégorie de personnel, les plus de 46 ans représentent 64,37% de l'ensemble, dont 26,72 % d'entre eux sont âgés de plus de 55 ans, comme l'indique le tableau ci – dessous.

Ces données laissent apparaître différents éléments :

Classe d'âge Agents statutaires	Nbre d'agents 2015	%	Nbre d'agents 2016	%
< 25 ans	0	0,00%	0	0,00%
26 à 35	14	5,81%	16	6,48%
36 à 45	71	29,46%	72	29,15%
46 à 55	82	34,02%	93	37,65%
> 55 ans	74	30,71%	66	26,72%
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100 %</b>	<b>247</b>	<b>100,00%</b>

Classe d'âge Agents contractuels	Nbre d'agents 2015	%	Nbre d'agents 2016	%
< 25 ans	22	3,97%	21	3,81%
26 à 35	177	32,01%	174	31,58%
36 à 45	164	29,66%	162	29,40%
46 à 55	133	24,05%	132	23,96%
> 55 ans	57	10,31%	62	11,25%
<b>Total</b>	<b>553</b>	<b>100,00%</b>	<b>551</b>	<b>100,00%</b>

L'âge moyen des agents contractuels s'élève à **41,34 ans**.



Tous les emplois, grades et fonctions qui sont recensés dans les administrations locales et les CPAS se répartissent sur 5 niveaux qui peuvent être présentés comme suit au niveau du CPAS de Mons

ECHELLE	STATUT FONCTION	NOMBRE D'EMPLOIS(en personnes physiques)
<b>A</b>	APE	1
	CONTRACTUEL	8
	STATUTAIRE	25
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>34</b>
<b>B</b>	APE	39
	CONTRACTUEL	104
	STATUTAIRE	88
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>231</b>
<b>C</b>	APE	0
	CONTRACTUEL	0
	STATUTAIRE	11
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>11</b>
<b>D</b>	APE	104

	CONTRACTUEL	188
	STATUTAIRE	110
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>402</b>
<b>E</b>	APE	54
	CONTRACTUEL	53
	STATUTAIRE	13
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>120</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>798</b>

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

#### **4. La valorisation du personnel en MR/MRS**

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

Bonne Maison de Bouzanton :

- 22 agents ont bénéficié de la réduction du temps de travail ;
- 2 agents ont bénéficié de la prime sur salaire,
- 1 agent a bénéficié de la prime sur salaire et de la réduction du temps de travail.

Résidence du Bois d'Havré :

- 68 agents dont 7 à la cuisine centrale ont bénéficié de la réduction du temps de travail ;
- 0 agent a bénéficié de la prime sur salaire.

Qui est concerné par ces mesures ?

- Les praticiens de l'art infirmier (y compris les assistants en soins hospitaliers) et le personnel soignant ;
- Les kinésithérapeutes, ergothérapeutes et logopèdes et diététiciens ;
- Les membres du personnel assimilés (voir remarque ci-dessous).

En quoi consistent ces mesures ?

##### Réduction du temps de travail

Les membres du personnel à temps plein qui ont atteint l'âge de 45, 50 ou 55 ans ont droit respectivement à une dispense de prestations de leur temps de travail de 2 heures, 4 heures ou 6 heures par semaine (soit 96 heures, 192 heures ou 288 heures payées par an). Cette dispense entre en vigueur à partir du premier jour du mois au cours duquel les âges susmentionnés sont atteints.

##### Prime sur salaire

Les praticiens de l'art infirmier peuvent également opter pour le maintien des prestations assorti d'une prime de respectivement 5,26 %, 10,52 % ou 15,78 %, calculée sur leur salaire à temps plein. En cas de combinaison d'options à partir de l'âge de 50 ans, l'intervention est accordée sur la base d'une répartition en tranches complètes de 2 heures.

### Remarques

Les membres du personnel assimilés sont les travailleurs à temps plein qui, pendant une période de référence de 24 mois précédant le mois au cours duquel ils atteignent l'âge de 45, 50 ou 55 ans, ont travaillé au moins 200 heures chez le même employeur, dans une seule ou plusieurs fonctions, pour lesquelles ils ont perçu le supplément pour prestations irrégulières (dimanche, samedi, jour férié, service de nuit), ou ont bénéficié d'un repos compensatoire suite à ces prestations.

Les membres du personnel qui travaillent à temps partiel a droit à un nombre d'heures de dispense de prestations ou, le cas échéant, à une prime équivalente égale, à l'application proportionnelle de la dispense des prestations de travail ou de la prime.

## **5. Les Recettes du Personnel**

La masse salariale est importante et constitue un élément important de notre budget. La recherche constante de subsides est donc essentielle. Cette recherche se traduit non seulement par la valorisation d'un maximum de nos agents dans les programmes ou projet subsidié (Fonds Social Européen, RW, VDL, CFWB, ...) mais également par l'utilisation optimale des principales aides à l'emploi : APE, Maribel, SINE, ...

### **5.1. Les aides à la promotion à l'emploi (APE)**

En ce qui concerne les aides à la promotion à l'emploi (APE), sur base de critères objectifs (RIS, travailleurs sociaux, repas à domicile, prestations des aides familiales et seniors, lits de maisons de repos), le CPAS se voit attribuer des points pouvant être convertis en nombre d'agents APE. Le CPAS dispose en tout de **878 points**.

En juin 2016, le nombre de points mis à la disposition du CPAS a permis la mise au travail de **198 agents**, ce qui correspond à **162,05 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 2016 : 3.024,64 €)

Nombre de points	Nombre d'agents occupés
0*	19
1	14
1,6	4
2	47
2,5	2
3,5	8
4	6
4,5	4
4,8	1
5	10
5,25	1
5,6	5
6	10



6,4	4
7	36
7,2	2
8	13
9	11
10	1
<b>Total</b>	<b>198</b>

\* Personnes en pause carrière complète ou en absence pour maladie

Le nombre de points attribués peut ainsi varier de 1 à 12 points selon le niveau de formation (universitaire, gradué, enseignement secondaire ou inférieur, enseignement fondamental) et selon la durée de l'inactivité professionnelle ou du revenu d'intégration ou encore de la durée d'occupation en qualité d'article 60.

Le Gouvernement wallon a décidé d'octroyer, en plus des 709 points de dotation de base, des points APE dans le cadre de la demande introduite par le CPAS en extension de moyens pour satisfaire des besoins spécifiques.

Ces points APE supplémentaires ont permis de pourvoir 25,2 emplois ETP pour des actions spécifiques :

- IDESS : 34 points = 5 personnes ;
- Plan Marshall : 135 points = 23 personnes.

Dans le cadre de la 6<sup>ème</sup> réforme de l'Etat et au transfert des compétences vers les Régions, le système de réduction des cotisations patronales pour les agents sous statut APE a été substantiellement modifié. Ainsi, en dépenses, le pourcentage de cotisation est passé de 5,73% à 28,85%, ce qui génère en soi une augmentation de 1.150.00€. Dans le même temps, cette dépense est toutefois compensée par une recette équivalant à la différence de taux, soit 23,12%. L'opération budgétaire est donc neutre. Toutefois, une nouvelle réforme est à l'étude à la Région Wallonne et devrait débiter au 1<sup>er</sup> janvier 2017. A ce stade, nous n'avons pas de renseignement plus précis.

## **5.2. Le Maribel Social et Fiscal**

Les programmes « Maribel Social » et « Maribel Fiscal » permettent d'occuper du personnel avec une intervention de l'ONSS-APL plafonnée à 7.576,63 € par trimestre ; soit 30.306,52 €/an pour un emploi contractuel ou 8.766,49 € par trimestre soit 35.065,96 €/an pour un emploi statutaire.

Cette mesure permet d'occuper **75,58** personnes équivalent temps plein dans le cadre de la législation du Maribel. Le CPAS est attentif à bénéficier dans toute la mesure du possible de ces moyens supplémentaires mis à sa disposition.

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

<b>Services</b>	<b>Maribel (Statutaire + Contractuel) (y compris remplaçants)</b>
Social	<b>56</b>
Jeunes	<b>5</b>
Aînés	<b>11</b>
ECCI	<b>1</b>
GRH	<b>7</b>
Patrimoine	<b>2</b>
Service du Directeur Général	<b>2</b>
Service du Directeur Financier	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>87</b>

### **5.3. Les agents Sine**

Les Titres services sont reconnus comme entreprises initiatives d'économie sociale. Dans ce cadre, les agents sont engagés prioritairement en qualité de Sine. Le CPAS bénéficie d'une réduction des charges patronales et d'une activation de chômage ou du revenu d'intégration. De plus, l'arrêté royal du 13/07/07 prévoit une intervention financière à l'égard des formations données aux travailleurs « titres-services ». Ces subsides prennent en charge le coût salarial du travailleur en formation, le coût du formateur ainsi que les frais d'encadrement.

La formation doit être en lien avec la fonction ; les domaines visent l'ergonomie, l'attitude, la sécurité, l'hygiène, le savoir-faire avec les clients.

Le CPAS introduit une demande de reconnaissance de la formation dispensée en interne pour le personnel « titres services » et ce, afin de bénéficier des subsides prévus.

## **6. Les formations**

### **Formations transversales**

- Formation en management
- Formation à l'évaluation
- Accueil physique et téléphonique
- Marchés publics (initiation et approfondissement)
- Diverses formations informatiques

## **Formations continuées payantes**

- Employeurs publics et travailleurs contractuels: des obligations particulières lors du licenciement?
- Gestion des stagiaires assistées par ordinateur
- Concevoir et rédiger un rapport social
- Un laboratoire émotionnel au service d'une liberté personnelle: l'émotion au centre du travail relationnel
- Rencontres et partage de notre pratique d'un point de vue émotionnel face aux comportements perturbateurs des patients
- Elagage
- Pratique de la Médiation entre locataire et propriétaire
- S'initier à l'approche contextuelle
- Comment interagir avec les enfants, les ados et jeunes adultes d'aujourd'hui?
- Garantie locative, état des lieux et dégâts locatifs
- La communication interne
- L'absence programmée est-elle une fatalité de la gestion des maisons de repos?
- L'absence programmée est-elle une fatalité de la gestion des maisons de repos?
- Technique d'intervention stratégique auprès des jeunes
- Utiliser le génogramme imaginaire
- Utiliser de nouveaux objets flottants
- Handicap et Vieillesse
- L'encadrement de la personne âgée au sein d'une maison de repos
- Gestion de mon stress
- Travail en équipe et pluridisciplinaire dans les différents types de familles
- Education active des enfants de moins de 3 ans, 2ème étape
- Changement, vous avez dit changement? Comment l'impulser et l'accompagner?
- Education active des enfants de moins de 3 ans, 1ère étape
- Supervision
- Des repères à visiter pour un quotidien de qualité
- Animateur GAPS
- Comment augmenter son impact et son influence grâce à la méthode ESPERE
- Comment interagir avec les enfants, les ados et jeunes adultes d'aujourd'hui?
- Le cyber-harcèlement du point de vue pédagogique
- Equipe bien traitée, équipe bien traitante
- Sensibilisation aux soins palliatifs
- Colloque annuel de l'Observatoire du crédit: la prévention du surendettement, plus que jamais
- Accroître les ressources d'une équipe pour accompagner les jeunes souffrant de troubles de l'attachement
- Absentéisme: prévenir et agir
- Comment augmenter la qualité et l'efficacité des échanges avec les familles et les résidents exigeants?
- Réfléchir à la bientraitance dans le quotidien d'un service de l'Aide à la Jeunesse
- De toute façon, vous ne comprenez rien!
- Etablir une communication constructive avec des adolescents difficiles
- Les clés pour l'approche palliative de la démence"
- Théories et pratique de la médiation familiale, conjugale et parentale
- Médiation de dettes: niveau de base
- Précarité-hygiène: prendre soin de soi en situation de précarité
- L'évaluation collective, participative et dynamique
- Opérateur nacelle élévatrice
- Communiquer avec les personnes démentes

- Médiation de dettes: niveau de base
- Qualification professionnelle particulière d'infirmier ayant une expertise particulière en gériatrie
- 1er secours (BEPS)
- Conduite de réunions efficaces
- Accroître son assertivité
- Mieux gérer son temps
- Accroître son assertivité
- Pratiques participatives avec les publics fragilisés
- Comment sortir des collisions de valeurs?
- Du fourneau à bouche du résident: l'affaire de tous pour un service de qualité
- Du fourneau à bouche du résident: l'affaire de tous pour un service de qualité
- Formations destinées au renforcement des capacités professionnelles des médiateurs de dettes
- Formation de mise à niveau en règlement collectif de dettes destinées aux travailleurs sociaux
- Supervision éducateurs
- Etats généraux de l'insertion au regard du PIIS
- Formation marchés publics ESIMAP(formation )
- Mutations Mediprime
- Premiers secours
- Exercices sur les marchés publics
- Le CPAS et la gestion des Mutations Mediprima
- Garder sa motivation
- Gérer les situations difficiles
- Administering Microsoft SQL Server 2014 Databases
- Améliorer l'estime de soi des enfants
- Elagage3
- Premiers secours
- Aider sans assister + Soutenir les familles dans leur rôle éducatif
- Responsable Energie
- Les marionnettes chez les tout-petits
- Les implications du RCD dans la pratique de l'huissier
- Colloque annuel d'Alzheimer Belgique asbl
- Un an de mise en œuvre du Tribunal de la Famille et de la Jeunesse: quel constat?
- Le secret professionnel des travailleurs sociaux
- Le décrochage scolaire

### **Formations continuées gratuites**

- Les douleurs chroniques
- L'hydratation du patient
- Le patient, acteur de sa santé
- La communication avec le patient
- Les nouvelles normes RCP
- Hygiène hospitalière
- L'alimentation du patient
- Et toi, t'en penses quoi? Débats entre ados
- Formation obligatoire pour les nouveaux directeurs de services agréés en Aide à la Jeunesse 2016
- Quand la question de l'hygiène nous préoccupe: quelles pistes pour en parler et nous aiguiller?
- Travail social et radicalisme religieux violent

- Gestion des outils de communication
- Sensibilisation au réseau psychiatrique
- Accompagnement des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer
- Rencontres art et petite enfance
- Soins à la personne âgée
- Journée pédagogique ONE
- Journée pédagogique ONE
- Projet PROFA
- Le travail en réseau dans le secteur de l'action sociale: comment en faire un atout dans sa pratique professionnelle?
- Le temps de me construire. Comment sensibiliser au lien entre estime de soi et accrochage scolaire?
- Quand l'intime s'invite dans les interventions psychosociales
- Médiation, négociation, conciliation: les nouveaux modes de résolution de conflits
- Le travail social face au radicalisme religieux violent
- La motivation du licenciement dans la fonction publique locale
- Journée "Carehome of the Future"
- Supervisions Médias
- Formation de base pour les travailleurs assurant des fonctions éducatives ou psychosociales
- La bientraitance au quotidien
- Session d'informations sur le retour volontaire FEDASIL
- Groupe de travail RAWAD
- Soins à la personne âgée - Journée disciplinaire
- Les nouvelles bactéries multi-résistantes dans nos établissements de soins
- Les nouvelles bactéries multi-résistantes dans nos établissements de soins
- Journée des personnes de référence Tena
- Quand la question de l'hygiène nous préoccupe: quelles pistes pour en parler et pour nous aiguiller?
- Les violences conjugales et les acteurs de la santé

### **Formations RGB**

21 personnes ont été inscrites aux formations RGB pour l'année académique 2016-2017 :

<b><i>EVOLUTION D4 VERS D 5 Total : 60 heures</i></b>	<b><i>Dispense de service/cours en journée</i></b>	<b><i>Congé de formation/ cours en soirée ou en learning</i></b>
1 agent	60h	0h
<b><i>Personnel Administratif - Sciences administratives - Module I (150h)</i></b>	<b><i>Dispense de service/cours en journée</i></b>	<b><i>Congé de formation/ cours en soirée ou en learning</i></b>
2 agents	35h	115h

<b>Personnel Administratif EVOLUTION D1 VERS D2 Total : 50 heures</b>	<b>Dispense de service/cours en journée</b>	<b>Congé de formation/ cours en soirée ou en learning</b>
1 agent	32h30	20h
<b>EVOLUTION D4 VERS D 5 Total : 60 heures</b>	<b>Dispense de service/cours en journée</b>	<b>Congé de formation/ cours en soirée ou en learning</b>
1 agent	37h30h	25h
1 agent	24h	40h
2 agents	20h	42h30
1 agent	37h30	25h
1 agent		70h
1 agent	37h30	25h
1 agent		70h
1 agent	35h	42h30
<b>Personnel spécifique - Promotion B1, B2, B3 ou B4 au niveau A1 spécifique Total : 120 heures</b>	<b>Dispense de service/cours en journée</b>	<b>Congé de formation/ cours en soirée ou en learning</b>
1 agent	35h	85h
1 agent	15h	105h
1 agent	90h	40h
1 agent	55h	70h
1 agent	20h	105h
1 agent	35h	85h
<b>Personnel Administratif - Sciences administratives - Module I (150h)</b>	<b>Dispense de service/cours en journée</b>	<b>Congé de formation/ cours en soirée ou en learning</b>
1 agent	52h30	97h30

## Département 6 : Le Patrimoine

---

Le Patrimoine constitue un département important dans notre CPAS.

### Il comprend :

- Le Secrétariat général du Département
- La Cellule Technique, composée :
  - Du bureau d'études techniques
  - De la Régie (Ouvriers de Maintenance des Bâtiments)
- La Cellule Patrimoine
- La Cellule Economat & Assurances, chargée :
  - Du patrimoine immobilier
  - De la Responsabilité Civile
  - Des véhicules
- La Cellule « Budgétaire et Logistique », chargée :
  - De la centralisation des dépenses Extraordinaires et Ordinaires du Centre
  - De la gestion des dépenses énergétiques globales
  - De la flotte des véhicules du Centre

### 1. La maintenance du patrimoine

Suite au plan de redéploiement Ville/CPAS en 2011, la régie du CPAS conserve une équipe volante d'ouvriers d'entretien pour les bâtiments principaux de l'Administration qui restent en gestion quotidienne au CPAS, à savoir :

#### Site de Bouzanton (1 rue de Bouzanton), comprenant :

- Le Home Bonne Maison de Bouzanton ;
- Les bâtiments « Glépin » ;
- Les bâtiments administratifs ;
- Le nouveau Pôle d'accueil ;
- Le SIP (13 rue LAMIR) ;
- Le 19, 25, 27 et 29 rue LAMIR.

#### La Cité de l'Enfance, Chaussée de Beaumont – B 7000 Mons

#### La Nouvelle MRS d'Havré, Chemin de la Cure d'Air – 7021 Havré

#### L'Hôtel Social, Digue des Peupliers 9, 11, 13, 15 et 17 + ses dépendances

#### Les crèches et MCAE

#### L'EFT Le Plein Air Avenue du Coq à Jemappes + Serres de Ghlin

#### Le Magasin social « le Grenier aux Trouvailles » (Ex-LIDL de Flénu)

#### Le Nouvel abri de nuit « Le Plein Air » de Mons

Lorsque des travaux de plus grande importance doivent être effectués dans ces bâtiments, ils sont transférés vers les services de la Ville afin que ces derniers assument les interventions.

Les habitations et logements sociaux, les logements de transit ou d'insertion, plusieurs projets d'habitation ainsi que les autres bâtiments administratifs dépendant du CPAS (les permanences sociales) sont quant à eux mis à charge des services techniques de la Ville. Cela représente donc plus ou moins **160 habitations et bâtiments** qui reviennent en entretien et travaux de minime ampleur au service maintenance de la Ville.

## **2. Une priorité : miser sur le développement durable**

### **2.1. Le Comité Spécial Energie et Développement Durable**

Depuis la nouvelle législature de 2013, le CPAS a mis en place un comité spécial dédié à l'énergie et au développement durable, auquel participe activement le Département du Patrimoine.

Le développement durable et, plus particulièrement, l'utilisation rationnelle de l'énergie, est un travail de fond qui doit déboucher sur des prises de consciences collectives et sur des changements de comportements quotidiens. Le Comité a pour mission la réflexion et l'évaluation des dispositifs mis en œuvre par le CPAS afin de :

- Promouvoir l'utilisation rationnelle des énergies et la production d'énergie renouvelable ;
- Réduire les dépenses énergétiques dans les propriétés et bâtiments du Centre ;
- Diminuer l'empreinte écologique des services du Centre, par l'information et la sensibilisation de nos agents à cette thématique ;
- S'inscrire dans une politique de développement durable, par l'élaboration d'une stratégie locale permettant d'améliorer l'incidence de nos choix et de nos actions sur les générations futures ;
- Etre attentif à la protection de l'environnement.

En outre, le comité rend des avis préalables à l'élaboration de certains rapports au Bureau Permanent ou au Conseil de l'Action Sociale.

### **2.2. Contrôler nos coûts énergétiques**

Pour y parvenir, notre Centre a mis en place des procédures de contrôles systématiques périodiques de toutes nos consommations sur tous les sites du CPAS. Ces procédures prévoient le relevé périodique de tous les compteurs, l'analyse des consommations, la comparaison avec les trimestres et les exercices précédents, les conseils aux services pour favoriser la réduction des coûts, programmer les améliorations techniques...Nouveauté en 2016 : en collaboration avec la cellule informatique, notre département a utilisé un logiciel permettant de récolter les données de consommations au départ de l'Intranet du CPAS. Cela permet à chaque service concerné d'encoder ses propres données de consommations et donc de gagner en efficacité. La responsabilisation de tous les services et établissements reste le moteur du programme mis en place, avec la centralisation des données au sein du service technique.



### **2.3. Faire des choix stratégiques**

- Fermeture/Vente des bâtiments les plus énergivores : Chemin de Bavay, ancien Home Quiétude et ancienne MRS d'Havré ;
- Investir dans des bâtiments modernes et innovants en matière de réduction des dépenses énergétiques : la MRS du Bois d'Havré, le Nid Douillet, la création de 25 résidences-services, la création d'une nouvelle crèche et habitats mixtes sur le site de Bouzanton ;
- Rénover le parc immobilier : requalification des bâtiments « Glépin » sur le site de Bouzanton, programme pluriannuel de remplacement des châssis de la Cité de l'Enfance, travaux d'investissements divers dans nos logements (isolation, châssis...) ;
- Sensibiliser l'ensemble du personnel à tous les gestes (petits ou non) qui peuvent diminuer sensiblement les dépenses énergétiques des services. Rappeler régulièrement les conseils de base.

### **2.4. Programmer des audits énergétiques**

Sur base des analyses réalisées régulièrement par le service technique concernant les consommations de ses services et établissements, le CPAS envisage de programmer, à chaque fois que cela s'avère nécessaire, des audits énergétiques qui permettront d'objectiver les points forts et faibles de nos bâtiments énergivores et de planifier les travaux les plus pertinents à mettre en œuvre (isolation, chaudière, régulation...).

#### **Programme dans le cadre des économies d'énergie 2017**

En termes de travaux :

- Le remplacement de la toiture des logements de la rue des Brigades d'Irlande à Hyon ;
- Grâce à l'obtention du subside « UREBA Exceptionnel », la réalisation de travaux contribuant à renforcer l'isolation de bâtiments. Il s'agit des 3 projets suivants étudiés en 2016
  - L'isolation des plateformes des Pavillons de la Cité de l'Enfance ;
  - Le remplacement des châssis des Pavillons de la Cité de l'Enfance ;
  - L'isolation des combles des 2 bâtiments de l'ancien « Hospice Glépin ».
- Remplacement des menuiseries extérieures des bâtiments administratifs (25, 27, 29 rue Lamir et Aile nord).
- Isolation de la toiture du nouvel abri de nuit (ex-école) du Plein Air.

### **2.5. Une ressource : Le Responsable Energie**

Que ce soit pour des raisons d'évolution de prix de l'énergie et de négociation avec ses fournisseurs, de rareté progressive des ressources énergétiques ou encore pour répondre aux défis de la lutte contre les changements climatiques, la fonction de « Responsable Energie » s'impose de plus en plus au sein de toute entreprise ou institution publique.

Plus question aujourd'hui de se lancer dans des investissements, des rénovations, des nouveaux processus sans prendre sérieusement en compte la performance énergétique. D'autant que, contrairement aux idées reçues, investir dans l'efficacité énergétique peut devenir rentable. Et l'intervention d'une personne ressource peut se révéler déterminante à cet égard: le Responsable Energie.

Le CPAS dispose depuis juin 2016 d'un Responsable Energie ayant pour missions :

- D'assurer une maîtrise de l'information relative à l'énergie ;
- De proposer des initiatives visant à améliorer la performance énergétique de l'établissement ;
- De diminuer les coûts associés aux consommations d'énergie ;
- De connaître et suivre les consommations énergétiques des bâtiments et des installations ;
- D'organiser la régulation et la maintenance des équipements ;
- D'agir sur les comportements des usagers ;
- D'identifier les besoins de rénovation énergétique et assurer un dialogue avec les professionnels (architectes, bureaux d'études, ...) ;
- De permettre l'intégration de la dimension énergétique dès la conception de nouveaux bâtiments ;
- D'évaluer pour chaque projet l'intérêt de recourir aux technologies renouvelables.

### **3. Les principaux investissements prévus et gérés par le bureau d'étude.**

Pour 2017, le budget extraordinaire est de : **9.697.901,00 €**

#### **1. Les Maisons de repos**

##### **I. New MRS d'Havré**

Mobilier divers et médical	10.000,00 €
Matériel d'équipement & d'exploitation	7.500,00 €
Achat de téléphones portables	7.500,00 €
Ventilation du local lingerie	6.000,00 €
Protection bas de murs int.+ interrupteurs, claviers à codes	6.000,00 €
Construction bâtiment pour atelier & tondeuses	10.000,00 €
Mobiliers urbain	10.000,00 €
Remplacement de l'éclairage existant par de l'éclairage LED	90.000,00 €
Cuisine centrale : Ventilation du local lave-vaisselle	6.000,00 €
Cuisine centrale : Achat machine et matériel d'exploitation	8.500,00 €
SEA – Lot 1A, Gros Œuvre couvert-fermé	45.000,00 €
SEA – Lot 5, Menuiseries intérieures	8.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>214.500,00 €</b>

## **II. BMB**

Achat de mobilier divers et médical	8.500,00 €
Achat de matériel d'exploitation	22.000,00 €
Travaux d' assainissement	8.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>38.500,00 €</b>

## **III. NEW BMB**

Honoraires auteur projet (ETAU)	25.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>25.000,00 €</b>

## **IV. 25 R.S. HAVRE**

Achat de machines à laver et séchoirs professionnels	15.000,00 €
Achat de tentures pour le bâtiment communautaire	3.000,00 €
Installation de caméras de surveillance	10.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>28.000,00 €</b>

## **2. Le site de Bouzanton & Glépin : Patrimoine privé**

Aile ABB - détection incendie + Contrôle d'accès (en 2 lots)	30.000,00 €
Abri moto-vélo & Couverture zone à déchets (site Bouzanton)	10.000,00 €
Travaux pour la transformation de l'ancienne école de Plein Air (Henri Dunant 187) en Abri de nuit + Isolation toiture par extérieur + Honoraires	85.000,00 €
Remplacement châssis : Lamir 25, 27, 29 + Aile Nord	130.000,00 €
Site BMB – Remplacement caméra sur entrée voiture + Installation d'un parlophone jour-nuit	15.000,00 €
Canon bail emphytéotique (crèche de Mons)	1,00 €
Aile nord-sud : Travaux de réparation des murs de parements et badigeon	25.000,00 €
Glépin – Travaux d'isolation	70.000,00 €
Rénovation de la maison Kotlar en habitat groupé	260.000,00 €
Construction d'un HABITAT MIXTE	5.630.000,00 €
Achat machine et matériel d'exploitation (Service Technique)	5.000,00 €
Achat 1 véhicule CNG (Patrimoine)	30.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>6.290.001,00€</b>

## **3. Administration Générale**

Achat mobilier de bureau divers services	40.000,00 €
Climatisation des combles de l'aile Nord-Ouest	50.000,00 €
Extension du contrôle d'accès (aile ABB, aile Nord et Lamir 13)	15.000 €
Achat matériel informatique	156.400,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>261.400,00 €</b>

#### 4. Crèches et MCAE

Prégardiennat - Achat de mobilier divers	3.000,00 €
Prégardiennat - Achat matériels et équipements spécifique y compris jeux d'intérieur et d'extérieur.	2.500,00 €
Crèche Nid Douillet-Achat de mobilier divers	2.000,00 €
Crèche Nid Douillet-Achat matériels et équipements spécifiques y compris jeux d'intérieur et d'extérieur, et achat tente solaire.	7.000,00 €
Crèche Mons-Achat de mobilier divers	4.500,00 €
Crèche Mons-Achat matériels et équipements spécifiques y compris jeux d'intérieur et d'extérieur.	3.500,00 €
Crèche Jemappes- Achat de matériels et d'équipements spécifiques y compris jeux d'intérieur et d'extérieur.	3.000,00 €
Cité P'tit - Achat de matériels et d'équipements spécifiques y compris jeux d'intérieur et d'extérieur.	3.000,00 €
Cité P'tit - Achat de mobilier divers	2.000,00 €
Bébé Lune - Achat mobiliers divers	2.000,00 €
Bébé Lune - Achat de matériels et d'équipements spécifiques y compris jeux d'intérieur et d'extérieur.	3.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>35.500,00 €</b>

#### 5. Les ILA

Achat mobiliers divers	5.000,00 €
Achat machines et matériel d'exploitation	5.000,00 €
Rénovation Aile Droite & Honoraires (H.Dunant 187)	650.000,00€
<b>TOTAL</b>	<b>660.000,00 €</b>

#### 6. Cité de l'Enfance

Réparation égouttage des pavillons	15.000,00 €
Marché de fourniture « Achat d'arbres et d'arbustes »	10.000,00 €
Installation « Gestion d'accès »	15.000,00 €
Isolation des toitures des pavillons 1-8	300.000,00 €
Achat de mobilier divers	2.000,00 €
Achat machines et matériel d'exploitation	4.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>346.000,00 €</b>

## **7. Gestion de la flotte**

- Déclassement de véhicules sur 2015 et 2016 : 3 unités (avec le vélomoteur)
- Acquisition de nouveaux véhicules en 2016 : 4 unités (1 DUS ; 1 CDE ; 1 ACASA ; 1 EFT)
- Nombre total de véhicules en 2016 : 54 unités (dont 4 leasing : 1 DUS et 3 camionnettes « frigorifiques » chez ACASA)
  - + 7 remorques
  - + 3 tracteurs (engins)
  - + 11 unités de charroi divers (tondeuse, chariot, motoculteur)
- Acquisitions prévues en 2017 : 2 unités (1 EFT ; 1 Patrimoine)
- Nombre total de véhicules projetés en 2017 : 56 unités (dont 4 leasing : 1 DUS et 3 camionnettes « frigorifiques » chez ACASA)

## **8. Parc immobilier**

Achat de bâtiments administratifs	500.000,00 €
Acquisition de terrain à bâtir (rue Vilaine)	25.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>525.000,00 €</b>

## **9. Investissements Domaines**

Achat machines et matériel d'exploitation	3.000,00 €
Démolition d'un ancien silo agricole (Harmignies)	10.000,00 €
Rénovation de toiture de la scierie : Epioux	60.000,00 €
Travaux de voirie	120.000,00 €
Matériel pour isolation toiture du Ropieur	5.000,00 €
Travaux de boisement et forestiers (Budget Ordinaire) - Epioux	
Travaux de boisement et forestiers (Budget Ordinaire) - Stoumont	
<b>TOTAL (hors travaux relevant du Budget Ordinaire)</b>	<b>198.000,00 €</b>

## **10. Aide sociale**

Ancrage communal 2014-2017 (Chaussée du Roeulx 202-206-210)+Honoraires	300.000,00 €
Locaux arrière ACASA (Bureaux de permanence) : Placement escalier de secours	17.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>317.000,00 €</b>

## **11. Centre communautaire**

Installation d'un système de détection incendie & accessoires (signalétique...)	7.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>7.000,00 €</b>

## 12. ACASA

Lettrage d'une camionnette double cabine	2.000,00 €
Achat machines et matériel d'exploitation (Brico-dépannage)	3.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>5.000,00 €</b>

## 13. EFT

Achat de machines et matériel exploitation	8.000,00 €
Aménagement d'une salle de repassage	6.000,00 €
Installation de citernes et d'un ensemble de distribution de l'eau de pluie (serres de Ghlin)	35.000,00 €
Achat d'une camionnette	27.000,00 €
Lettrage d'une camionnette double cabine	2.000,00 €
Acquisition du matériel pour réaliser un espace de stockage	3.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>81.000,00€</b>

## 14. Habitations sociales

Rénovation toitures rue Prévoyance (3 logements)	60.000,00 €
Remplacement menuiseries extérieures : Rue du Progrès 20	10.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>70.000,00 €</b>

## 15. Logements d'Hyon

Achat équipements divers (chaudières, frigos, cuisinières/fours, hottes)	5.000,00 €
Rénovation toitures de Brigades d'Irlande	400.000,00 €
Remplacement de 4 châssis coulissants (logements n° 15-16-19-20)	12.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>417.000,00 €</b>

## 16. Hébergements d'urgence (3 logements) & Abri de nuit (H.Dunant 187)

Installation de niches pour les chiens des personnes sans abri	2.000,00 €
Achat mobilier divers	2.000,00 €
Achat matériel équipement et exploitation	5.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>9.000,00 €</b>

## 17. Dépenses et recettes générales

Prestations techniques par des sociétés extérieures	140.000,00 €
Acquisition de fournitures pour maintenance & gros-d'oeuvre	30.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>170.000,00 €</b>

#### **4. Les outils de gestion :**

Depuis 2014, notre Centre a entamé une démarche destinée à progresser dans le sens d'une gouvernance moderne en développant une culture de la planification et de l'évaluation. Il s'agit du Plan Stratégique Transversal (PST).

Le PST doit permettre au CPAS de se doter d'une vision globale, qui se décline en objectifs stratégiques et opérationnels et enfin en actions. Le tout est réuni en un document unique et évolutif qui guide l'action de notre Centre tout au long de la législature.

Concernant le Département du Patrimoine, 5 objectifs ont été déterminés :

Il s'agit :

1. Du renforcement du pôle administratif et du pôle technique, de sorte à absorber le travail lié à l'économat et aux assurances (véhicules + patrimoine) ;
2. De trouver le meilleur moyen logiciel de gestion patrimoniale, stock ;
3. De trouver un atelier pour la Régie et l'équiper avec le minimum de matériel utile à la bonne exécution du travail des ouvriers ;
4. D'organiser la création d'une base de données transversale et commune, utile au département ;
5. De remplacer la photocopieuse actuelle par une photocopieuse couleur.

Ces 5 objectifs ont été traduits en objectifs stratégiques (O.S.) et opérationnels (O.O.), selon le schéma suivant :

**1. O.S.1 - La rationalisation du fonctionnement de la Régie**

- a. O.O.1 – Aménagement d'un atelier ;
- b. O.O.2 – Implémentation d'un logiciel de gestion des demandes de travaux et de stocks.

**2. O.S.2 - L'amélioration du fonctionnement du département du patrimoine**

- a. O.O.1 – Renforcement du pôle technique
- b. O.O.2 – Renforcement du pôle administratif
- c. O.O.3 – Logiciel de gestion patrimoniale
- d. O.O.4 – Création d'une base de données transversale
- e. O.O.5 – Remplacement de la photocopieuse N&B par une photocopieuse couleur

A ce jour, les actions menées au sein de notre département ont permis de renforcer le pôle technique et administratif, ainsi que de remplacer la photocopieuse.

Nos ouvriers ont également déménagé dans les anciens ateliers communaux du Plein Air, à la rue Henri Dunant, ce qui leur permet d'avoir une nouvelle base opérationnelle.

En août 2016, notre département a été doté d'un logiciel de gestion, nommé « ATAL », pour les demandes d'interventions, la gestion patrimoniale et logistique du Centre. Ce logiciel est actuellement en rodage : un écolage est encore nécessaire afin de maximiser son utilisation dans les mois à venir.

# Les Services Transversaux

---

## Contexte

Plusieurs services transversaux interviennent en support de l'action sociale et agissent souvent plus indirectement au bénéfice de la population montoise.

Deux départements transversaux à part entière regroupent des services de ce type : la GRH et le Patrimoine.

Enfin, d'autres services transversaux complètent l'action du CPAS. Dans la mesure où ils ne peuvent s'intégrer directement dans un département précis du fait de la spécificité de leur domaine d'intervention, et dans la mesure où ils n'ont pas entre eux de similitudes ou de complémentarité particulière permettant de les regrouper en département, ils sont placés directement sous l'autorité du Directeur général du Centre.

## 1. La cellule Communication

La cellule communication est composée de deux agents qui travaillent part-time sur les aspects liés à la communication externe et interne.

### ➤ Communication externe :

- Organisation de conférences de presse
- Rédaction de communiqués de presse
- Diffusion du nouveau logo du CPAS de Mons
- Organisation d'événements
- Aide à la réalisation de supports divers pour les services (photos, rédactionnel, appels d'offre auprès de graphistes, impression,...)
- Représentation du CPAS au sein de projets macro, comme celui des maladies chroniques porté par le CHU Ambroisé Paré
- Mise à jour du site web
- Rédaction des mémos pour les prises de parole du Président

### Focus sur la journée interCPAS

La Fédération des CPAS de Wallonie a choisi le CPAS de Mons pour accueillir la journée interCPAS du 25 février 2016 sur le thème de **l'accueil des migrants**. Des CPAS flamands et Bruxellois ont participé à l'événement qui a été coordonné par la cellule communication. Au matin, les invités ont été reçus à la Haute Ecole pour une présentation du CPAS de Mons sur son action en faveur des migrants. L'occasion de présenter, en français et en néerlandais, tous les aspects d'un travail pluridisciplinaire mené dans l'ombre au quotidien. L'après-midi, une rencontre avec les migrants et la visite de logements ont été organisées, ainsi qu'une visite guidée du cœur historique du quartier du Béguinage. En fin de journée, une réception à l'Hôtel de ville a clôturé la rencontre. La Fédération et les participants ont chaleureusement remercié le CPAS pour cette journée qui a été appréciée.



## ➤ Communication interne :

Un effort particulier a été axé sur la communication interne. En effet, celle-ci ne se décrète pas et doit se construire peu à peu pour susciter un sentiment d'adhésion et d'appartenance auprès du personnel.

- **Mise en place d'un intranet** : en collaboration avec la cellule informatique pour le renfort technique, l'intranet permet de concentrer en un seul endroit toutes les infos utiles (actualités, notes de services, agenda, Grh,...) pour nos collègues. C'est un changement important en terme de comportement, qui nécessite du temps pour que chacun puisse se l'approprier. Sa plus-value est également d'alléger les envois de mails de la cellule communication qui inondent par moment les boîtes emails des agents (trop d'information tue l'information...)

- **Organisation d'événements** avec l'ASBL action ensemble : réception pour les pensionnés et les nommés.

- **Mise en place d'un « take away »** avec le CISP le Plein air où des recettes saines et variées sont proposées au personnel. La cellule communication a réalisé une enquête de faisabilité en interne avant de lancer le projet et a permis sa mise en place. Un grand succès est au rendez-vous puisque chaque semaine, plus de 40 recettes sont vendues à des prix intéressants.

- Réunions techniques avec la cellule informatique et IMIO pour la migration du **nouveau site internet**.

- **Réalisation du nouveau logo du CPAS de Mons**, appel au vote en interne (+ de 400 collègues y ont répondu). Entièrement conçu en interne, ce nouveau logo n'a donc rien coûté à notre Centre.

### **FOCUS sur le pool de correspondants communication**

Dans un souci d'optimisation de la circulation de l'information, tant en interne qu'en externe, nous avons sollicité les différents départements afin d'identifier des personnes ressources qui pourraient remplir le rôle de correspondants, tant pour le site internet que l'intranet. Il est impossible d'être présent partout et ces relais sur le terrain sont donc essentiels. Des réunions sont organisées avec tous les correspondants communication pour solliciter leurs avis, leurs commentaires, etc. **Ils ont joué un rôle majeur dans l'appel au vote du nouveau logo, en expliquant la démarche et en mobilisant leurs collègues.**

### **Perspectives 2017**

- Renforcer les synergies mises en place en 2016 avec le pool des correspondants Communication ;
- Optimisation de l'usage du nouveau logo (supports de communication divers) ;
- Signalétique du site ;
- Création d'un journal papier interne avec des focus détaillés sur certains projets ;
- Migration du site web ;
- Optimisation de l'intranet et de son utilisation en interne.

## **2. Le Service Archives**

Le service des Archives est placé sous l'autorité du Directeur Général en vertu de la Loi organique des CPAS qui lui en attribue la responsabilité.

### **Effectif :**

- 1 ETP contractuel
- 0 ETP statutaire
- 3 Art.60

### **2.1. Réalisations 2016**

#### **2.1.1. L'organisation du travail au quotidien**

Enlèvement des boîtes dans les services, contrôle du respect des règles d'archivage, encodage des dossiers, impression et collage des étiquettes d'identification sur les boîtes, mise en entrepôt.

Recherche de dossiers à la demande des services, remise des dossiers dans les services demandeurs, moyennant récépissé.

Suivi des dossiers sortis des archives via un échéancier pour rappel dans les services.

Remise aux services de boîtes à archiver.

Rappel périodique des règles d'archivage (pas de plastique, pas de pièce métallique, pas de doubles inutiles, ...)

Lorsque les services du CPAS effectuent leurs déménagements, les agents des Archives viennent les aider à préparer les boîtes et caisses de dossiers à archiver ou à détruire. Préparation du (des) déménagement(s) selon les recommandations des Archives de l'Etat (consolidation des boîtes avant mise en caisses, identification des caisses, remplacement des caisses dans les rayonnages et démontage d'étagères.)  
Destruction des documents après avoir reçu la permission des Archives de l'Etat.  
La prochaine étape : virtualisation des archives (dès que la législation l'autorisera)

#### **2.1.2. Le Tutorat**

Le service des Archives travaille en permanence avec 2 ou 3 agents art. 60. Ces agents nécessitent une formation et un encadrement qui entrent dans le planning du service pour une part non négligeable, mais en contrepartie qui apportent beaucoup sur le plan humain et relationnel. Par ailleurs, la présence de ces agents en insertion apporte un renfort important dans les nombreuses actions de classement, de manutention et d'encodage. Ils doivent être polyvalents, ce qui contribue indéniablement à l'efficacité des missions du service.

### **2.1.3. La gestion administrative**

Tenue des prestations journalières et mensuelles.

Création ou mise à jour de procédures.

Mise à jour régulière du programme « Gestion des archives » (programmé en Access) afin de l'adapter aux besoins du service.

La gestion des stocks de boîtes et caisses d'archivage à destination des services ou à usage interne.

Recherche de fournisseurs et analyse d'offres pour l'achat de quelques fournitures spécifiques aux archives. Achat effectué ensuite par le service Technique – Economat

Notes – Courriers divers

### **2.1.4. Quelques données chiffrées**

En chiffres, l'activité peut se résumer comme suit :

<b>Nombre de dossiers demandés et transmis</b>	1.408	Demande des services
<b>Volume d'archivage en mètre</b>	2.674m	Soit 168m ajouté. (sans tenir compte des 40m de nouveaux encodages d'archives qui ont été placés dans les espaces récupérés par la destruction)
<b>Nombre de déplacements</b>	371 recherches et livraison des dossiers 67 livraison des caisses / boîtes à archiver	Principalement vers les services demandeurs et les entrepôts pour répondre aux demandes des services ou pour le transport de caisses archiver.
<b>Déchargement des caisses, remise des caisses dans les étagères ou démontage des caisses pour remise en ordre des boîtes dans les étagères).</b>		Soit +/- 3.120 boîtes
<b>Destruction des dossiers à l'échéance et récupération des places pour le nouvel encodage</b>	780 caisses	Soit +/- 1.072 boîtes

<b>Nombre d'intervention de l'EFT pour les transferts de caisses ou le montage d'étagères</b>	8	
<b>Nombre de boîtes livrées aux autres services</b>	1.035	Le service des Archives gère le stock des boîtes à archiver
<b>Nombre d'encodages nouveaux</b>	4.526 dossiers en Access 4.125 dossiers en Word	

Malgré la diminution du nombre d'ETP ces dernières années (non remplacement d'agents admis à la pension), le service fonctionne correctement et le volume de travail est pratiquement égal à celui de l'année passée. Le service a réalisé un peu moins d'encodage que l'an dernier, par contre beaucoup de boîtes d'archives à l'échéance ont été détruites et le nombre de dossiers demandés et transmis pour les autres services a été plus important.

## **2.2. Perspectives 2017**

Elles s'inscrivent dans la continuité de l'action 2016 :

- Mise en ordre de l'entrepôt : Déballage des caisses de déménagement, remplacement des boîtes, vérification de la correspondance entre l'emplacement et l'encodage, récupération d'espaces par la destruction d'archives arrivées au terme du délai légal de conservation (avec accord des services et des Archives de l'Etat)
- Aider les services à préparer les boîtes et caisses de dossiers à archiver
- Assurer la gestion et la mission du service

## **3. Les Huissiers**

### **Effectif**

- 3 agents ETP
- 1 agent 4/5 TP
- agent Art. 60

Le service des Huissiers poursuit avec la même efficacité l'ensemble des missions qui lui sont confiées.

- Grâce à la mise en production du nouveau logiciel de gestion des instances « Plonemeeting » tant pour le Bureau Permanent que pour le Conseil de l'Action Sociale, le nombre de dossiers « papiers » à dispatcher dans les différents services a totalement disparu, ce qui rend la charge de travail « physique » moins pénible.

- Le logiciel de gestion de courrier est quant à lui passé à la deuxième phase dite « de dématérialisation » depuis avril 2015 ; il est en cours de mise en production dans les différents services du Centre.

- La réorganisation des services sur le site permet une optimalisation dans la gestion des tournées.
- Le projet d'implantation d'une conciergerie sur le site de Bouzanton s'est concrétisé en 2016. La conciergerie est donc effective et permet d'assurer une présence permanente sur le site, ce qui joue un rôle important dans la prévention de vols et dégradations et contribue à diminuer considérablement l'accumulation des heures supplémentaires pour les huissiers (contrôle des fermetures tardives, heures de gardes et rappels lors des week-ends).

## **4. La Maison de l'Energie**

### **Prêt à 0%**

Au travers de la Maison de l'Energie, notamment, le CPAS de Mons s'est résolument engagé dans les actions en réponse au défi énergétique.

En date du 31 décembre 2014, le contrat de collaboration avec le FRCE (Fonds de réduction du coût de l'énergie) est arrivé à échéance suite à sa régionalisation, survenue le 1er juillet 2014.

Le 30 avril 2015, la SWCS (Société wallonne du crédit social) a été désignée par le gouvernement wallon comme réceptacle des activités du FRCE pour la partie wallonne ainsi que pour le fonctionnement et le financement des entités locales.

Depuis le 1er juillet 2015, la Maison de l'Energie est en mesure de proposer l'Ecopack aux citoyens montois et de les accompagner dans leur démarche.

**Une nouvelle version du prêt à 0% - Ecopack – Renopack a vu le jour dès la mi-janvier 2016**

**Prêts à tempérament au Taux Annuel Effectif Global (TAEG) de 0 % !  
Prêt personnel de 1000 à 30000 euros remboursable en 15 ans maximum.**

### **4.1. Le public visé**

Pour bénéficier d'un Rénopack et/ou d'un Écopack, vous devez :

- Être propriétaire occupant d'une habitation située en Wallonie
- Avoir remboursé le prêt sollicité avant votre 81e anniversaire
- Être propriétaire d'une habitation qui a connu une première occupation en tant que logement il y a au moins 10 ans
- Avoir bénéficié pour l'année 2014 de revenus imposables globalement (RIG) inférieurs ou égaux à 93.000 €
  - • Disposer de revenus stables et d'une capacité financière suffisante pour pouvoir rembourser le crédit.

## **4.2. Les travaux concernés**

### **Pour l'Écopack :**

- Isolation du toit, des murs, des sols
- Installation d'une chaudière à condensation au gaz naturel ou d'une chaudière biomasse
- Installation d'une pompe à chaleur (pour l'eau chaude sanitaire et/ou le chauffage)
- Installation d'un chauffe-eau solaire
- Réalisation d'un audit énergétique
- Installation d'une chaudière à condensation au mazout (sans prime)
- Fermeture du volume protégé (sans prime)
- Placement d'un poêle à pellets (sans prime et également pour les locataires)

### **Pour le Rénopack :**

- Installation électrique
- Remplacement des châssis et/ou du vitrage
- Remplacement du toit
- Appropriation de la charpente
- Remplacement des corniches et descentes d'eau pluviale
- Assèchement des murs
- Renforcement ou démolition/reconstruction des murs
- Élimination de la mэрule ou du radon
- Remplacement des supports des aires de circulation (sols)

## **Bilan 2015**

L'objectif des 200 nouveaux dossiers/an habituellement réalisé par la Maison de l'Énergie n'a pu être atteint en 2015. En effet, la convention qui liait la maison de l'Énergie au FRCE est arrivée à échéance le 31 décembre 2014 et n'a pas été renouvelée selon les mêmes modalités. Il a été possible d'octroyer des prêts FRCE jusque fin juin 2015, sous des conditions très strictes, c'est-à-dire uniquement quelques prêts pour des personnes en situation de précarité. Le démarrage de l'Écopack était quant à lui prévu en juillet 2015. Cependant, en raison de la période de vacances, de la mise en place des nouvelles procédures et de la période transitoire des primes proposées, la plupart des clients ont préféré attendre l'année 2016 pour contracter des prêts.

Au vu des éléments ci-dessus, le nombre de prêts octroyés en 2015 a été limité à **16 dossiers**.

## **Résultats 2016 (au 30/06/2016)**

La Maison de l'Énergie a ouvert **40 dossiers** Écopack - Rénopack (dont 8 dossiers « public cible) du 01/01/16 au 30/06/16

Durée moyenne des contrats : 90.3 mois soit 8 ans et 9 mois

Montant moyen d'un crédit : **14.301,55 €** avec une mensualité moyenne de **171,93 €**.

Nombre de logements rénovés au 30/06/2016 : **40**

## La répartition selon les types de travaux :

Type de travaux	montant prêté
Remplacement chaudière	37.882,72 €
Remplacement de toiture + isolation	149.643,80 €
Remplacement porte + poêle à pellets	4.746,49 €
Poêle à pellets	5.239,22 €
Remplacement de toiture + isolation + menuiseries extérieures	154.798,12 €
Isolation mur + bardage + menuiseries extérieures	12.662,70 €
Remplacement chaudière à condensation + toiture + isolation toiture + assèchement murs + isolation murs	30.000,00 €
Velux + corniches	4.208,20 €
Remplacement toiture + isolation + isolation murs	30.683,00 €
Menuiseries extérieures	24.822,91 €
Isolation toiture	6.148,00 €
Remplacement toiture + isolation + remplacement chaudière	14.177,50 €
Remplacement toiture + isolation + menuiseries extérieures + remplacement chaudière	21.283,10 €
Remplacement toiture + isolation toiture + assèchement murs + isolation murs	30.000,00 €
Remplacement chaudière + menuiseries extérieures	10.134,66 €
Remplacement toiture + isolation + isolation murs + mise en conformité électricité	29.780,93 €
<b>TOTAL</b>	<b>566.211,35 €</b>

## Perspectives 2017

Après avoir été formés sur les nouveaux produits, Ecopack – Renopack, et acquis de nouvelles méthodes de travail, les agents de la Maison de l'Énergie, devraient pouvoir augmenter le nombre de dossiers traités et donc rencontrer davantage les besoins des citoyens en matière de rénovation du bâti.

## Collaboration accrue avec la Cellule Prévention Énergie et Endettement (CePEE)

Le partage des locaux avec la CePEE assure une certaine cohérence dans l'accompagnement des personnes en situation de précarité énergétique (possibilité de mixer les aides proposées par le CPAS et le prêt à 0%). Les besoins en travaux économiseurs d'énergie sont réels parmi la population précarisée. La conjugaison des accompagnements proposés par la CePEE et la maison de l'énergie permet de proposer la solution la plus adaptée à la situation de chacun, en limitant au maximum les risques de surendettement.

## **Campagne "Gaz-Electricité : osez comparer!"**

La Maison de l'Energie gèrera pour le CPAS de Mons, la Campagne « Gaz-Electricité : osez comparer » mise en place par le SPF Economie.

Ces séances de sensibilisation ont pour objectif de promouvoir l'utilisation des comparateurs en ligne des différents fournisseurs de gaz et d'électricité.

Cette campagne permettra par la même occasion de réaliser la promotion de la Maison de l'Energie.

## **Communication**

Journaux locaux : Continuer à informer la population via les journaux locaux (Mons Mag) En effet, ces journaux touchent directement le public local ciblé par notre cellule.

Batimons : Présence de la Maison de l'Energie, chaque année, au salon Batimons afin d'y présenter ses actions et produits..

Autres partenaires : Lors des séances d'information dispensées par la Cellule Prévention Energie et Endettement (Au Four et au Moulin, réunion PCS, etc.), la cellule rappelle l'existence et les missions de la Maison de l'Energie, ainsi que les conditions du prêt 0%.

## **5. Le service IPP**

Selon la loi, le Conseiller en Prévention a une mission de conseil et non d'exécution.

Ce service doit donc être considéré comme un support aux autres services, en identifiant et proposant les mesures de prévention à l'employeur.

C'est à lui qu'il revient d'imposer à ses services (par la hiérarchie), la politique de prévention en mettant en pratique nos conseils.

Le service interne assiste l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'application de la législation concernant le bien-être au travail et l'exécution de toutes les autres mesures et activités de prévention.

Le service interne remplit des missions d'avis dans les domaines suivants:

- L'identification des dangers et l'évaluation des risques;
- Le plan global de prévention et le plan annuel d'action;
- L'étude des causes d'accidents du travail, de maladies professionnelles et des affections liées à la charge de travail;
- Divers thèmes qui concernent le Code sur le bien-être au travail, en ce compris le travail avec des tiers;
- La rédaction d'instructions, l'information, l'accueil et la formation des travailleurs;
- Mise à disposition auprès des personnes présentes dans l'entreprise pour toutes questions soulevées à propos de l'application de la législation;
- L'application des mesures à prendre en cas de situation de danger grave et immédiat ;
- L'élaboration des procédures d'urgence interne et l'organisation des premiers secours.



Ces missions se traduisent par une série de tâches concrètes, en l'espèce, des activités qui doivent être remplies afin de réaliser les missions, telles que:

- Exécuter des visites du lieu et du poste de travail, soit d'initiative, soit à la demande de l'employeur, des travailleurs ou du comité;
- Effectuer au moins une fois par an une enquête approfondie des lieux et des postes de travail;
- Procéder à une enquête lors d'accidents du travail et d'incidents et effectuer toutes les autres études qui sont pertinentes pour l'amélioration du bien-être des travailleurs;
- Procéder ou faire procéder à des analyses ou à des contrôles;
- Prendre connaissance des procédés de fabrication, des méthodes et des procédés de travail, et les examiner afin de proposer des mesures pour éviter les risques;
- Tenir à jour la documentation concernant la législation, les documents prescrits, l'inventaire de certains appareils, les préparations et les substances dangereuses, les points d'émission dans le cadre de la pollution de l'eau et de l'air;
- Etablir les rapports mensuels, les rapports trimestriels, les rapports annuels et les fiches d'accidents du travail;
- Exécuter la procédure de la «politique de prévention» classique;
- Conserver les notifications qui doivent être faites à l'autorité.

### **En pratique :**

- Le SIPP s'occupe de toutes les convocations des agents à la médecine du travail, il est le principal interlocuteur du SEPP pour tout ce qui concerne la santé des travailleurs ;
- Participer à la coordination, la collaboration et l'information avec les Services Externes de Contrôle technique (BTV, AIB Vinçotte) ;
- Analyser les risques des services:
  - a) participer à l'identification des dangers
  - b) analyser les risques et proposer des mesures
  - c) donner un avis et formuler des propositions à propos du plan global de prévention et du plan annuel d'action ;
- Participer à l'analyse des causes de maladies professionnelles ;
- Visite des différents locaux, soit spontanée, soit à la demande, soit avec le médecin du travail ;
- Travail administratif suite aux visites, questions, manquements constatés ;
- Prise de déclarations des accidents du travail
- Participation à l'étude des facteurs et causes d'accidents et incidents ;
- Préparation des comités (CPPT) et en assurer le secrétariat ;
- Réponse aux questions émanant de l'employeur, des membres de la ligne hiérarchique et des travailleurs, relatives au bien-être ;
- Visite des lieux de travail avec le Service Incendie ;
- Remise d'avis sur tout projet, mesure ou moyen concernant le bien-être ;
- Réalisation et rédaction de procédures d'évacuation et plans d'évacuation ;
- Remise d'avis sur l'organisation des lieux et postes de travail, des équipements de travail et équipements individuels ;
- Formation du personnel : rédaction des cours, présentation,... dans le domaine de la sécurité, hygiène et bien-être au travail ;
- Veille réglementaire, information à la ligne hiérarchique, au personnel, réponses à des questions très variées concernant la loi ;
- Travail administratif, classement, tenue de documentation ;

- Réalisation de cahiers des charges, demande de prix ;
- Contrôles pour se conformer à la législation (BTV, asbeste,...) ;
- Conseil financier : avis, élaboration du budget, paiement des factures,... ;
- Participation à l'élaboration des procédures d'urgence internes et à l'application des mesures à suivre en cas de danger grave et immédiat ;
- Programmation des recyclages des EPI ;
- Réalisation du plan de prévention de la grippe.

### **Perspectives 2017**

Les actions du service sont récurrentes. Un accent particulier est toujours porté sur :

- Le port de vêtements et chaussures adéquats répondants aux normes requises de sécurité pour le personnel ouvrier et d'entretien
- L'entretien et l'embellissement des abords des bâtiments
- Le maintien de locaux propres et agréables
- Poursuite du programme de rénovation de certains bâtiments

Ce service a été installé dans des locaux de l'îlot de la Grand Place, Unité 1/3<sup>ème</sup> étage, toujours avec le SIPP de la Ville de Mons. Un objectif réaliste reste d'intégrer un jour ces deux services en un service commun aux deux institutions.

## **6. Informatique** (Service mixte Ville / CPAS)

### **Bilan 2016 de la Cellule informatique (mixte Ville et CPAS) et perspectives 2017**

#### **6.1. Matériel actuel**

##### En matière de serveurs

- Inhérents au fonctionnement du CPAS : 15
- Mixtes Ville-CPAS : 37
- Serveurs virtuels CPAS : 9
- Serveurs virtuels mixtes : 100

##### En matière de PC

- PC portables : 120
- PC de bureau : 350

##### En matière de moyens d'impression (+ photocopies et scanner)

- Imprimantes : 31
- Appareils multifonctions (location Ricoh): 90

## **6.2. Ressources humaines**

La polyvalence de chaque membre de l'équipe est constamment recherchée de manière à pouvoir embrasser tous les domaines de compétences de la cellule informatique. Le personnel de la Cellule Informatique se compose aujourd'hui de **23** personnes, à savoir :

- 1 responsable Informatique (premier attaché) depuis le 01/09/2014 ;
- 1 chef de service administratif (sera pensionné au 01/01/2017);
- 1 gestionnaire Helpdesk (contrat rompu au 27/06/2016)
- 8 employés d'administration ;
- 1 agent technique D7 ;
- 1 premier attaché (Seul Ingénieur Système au 01/09/2014) ;
- 1 ouvrier qualifié ;
- 1 ouvrier non qualifié ;
- 1 Art.60 – opérateur Help Desk
- 3 Art. 60 techniciens dont 2 pour la durée du déploiement du matériel dans le cadre du projet de virtualisation.

+ 2 gradués en informatique (agents Ville de Mons) et 2 employés d'administration (agents Ville de Mons).

## **6.3. Principes de politique générale, état d'avancement des projets et perspectives à court terme**

### **Applications-métiers**

- En matière d'applications-métiers, la collaboration avec IMIO se maintient et permet de faire évoluer les solutions métiers actuellement en cours d'utilisation, à savoir :
  - Plonemeeting (gestion des instances) pour laquelle nous attendons une nouvelle version de l'applicatif avant fin 2016,
  - Gestion de courrier, actuellement utilisée par les Services du Centre pour le traitement du courrier entrant (la partie de gestion de courrier sortant étant actuellement à l'étude).
- Le remplacement de l'application CPAS 2000, devenue obsolète, est actuellement en cours d'investigation. De multiples contacts ont été pris en ce sens.
- Les différents projets des services du Centre continuent à alimenter le Plan Stratégique Transversal (PST). Une nouvelle mouture de l'application sera disponible avant fin 2016 et permettra une meilleure exploitation de ces informations.
- Un projet visant à migrer la plateforme Internet actuelle du Centre a été initié et devrait voir le jour avant fin 2016. Cette nouvelle plateforme permettra, d'une part, de redynamiser la version actuelle du site web du CPAS, et d'autre part, l'ajout de nouvelles fonctionnalités (exemple : guichet électronique à venir)
- La Cellule Informatique a poursuivi le développement du tableau de bord pour le VIF (service violences intrafamiliales). Ces développements consistaient en la réécriture du logiciel via des technologies Web. La suite de ces investigations sera envisagée dans le cadre du travail réalisé par la Taskforce. D'autre part, divers outils venant en soutien au

fonctionnement des services ont également vu le jour cette année (gestion des compteurs d'énergie, gestion de la flotte des véhicules du Centre). Finalement, un outil pour la gestion financière des correspondants financiers est en cours de développement.

Des demandes similaires sont à prévoir courant 2016 et sont amenées à être généralisées à moyen terme.

- L'intranet, développé en collaboration avec la Cellule Communication, a vu le jour cette année. Cet outil a permis au Centre de disposer d'un moyen de communication plus efficace et évolutif.

- Le remplacement de la solution logicielle GRH, intégrant un système de pointage, est toujours à l'étude. La rédaction du CSC est en cours et le lancement du marché sera probablement effectif en 2017.

- Le travail de renouvellement des équipements informatiques a suivi son cours cette année, notamment le remplacement complet du parc d'imprimantes (dont la maintenance est désormais sous-traitée) ainsi que le renouvellement de certains copieurs multifonctions. Ces remplacements ont permis aux services du Centre de disposer d'outils plus performants tout en diminuant les coûts d'impressions. D'autre part, le remplacement d'une partie des plus vieux écrans d'ordinateur sera prévu également avant fin 2016. Finalement, une partie significative du parc des postes téléphoniques IP vétustes a été remplacée.

### **Modernisation des infrastructures**

En matière de messagerie électronique, un projet visant le remplacement de l'ancienne solution, devenue obsolète et ne répondant plus aux besoins des agents Ville et CPAS, a vu le jour chez les employés d'administration en 2016.

Cette nouvelle solution permettra à l'ensemble des agents Ville et CPAS :

- de disposer d'un outil plus moderne,
- de disposer de capacités de boîtes mail plus importantes,
- de favoriser la mobilité d'accès (via le Web) qui apportera la mobilité indispensable pour un nombre d'utilisateurs grandissant,
- de faciliter la connectivité d'accès à la messagerie depuis tout type de mobile (Smartphone et tablettes),

Au niveau de la continuité des travaux de modernisation opérés en 2015, une extension de la capacité disque de notre solution de stockage sera prévue cette année. Finalement, le remplacement d'une partie des plus vieux éléments actifs réseau (switches) présents dans les différents bâtiments du Centre sera également réalisé dans les mêmes délais.

### **Virtualisation du parc de PC**

Le projet important de virtualisation suit son cours : l'année 2016 aura été consacrée aux différents travaux de finalisation de l'infrastructure de virtualisation, et des images de base et métier qui seront distribuées de manière centralisée, ainsi qu'aux tests des différentes applications métiers en collaboration avec les services concernés. Côté utilisateur, le début du

déploiement a été initié en 2016, ce qui se traduit en pratique pour le remplacement des PCs les plus anciens par des mini PCs (en lieu et place des clients légers prévus initialement car trop onéreux). Ceux-ci permettront à terme un accès à l'environnement de virtualisation pour l'ensemble des agents du Centre.

La mise en œuvre de ce projet permettra de rationaliser le portefeuille applicatif proposé aux agents, de migrer les suites OS, Offices et autres, de disposer d'une solution complètement centralisée et sécurisée (en diminuant ainsi à terme les coûts de gestion), et offrant une mobilité et une souplesse d'exploitation qu'une solution dite « PC traditionnel » ne peut apporter.

### **Evaluation continue du Plan Stratégique Transversal**

#### **→ Projet VDI (Virtualisation): en cours**

##### Actions à Mener

Mise en œuvre d'une solution de Virtualisation de l'environnement de travail utilisateur (OS et applicatifs), basée sur la technologie Citrix

- tester et valider les gold images et les applications virtualisées (au niveau technique) → gold image testée ainsi que certaines applications mais validation par les services à venir ;
- réaliser l'inventaire précis de chaque profil utilisateur en fonction de son matériel existant et de ses besoins logiciels → inventaire des services en cours ;
- installer et tester l'outil de gestion centralisée des clients léger → la solution de clients léger a été abandonnée au profit d'une solution mini-PC qui remplaceront le matériel déclassé ;
- Remplacement des PCs « lourds » devenus obsolètes par des « mini Pcs » et réaffectation des PCs les plus récents aux utilisateurs ayant des besoins applicatifs spécifiques

#### **→ Projet de remplacement de la messagerie : en cours (quasi finalisé pour le CPAS)**

#### **→ Projet Gestion de courrier – GED : en cours**

**→ Projet Intranet : réalisé**, la Cellule Informatique répond aux demandes spécifiques le cas échéant

#### **→ Nouvelle organisation de la Cellule Informatique : en cours**

### Actions à Mener

- Désignation du Directeur de la Cellule Informatique → procédure de recrutement en cours ;
- Réorganisation des rôles et responsabilités au sein de la Cellule Informatique → en cours ;
- Désignation par recrutement d'un responsable N1 du Help Desk, des services aux métiers et chargé de missions de management → fait et à refaire ;
- Mise en place d'un niveau hiérarchique intermédiaire inexistant à ce jour → responsable infrastructure, responsable administratif et service manager → prévu dans proposition de cadre à valider par les Autorités ;
- Redéfinir les profils de fonction de chacun → en cours. Remarque : réalisé pour l'Analyste-développeur, le Gestionnaire HD et le Directeur de la Cellule ;
- Proposition d'un organigramme fonctionnel → réalisé ;
- Refonte du cadre de la cellule informatique → étude réalisée et proposition faite aux Autorités ;
- Validation auprès des instances de la Ville et du CPAS → en attente.

→ **Remplacement postes téléphoniques IP : en cours** (15% réalisé)

→ **Migration ATAL : en cours** (cette application est destinée à la gestion des services techniques. Ex. stock, patrimoine, interventions et autres)

### Actions à Mener

- Création des différents utilisateurs → réalisé ;
- Mise en place des outils de connexion à distance → réalisé ;
- Attribution des autorisations d'accès à la plateforme → réalisé ;
- Tests de connexions distantes → réalisés ;
- Remontée de la base de données du Patrimoine du Centre → à réaliser par IMIO.

→ **Solution de diffusion des informations de la plateforme Plone en séance du CAS :**

Cette application est destinée à la gestion des instances du Conseil de l'Action Sociale.

### Actions à Mener

- Proposition d'une première solution visant à équiper tous les conseillers d'une tablette → réalisé ;
- Présentation du dossier d'acquisition d'Ipad → réalisé et rejeté ;
- Présentation d'un second dossier pour l'acquisition de matériel semblable mais moins coûteux (Androïd) → réalisé et rejeté ;
- Demande d'investigation d'une solution de projecteur interactif et ses accessoires → réalisé ;
- Rencontre en nos locaux de la Société Defilangues, adjudicataire du marché de la Province, pour présentation des produits et choix de la solution à mettre en place → réalisé ;

- Déplacement chez Défilangues à des fins de démonstration des solutions *projecteur interactif* et *écran interactif* → réalisé ;
- Demande des différentes offres de prix de la solution choisie → partiellement réalisé ;
- Présentation du dossier d'acquisition aux Autorités : → à faire ;
- Envoi de la / des commande(s) → à faire ;
- Installation des équipements et tests → à faire.

→ **Remplacement des équipements actifs réseau : en cours**

→ **Extension espace de stockage : en cours**

→ **CORILUS (Home+, Care+) : en cours**

Cette application est destinée à la gestion des soins et des maisons de repos.

Actions à Mener

- Tenue d'un entretien en nos locaux avec la Société Corilus qui nous a informé de la fin du support de leur version actuelle (en ADS) de Home+/Care+ fin de cette année. En d'autres termes, il n'y aura plus d'évolution de cette version du logiciel après cette date → réalisé ;
- Contacts avec Corilus en vue de clarifier/revoir les offres reçues → réalisé ;
- Discussion en comité de direction → réalisé ;
- Rencontre avec les Directeurs des deux homes afin de déterminer les suites à donner à ce projet → réalisé ;
- Présentation du projet pour migrer, vers la version SQL, les applicatifs utilisés à la BMB ainsi qu'à la MRS (acquisition des licences SQL serveur et prestations de service pour la configuration logicielle) à la MB2 2016 → réalisé et en attente d'approbation ;
- Présentation du dossier aux Autorités → à faire ;
- Envoi du BC → à faire ;
- Implémentation de la nouvelle solution proposée → à faire ;
- Tests de validation des applications métiers utilisés par les homes → à faire ;
- Migration VDI des deux services des homes (RbH et BMB) → à faire ;
- Centralisation des deux bases de données actuelles (RbH et BMB) sur le site de Bouzanton (les deux applicatifs fonctionneront toujours de manière indépendante pour chaque site) → à faire.

→ **Acquisition de 4 UPS : en cours**

→ **Remplacement du parc imprimantes : réalisé**

→ **Remplacement des écrans les plus anciens (17" ou CRT) - acquisition de 60 écrans : en cours**

→ **Remplacement logiciel du Service Social : en cours**

→ **Remplacement du logiciel de GRH : en cours**

## **7. Les Marchés Publics**

### **Effectif :**

- 2 agents
- supervision par la directrice GRH/Marchés publics

### **Organisation :**

Notre service Marchés Publics traite +/- <b>100 dossiers</b> en marchés de travaux, fournitures et services.
--

#### **- synergies avec la Ville de Mons :**

Les synergies entre les services Marchés Publics de la Ville de Mons et du CPAS sont importantes et structurées dans leur fonctionnement : la Cellule Marchés Publics de la Ville envoie, avant tout lancement de nouveau marché, une demande par mail au service Marchés Publics du CPAS afin de savoir si le CPAS souhaite adhérer ou non à ce marché.

En fonction de la demande, un rapport est rédigé et présenté aux instances du CPAS afin que le Centre puisse se positionner : soit en adhérant au marché car nos besoins sont comparables aux services de la Ville, soit en n'adhérant pas car nos besoins sont différents.

La décision prise par le CPAS est transmise pour notification à la Ville.

#### **- synergies avec le CHUPMB:**

D'autres synergies existent entre le service marchés publics du CPAS et le Centre Hospitalier Universitaire et Psychiatrique de Mons-Borinage (CHUPMB). Par exemple, un marché conjoint a été lancé en matière de produits adaptés au problème d'incontinence.

#### **- Convention avec la province de Hainaut**

En vertu de l'article 2,4° de la Loi du 15/06/2006 relative aux marchés publics, et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services, une convention de centrale de marchés (convention de partenariat) entre le CPAS de Mons et la Province de Hainaut a été établie et approuvée par le Collège Provincial en date du 19/01/2012.

Cette convention a pour but d'adhérer à toute une série de marchés avec la Province de Hainaut et de bénéficier des mêmes conditions de prix que celle-ci. Par exemple, un des marchés attribué par la Province de Hainaut est l'acquisition de vêtements de travail, ce qui concerne également la majeure partie des services du CPAS de

**Ci-après, voici la liste des marchés publics gérés par la cellule « Marchés Publics » du CPAS de Mons.**



Liste des marchés Publics gérés par la Cellule Marchés Publics CPAS de Mons

**Marchés de Travaux**

N°	Intitulé du marché	Gest. du dossier	Type	Procédure	Publicité	Date de projet	Date de désignation	Date de notification	Date début du marché	Durée	Adjud.	Rem.
1	Construction d'une RS 23 logements site "New BMB"	SBA	Travaux	AO	Européenne	AVANT PROJET approuvé par le CAS du 18/06/2010	2013?					En stand-by
2	Construction d'une RS 25 logements site MRS Havré	SBA	Travaux	AP	Nationale	CAS 24/04/2014 Projet revu	CAS 24/07/2014	19/12/2014	1/06/2015		S.A INTER- CONST- RUCT	
3	Construction MRS sur site "New BMB"	SBA	Travaux	AO	Européenne	AVANT PROJET approuvé par le CAS du 30/09/2010						arrêt de la procédure de MP -pas de crédit suffisant

4	Rénovation 5 immeubles en ILA	SBA	Travaux	AP	Nationale	CAS 22/12/20211	CAS 19/07/2012			120 j, ouvrables	S.A. DHERTE	Rd à approuver
5	pose de gardes corps des habitations du CPAS DE MONS	SBA	Travaux	PN	Nationale	CAS 23/05/2013 relance du marché en PNAP	BP 15/10/2013	16/12/2013	3/01/2014		S.A. TRADECO	RP approuvée le 29/04/2014- Adjud. TRADECO
6	Remplacement des menuiseries extérieures du pavillon 3 de la CE	SBA	Travaux	AP	Nationale	CAS 21/03/2013	BP 08/10/2013	28/11/2013	1/02/2014		S.A. DUMAY CANARD	RP approuvée le 09/09/2014- Adjud. DUMAY CANARD-
7	Travaux de réfection de faux plafonds BMB	SBA	Travaux	PN	Nationale							CSC pour validation au ST - pour 2014
8	Remplacement alimentation électrique salle serveur	SBA	Travaux	PN	Nationale	BP 05/11/2013 - relance du marché BP17/12/2013					S.A. DISTRELE C	RP approuvée le 04/02/2015

9	Ex-Ecole Plein AIR lot 1 menuiseries extérieures	SBA	Travaux	Adjudication ouverte	Nationale	CAS 26/03/2015	CAS 29/07/2015	6/08/2015	14/09/2015	100 j. ouvrables	S.A. ALUPAR	Adjud. ALUPAR
10	Ex-ecole Plein AIR lot 2 aménagements intérieurs	SBA	Travaux	Adjudication ouverte	Nationale	CAS 18/12/2014	CAS 26/03/2015	2/04/2015	18/05/2015	120 j, ouvrables	S.A. THERET ET FILS	Adjud. THERET & FILS
11	ex-ecole plein AIR lot 3 aminate	SBA	Travaux	Adjudication ouverte	Nationale	CAS 18/12/2014	Cas 26/03/2015	3/04/2015	27/04/2015			Adjud. SBMI
12	Aménagement Pav 7 -Pré-Autonomie	SBA	Travaux	PNSP	Nationale	Bp 30/03/2015	BP 03/08/2015	6/08/2015	2/09/2015		LOT 1: ASBL SECOS Lot 2: SPRL RASSENEUR	<b>Adjud. Lot 1:</b> Aménagement des locaux 1, 2, 3, 4, 14 et 15 : ASBL SECOS <b>lot 2:</b> Lot 2 : Aménagements du local 12 - salle d'eau : RASSENEUR

13	Travaux de rénovation des locaux arrières ACASA	SBA	Travaux	adjudication ouverte	Nationale	CAS 24/04/2014	CAS 21/08/2014	4/09/2014	1/10/2014		SPRL RASSENEUR	RP approuvée au BP 03/08/2015
14	mise en conformité ascenseur BMB	SBA	Travaux	PN	Nationale	BP 09/07/2013	BP 26/11/2013	17/03/2014			S.A. SCHINDLER	RP approuvée le 04/02/2015
15	Crèche de Mons - aménagement de 8 places	SBA	Travaux	PNSP	Nationale	CAS 10/06/2015	CAS 29/07/2015		5/10/2015		S.A. METAMORPHOUSE	Adjud.: METHAMORPH'HOUSE
16	rénovation des salles d'eau des pavillons 2,3 et 6 de la CE	SBA	Travaux	PNSP	Nationale	CAS 27/06/2016						en analyse technique
17	rénovation de 2 logements rue de la Prévoyance 18 & 26	SBA	Travaux	PNAP	Nationale	CAS 27/06/2016						en analyse technique
18	Remplacement menuiseries extérieures Pav n° 1, 4, 5, 6 et 8 de la Cité de l'Enfance	SBA	Travaux	Adjudication ouverte	Nationale	CAS 29/07/2015	CAS 14/01/2016	22/04/2016	3/10/2016		S.A. DUMAY CANARD	adjudicataire DUMAY CANARD

19	VOIRIE Epioux phase 2	SBA	Travaux	Adjudication ouverte	Nationale	CAS 24/10/2013	BP 17/12/2013	20/12/2013	28/04/2014	30j. Ouvrables	S.A. SOCOGE TRA	Adjud. SOCOGETRA
20	Renforcement de la couverture du réseau de communication sans fil	SFL	Travaux	PNSP	Nationale	BP 8/07/2016	EN COURS					

### Marchés de Fournitures

1	Fourniture avec livraison denrées alim.pour cité enfance	SBA	Fournitures	PN	Nationale	BP 28/05/2015	CAS 29/07/2015	5/08/2015	1/08/2015	Durée du marché 3 ans	DELI-XL, GODEFR OID, et SA COLLIVE RY	<b><u>fin marché 31/07/2018</u></b>
2	Marché des langes MRS + BMB - incontinence- marché conjoint	SBA	Fournitures	AO	Européenne	CAS 25/08/2011	CAS 20/11/2014	15/01/2015	25/01/2015	marché 36 mois + possibilité 1 an	SCA HYGIENE PRODUCT S	<b><u>Adjud. SCA HYGIENE PRODUCTS -fin du marché 24/01/2019</u></b>
3	MRS D'HAVRE- fourniture d'oxygène médical	SBA	Fournitures	PN	nationale							<b><u>en analyse administrative</u></b>

4	distributeur papier et savon pour la BMB et la MRS d'Havré	SBA	Fournitures	PN	Nationale							marché avec le SPW
5	acquisition de vêtement de travail	SBA	Fournitures	AO	Europeenne	BP 13/03/2012					S.A. LE BLEU SARRAU	Convention centrale de marché avec la Province de Hainaut - adjudicataire BLEU SARRAU
7	fourniture de petit matériel pharmaceutique + matériel de soins	SFL	Fournitures	PN	Nationale	CAS 20/12/2012	Lot 2 approuvé par le BP du 20/12/2012		1/01/2013	1/01/2017	S.A. DYNA MEDICAL	Adjud. Dyna Médical
8	Fourniture de produits pharmaceutiques pour les crèches, pré-gardiennats, MCAE et l'EFT	SFL	Fournitures	PN	Sans publicité	17/12/2013	4/02/2014	6/02/2014	7/02/2014	24 mois, prolongeable 12 mois	S.A. SANTE SERVICES	Santé Services
9	Location à long terme d'un véhicule pour le service social DUS	SFL	Fournitures	PN	Sans publicité	27/08/2015	26/10/2015	30/10/2016	1/02/2016	60 mois	DACIA	Dacia
10	Location de 3 véhicules de type fourgonnette avec cellule frigorifique	SFL	Fournitures	AO		1/02/2016	21/04/2016	27/04/2016	28/04/2016	5 ANS	FRAIKIN	FRAIKIN

11	Achat de jouets et matériels divers pour les crèches et préguardiennats	SFL	Fournitures	PNSP		20/10/2014	18/12/2014	24/12/2014	1/01/2015	3 ANS	WESCO	31/12/2017
----	---	-----	-------------	------	--	------------	------------	------------	-----------	-------	-------	------------

## Marchés de services

1	Construction nouvelle MR New BMB + 23 RS	SBA	Service	AP	Européenne	CAS 25/06/2009	CAS 27/01/11	21/02/2011				
2	Construction RS 25 logements à la MRS Havré	SBA	Service	PN	Nationale	CAS 25/06/2009	CAS 22/12/10	12/01/2011				
3	Location, entretien et distribution linges plats	SBA	Service	AO	Européenne	CAS 18/09/2014	CAS 20/11/2014	1/12/2014	1/01/2015	durée du marché 3 ans+ 1 an renouvelable	SA CLEAN LEASE FORTEX	<b>FIN DU MARCHÉ 01/01/2019</b>

4	S. de restauration, gest° cuisine et fabricat° repas à destination des résidents MR, RAD, établissements et services du CPAS de Mons	SBA	Service	AO	Européenne	CAS 18/09/2014	CAS 26/03/15	23/04/2015	15/05/2015	durée du marché 3 ans+ possibilité de renouveler 1 an	S.A. SODEXO	<b>FIN DU MARCHÉ 15/05/2019</b>
5	Marché juridiques	SBA	Service	PN	Nationale	BP 20/04/2015	CAS 29/07/2015	6/08/2015		Durée du marché 2 ans	Maîtres DOCQUIER et SCHROBLITGEN	-
6	portefeuille des assurances du CPAS de Mons	SBA	Service	AOG	Européenne	CAS 19/07/2012	BP 05/12/2012	24/12/2012	1/01/2013	MARCHE DE 3 ANS + 1ans	S.A. HANOT et S.A. ETHIAS	<b><u>fin du marché 31/12/2016</u></b>
7	Médecin coordinateur (BMB, MRS)	SBA	Service	PN	Nationale	CAS 24/05/2012	CAS 30/08/2012		1/10/2012	marché 3 ans avec possibilité de reconduction d'un an	Pour la MRS: docteur BORBOUSE et pour la BMB: Docteur BASTIN	<b><u>fin du marché 30/09/2015 ou 30/09/2016 si reconduction</u></b>



8	déchets médicaux	SBA	Service	PN	Nationale	BP 25/09/2014		13/11/2014	14/11/2014	marché 3 ans		-
9	Maintenance HVAC crèche le Nid Douillet	SBA	Service	PN	Nationale	BP 17/09/2013	BP 08/04/2014	15/04/2014	16/04/2014	Durée du marché 1 ans + possibilité de 3 fois pour la même période	S.A. FEXIM	<b><u>FIN DU MARCHÉ 16/04/2018</u></b>
10	installation d'un système de qualité pour les 2 MR (certification ISO 9001)	SBA	Service	PN	Nationale	BP 07/05/2013	BP 18/06/2013	11/07/2013				<b><u>DUREE MARCHÉ 2 ANS</u></b>
11	Maintenance HVAC +Cogénération MRS d'HAVRE	SBA	Service	Adjudication Ouverte	Nationale	CAS 24/10/2013	BP 17/12/2013	20/12/2013	24/12/2013	Durée du marché 1 ans + possibilité de 3 fois pour la même période	S.A COGENG REEN	<b><u>désignation IMTECH lot HVAC et COGENGREEN lot cogénération - FIN DU MARCHÉ 24/12/2017</u></b>

12	Contentieux relatif à la récupération des logements	SBA	Service	PN	Nationale	BP 22/10/2013	BP 17/12/2013	20/12/2013	1/01/2014	durée du marché 4 ans	Maîtres DOCQUIE R et SCHROBI LTGEN	<b>désignation <u>SCHROBILTGE N et DOCQUIER</u></b>
13	Maintenance Curative dans divers établissements du CPAS (3 lots)	SBA	Service	PN	Nationale	BP 22/10/2013	BP 17/12/2013	20/12/2013	24/12/2013	Durée du marché 1 ans + possibilité de 3 fois pour la même période	S.A. FEXIM	<b><u>Adjud. FEXIM - FIN DU MARCHE 24/12/2017</u></b>
14	Achat de bons alimentaire pour service sociale	SBA	Service	PN	Nationale	BP 29/04/2014	BP 01/07/2014	8/07/2014	1/08/2014		S.A. SODEXO	<b><u>Adjud. SODEXO fin du marché le 31/12/2015</u></b>
15	Marché asbeste	SBA	Service	PN	Nationale	BP 01/12/2014	CAS 29/07/2015	6/08/2015		Durée du marché 36 mois	S.A. AIB VINCOTT E	<b><u>Adjud. AIB VINCOTTE fin du marché le 07/08/2018</u></b>
16	Mission auteur de projet -ex-ecole Plein Air	SBA	Service	PN	Nationale	CAS 29/09/2016						<b><u>encours</u></b>
17	Marché conjoint CPAS /Ville contrôle médical du personnel	SBA	Service	PNSP	Nationale	CAS 17/09/2015	CAS 21/04/2016	21/06/2016		durée du marché 36 mois	ASBL OCM	<b><u>OC à fixer</u></b>

18	Maintenance en 4lots MRS d'HAVRE éclairage de sécurité, installation photovoltaïque, appareillage de compensation d'énergie, et téléphonie	SBA	Service	PNSP	Nationale	BP 08/07/2016					S.A. DUMAY MIOR ET ELECTRONIC DESIGN	<u>en analyse technique</u>
19	Maintenance en 4lots MRS d'HAVRE détection incendie, intrusion, caméra de surveillance et appel infirmière	SBA	Service	PNSP	Nationale	CAS 26/11/2015	CAS 21/04/2016	26/05/2016		durée du marché 1 ans renouvelable tacitement pour une période ne pouvant excéder 4 ans		-
20	Maintenance Curative dans divers établissements du CPAS (4 lots) portes portails barrières	SBA	Service	PNSP	Nationale	BP 28/09/2015						<u>En stand-by</u>
21	Maintenance Equipements de cuisine	SBA	Service	PN	Nationale	BP 22/10/2013	BP 06/01/2014	Lot 1 GBM: 16/01/2014 lot 2 CUISIWAN: 22/07/2014	LOT 1: 17/01/2014 lot 2: 23/07/2014	Durée du marché 1 ans + possibilité de 3 fois pour la même période	LOT 1: GBM LOT 2. CUISIWAN	<u>FIN DU MARCHE LOT 1 :17/01/2018 lot 2: 23/07/2018</u>

22	Désignation d'un opérateur de formation pour le responsables d'activités du CPAS de Mons "management"	SFL	Service	PNSP		15/06/2015	3/08/2015	6/08/2015	1/08/2015	3 ans		<b><u>3 jours de formation pendant 3 ans. Fin 2018</u></b>
23	Location et entretien de tapis	SFL	Service	PNSP		15/10/2015	21/12/2015	23/12/2015	10/02/2016	4 ans	S.A. BOLAND	<b><u>9/02/2020 BOLAND</u></b>
24	Assessment	SFL	Service	PNSP		18/02/2016	13/04/2016	25/04/2016			S.A. RANDSTAD	-
25	Reprise et traitement des déchets hospitaliers	SFL	Service	PNSP		25/09/2014	10/11/2014	13/11/2014	14/11/2014	36 mois	S.A. COGETRI NA DUFOUR	<b><u>13/11/2017 Cogétrina Dufour</u></b>
26	Désignation d'une agence Interim pour mise à disposition d'un intérimaire pour assurer des séances de remédiation au profit	SFL	Service	PNSP		13/05/2014	12/08/2014	22/08/2014	1/09/2014	36 mois		<b><u>30/08/2016</u></b>

	d'étudiants qui émargent au CPAS											
27	Entretien de 18 fontaines reliées à l'eau de Ville	SFL	Service	PNSP		29/04/2014	15/07/2014	18/07/2014	22/07/2014	4 ans	S.A. AQUA VITAL	<b><u>21/07/2018</u></b> <b><u>Aqua Vital</u></b>

**CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE**

**VILLE DE MONS**

**Les chiffres**

**M**  **NS**



## 1. Budget ordinaire 2017

### Situation globale du budget 2017 ordinaire (exercice propre)

RECETTES		DEPENSES	
PRESTATIONS	8.478.959,76	PERSONNEL	38.578.752,25
TRANSFERTS (hors intervention Communale)	64.973.733,35	TRANSFERTS	43.095.274,69
INTERVENTION COMMUNALE	15.929.577,16	FONCTIONNEMENT	5.127.804,37
PLACEMENTS ET PARTICIPATION	4.616,00	DETTE	3.132.157,70
PRELEVEMENT	1.474.066,74	PRELEVEMENT	0,00
FACTURATION INTERNE	793.328,62	FACTURATION INTERNE	793.328,62
TOTAL (EXERCICE. PROPRE)	91.654.281,63	TOTAL (EXERCICE PROPRE)	90727.317,63
SOLDE EXERCICE ANT.	30.000,00	SOLDE EXERCICE ANT.	956.964,00
<b>TOTAL</b>	<b>91.684.281,63</b>	<b>TOTAL</b>	<b>91.684.281,63</b>

Le total des dépenses et des recettes s'élève à **91.684.281,63 €** en 2017.

**L'intervention communale s'élève à 15.929.577,16 €**

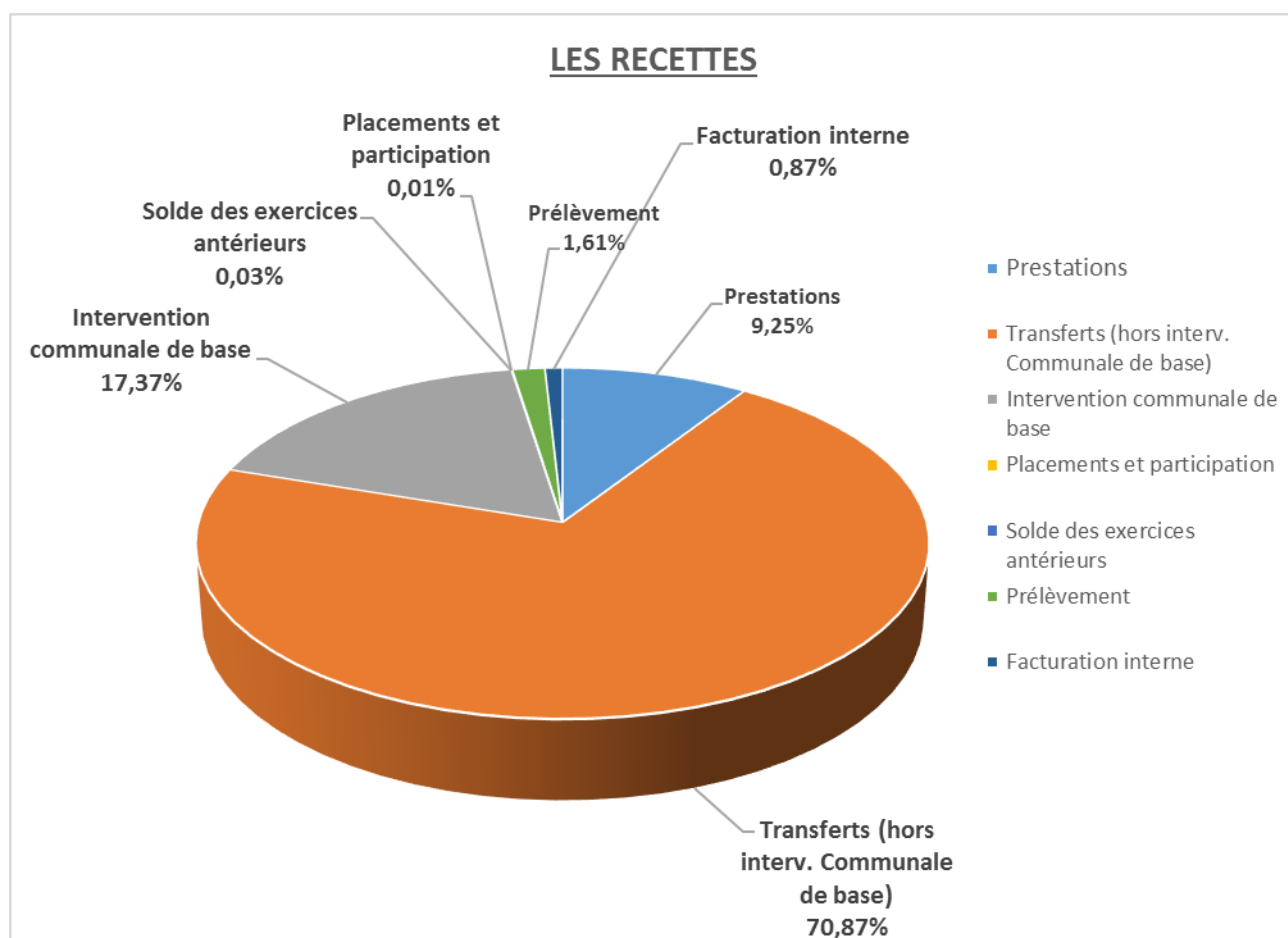
## 1.1 Les recettes

### 1.1.1. L'origine des recettes au budget 2017

#### Recettes

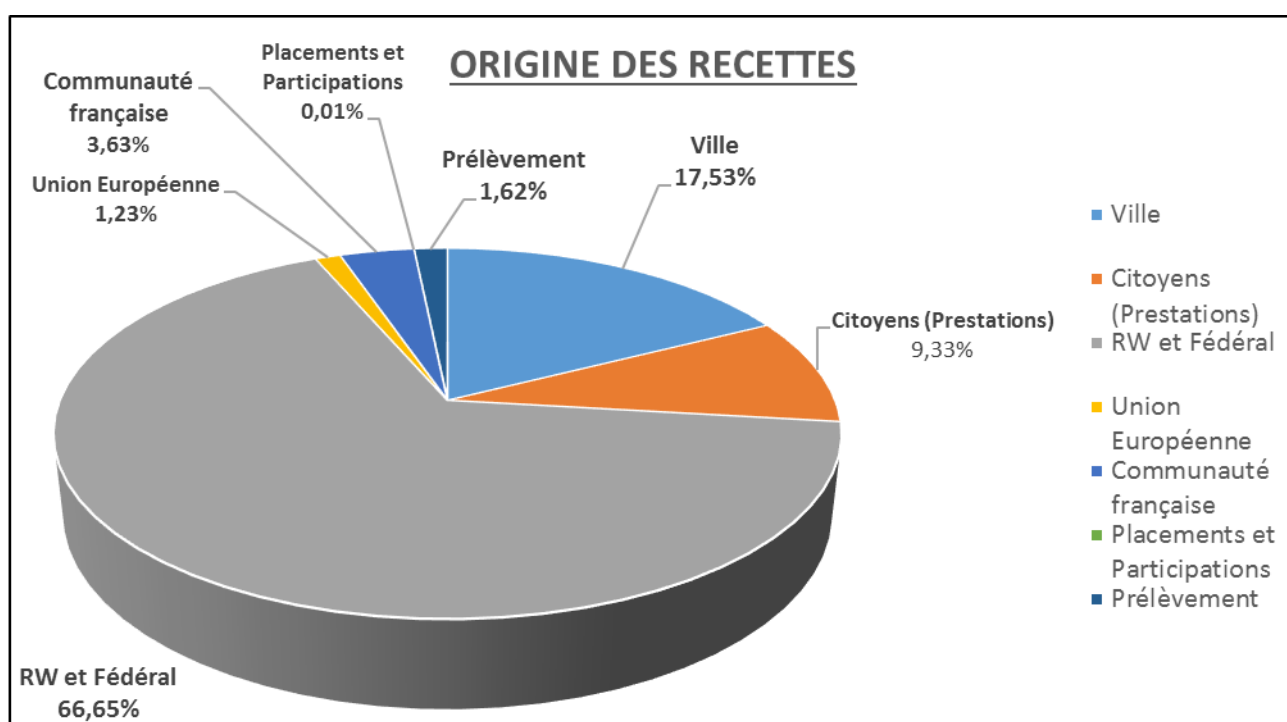
<b>PRESTATIONS</b>	8.478.959,76
<b>TRANSFERTS (hors intervention communale)</b>	64.973.733,35
<b>INTERVENTION COMMUNALE</b>	15.929.577,16
<b>PLACEMENTS ET PARTICIPATION</b>	4.616,00
<b>SOLDE DES EXERCICES ANTERIEURS</b>	30.000,00
<b>PRELEVEMENT</b>	1.474.066,74
<b>FACTURATION INTERNE</b>	793.328,62
<b>TOTAL</b>	<b>91.684.281,63</b>

#### BUDGET 2017





Budget	
Ville (Intervention Communale)	15.929.577,16
Citoyens (Prestations)	8.478.959,76
R.W. et Fédéral	60.557.729,06
Union Européenne	1.118.737,88
Communauté française	3.297.266,41
Placements et Participation	4.616,00
Prélèvement	1.474.066,74
<b>TOTAL</b>	<b>90.860.953,01</b>



Par rapport au budget initial 2016, il est à noter que les recettes en provenance des Fonds européens de la nouvelle programmation sont globalement stables. Elles passent de 1.115.292,93 € à 1.118.737,88 €.

Les recettes de **prestations** (+ 0,95%) sont également stables et représentent **9,25** % de nos recettes totales. Les recettes de **transferts** hors dotation communale (+ 7,89%) sont en augmentation par rapport au budget initial 2016 et représentent **70,87** % des recettes du Centre au budget initial 2017.

La **dotation communale** au budget initial 2017 augmente de **915.375,76 €** par rapport à 2016. Par contre, on constate qu'elle est stable en pourcentage par rapport à la totalité de nos recettes entre 2016 (17,30%) et 2017 (17,37 %).

## 1.1.2 L'évolution des Recettes

*En milliers d'euros*

Année	Ville	Ville expc.	Total Ville	Fédéral, R.W, ...	Citoyens	Union Européenne	Communauté Fr.	Prélèvements	Facturation Interne	Autres
2009 ©	11.279	653	11.932	44.396	5.691	289	2.800	4.317	146	155
2010 ©	11.279	500	11.779	47.055	6.079	333	2.967	5.320	585	112
2011 ©	12.379	486	12.865	42.248	7.723	318	3.051	3.094	546	24
2012©	14.081	849	14.930	51.765	7.692	369	3.189	3.666	1.103	61
2013©	14.611	807	15.418	45.910	7.980	437	3.184	2.882	1.071	72
B 2014	14.611	1.287	15.898	49.023	8.053	418	3.729	2.125	997	40
B 2015	15.014	0	15.014	53.033	8.326	419	3.264	2.230	1.129	20
B 2016	15.014	0	15.014	55.825	8.399	1.115	3.277	2.173	1.008	12
B 2017	15.929	0	15.929	60.558	8.479	1.119	3.297	1.474	793	5

Année	Ville	Ville expc.	Total Ville	Fédéral, R.W, ...	Citoyens	Union Européenne	Communauté Fr.	Prélèvements	Facturation Interne	Autres
2009 ©	16,18 %	0,94 %	17,00 %	63,67 %	8,160 %	0,41 %	4,02 %	6,19 %	0,21 %	0,22 %
2010 ©	15,19 %	0,67 %	16,80 %	63,39 %	8,19 %	0,45 %	4,00 %	7,17 %	0,79 %	0,15 %
2011©	17,71 %	0,70 %	18,41 %	60,47 %	11,05 %	0,45 %	4,37 %	4,43 %	0,78 %	0,03 %
2012©	17,01 %	1,02 %	18,04 %	62,54 %	9,29 %	0,45 %	3,85 %	4,43 %	1,33 %	0,07 %
2013©	18,98 %	1,04 %	20,04 %	59,66 %	10,37 %	0,57 %	4,14 %	3,75%	1,39 %	0,09 %
B 2014	18,40 %	1,62 %	20,00 %	61,82 %	10,14 %	0,52 %	4,69 %	2,67 %	1,25 %	0,05 %
B 2015	18,24 %	0,00 %	18,24 %	64,43 %	10,11 %	0,50 %	3,96 %	2,70 %	1,37 %	0,02 %
B 2016	17,50 %	0,00 %	17,50 %	64,30 %	9,67 %	1,28 %	3,77 %	2,50 %	1,16 %	0,01 %
B 2017	17,38 %	0,00 %	17,38 %	66,07 %	9,25 %	1,22 %	3,60 %	1,61 %	0,87 %	0,005 %

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. C'est l'enjeu de leur plan de gestion respectif dont l'objectif est de fixer les trajectoires budgétaires pour les exercices à venir en tendant autant que possible vers l'équilibre.

Tous ces éléments continueront à être pris en compte chaque année pour la détermination de la dotation communale.

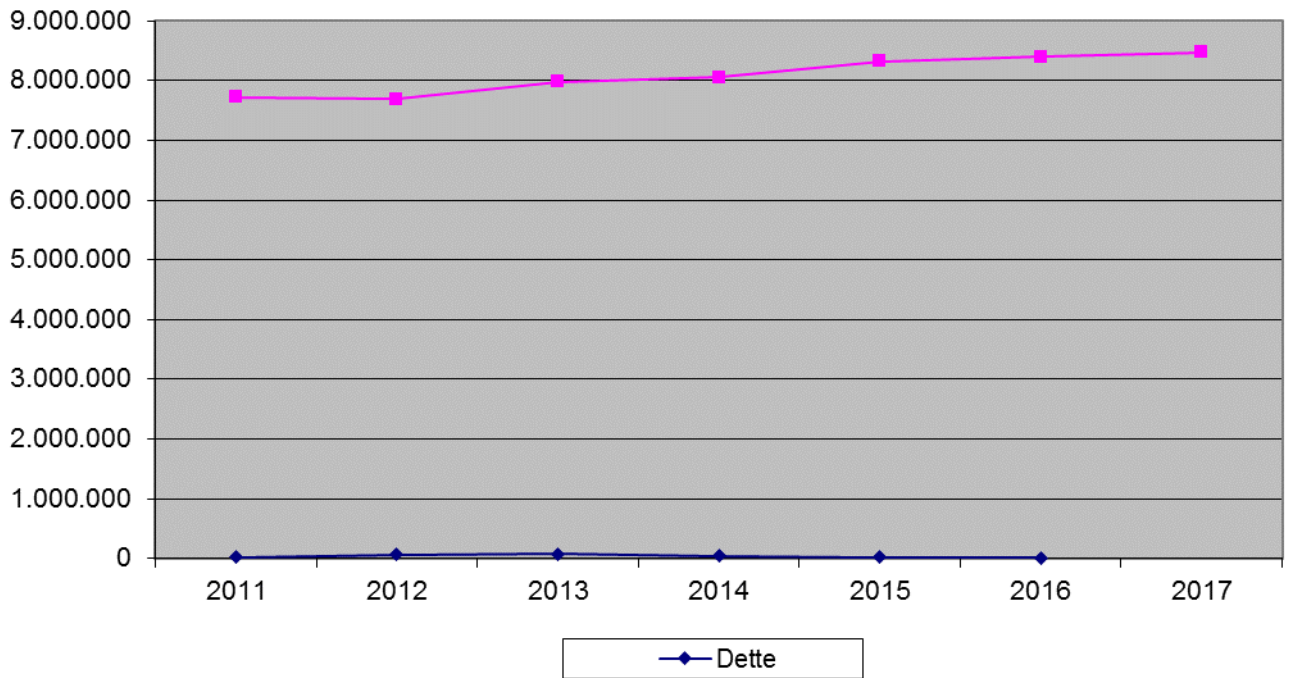
Le C.P.A.S tient à mettre en évidence les principales incertitudes qui pèsent sur l'avenir, à savoir :

- 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.

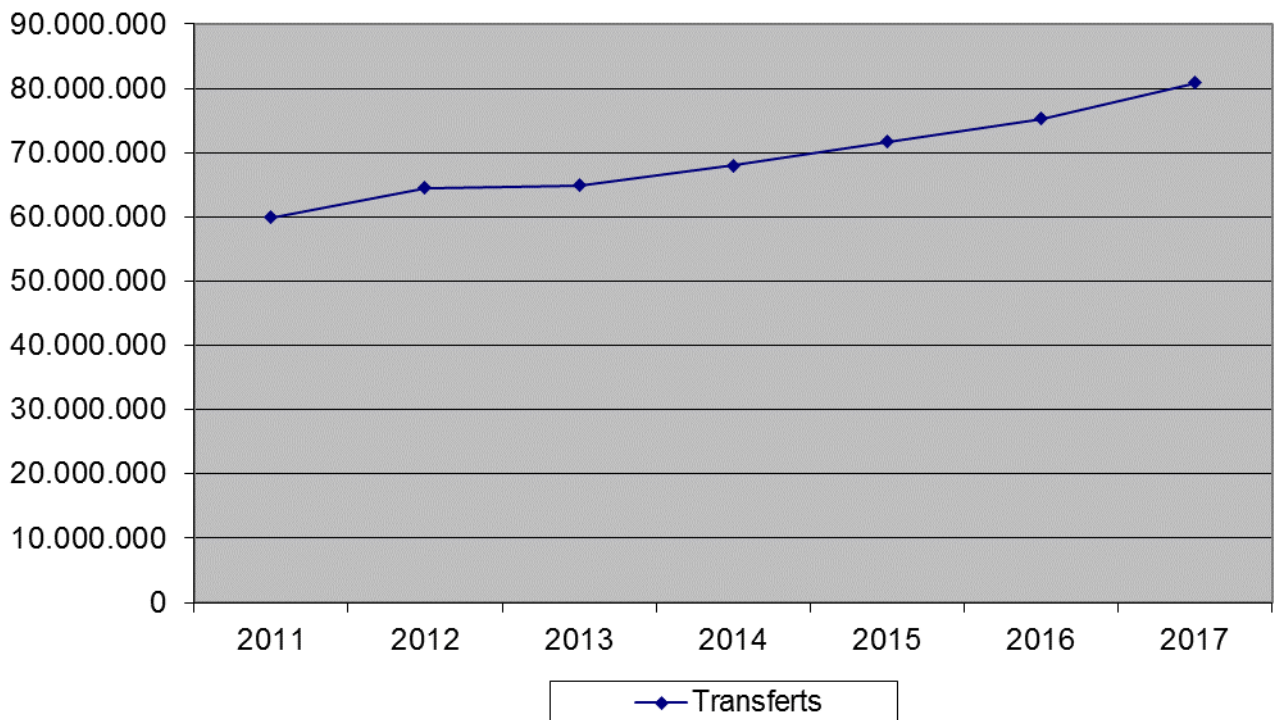
### **1.1.3 L'évolution des recettes de 2011 à 2017**

	<b>Dettes</b>	<b>Prestations</b>	<b>Transferts</b>
<b>2011 (Compte)</b>	<b>24.106,00 €</b>	<b>7.723.905,85 €</b>	<b>59.198.928,27 €</b>
<b>2012 (Compte)</b>	<b>61.258,21 €</b>	<b>7.692.303,24 €</b>	<b>64.482.514,26 €</b>
<b>2013 (Compte)</b>	<b>72.204,13 €</b>	<b>7.979.798,26 €</b>	<b>64.950.003,06 €</b>
<b>2014 (Compte)</b>	<b>22.805,95</b>	<b>8.235.836,20</b>	<b>67.285.666,55</b>
<b>2015 (Compte)</b>	<b>9.270,84</b>	<b>8.396.560,68</b>	<b>71.852.210,23</b>
<b>2016 (Budget)</b>	<b>12.140,00</b>	<b>8.398.780,34</b>	<b>75.232.149,21</b>
<b>2017 (Budget)</b>	<b>4.616,00</b>	<b>8.478.959,76</b>	<b>80.903.310,51</b>

### EVOLUTION DES RECETTES DE 2011 à 2017 (Dettes et Prestations)



### EVOLUTION DES RECETTES DE 2011 à 2017 (Transferts)



#### **1.1.4 Il est également intéressant d'analyser le FSAS (Fonds Spécial de l'Aide Sociale)**

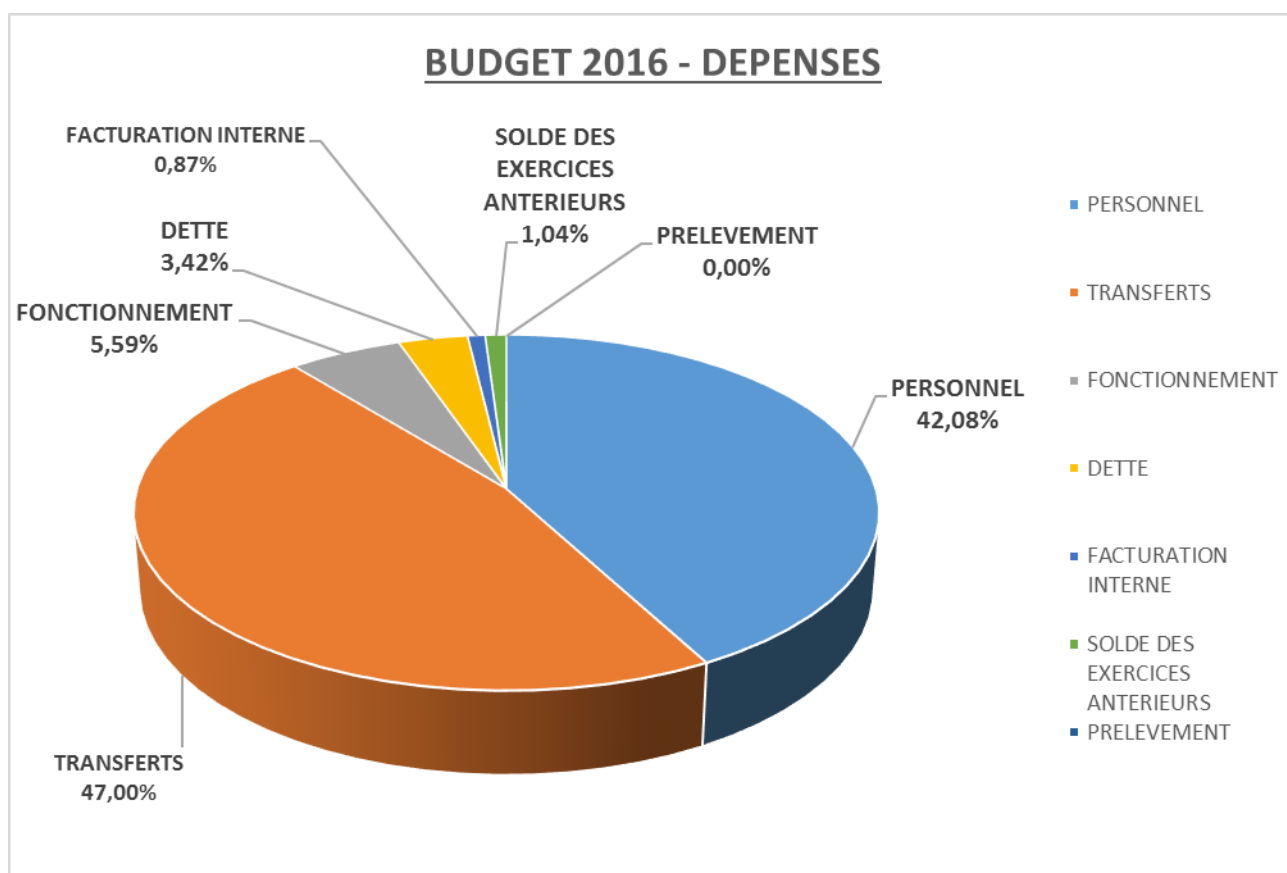
<b>Année</b>	<b>FSAS</b>
2010	<b>2.226.530,45 €</b>
2011	<b>2.610.661,08 €</b>
2012	<b>2.749.944,80 €</b>
2013	<b>2.757.309,60 €</b>
2014	<b>3.018.765,78 €</b>
2015	<b>3.109.328,74 €</b>
2016	<b>3.102.293,76 €</b>
2017	<b>3.086.060,00 €</b>

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 sociaux et du caractère déficitaire de certains secteurs. Notre CPAS a perçu une dotation en hausse entre 2010 et 2015, mais elle est relativement stable depuis 2015.

## **1.2 Les dépenses**

### **1.2.1 La répartition des dépenses**

<b>DEPENSES</b>	
<b>PERSONNEL</b>	38.578.752,25
<b>TRANSFERTS</b>	43.095.274,69
<b>FONCTIONNEMENT</b>	5.127.804,37
<b>DETTE</b>	3.132.157,70
<b>SOLDE DES EXERCICES ANTERIEURS</b>	956.964,00
<b>PRELEVEMENT</b>	0,00
<b>FACTURATION INTERNE</b>	793.328,62
<b>TOTAL</b>	<b>91.684.281,63</b>



### 1.2.2 L'évolution des dépenses de 2011 à 2017

	Personnel	Transfert	Dette	Fonctionnement
<b>2013 (Compte)</b>	34.361.358,41 €	31.199.988,90 €	4.216.568,50 €	4.976.369,82 €
<b>2014 (Compte)</b>	35.548.439,65 €	32.861.245,87 €	3.230.465,27 €	4.826.866,30 €
<b>2015 (Compte)</b>	35.864.116,85 €	36.496.125,39 €	3.035.420,09 €	4.828.748,04 €
<b>2016 (Budget)</b>	36.978.187,91 €	39.066.592,22 €	3.152.085,70 €	5.451.676,32 €
<b>2017 (Budget)</b>	<b>38.578.752,25 €</b>	<b>43.095.274,69 €</b>	<b>3.132.157,70 €</b>	<b>5.127.804,37 €</b>

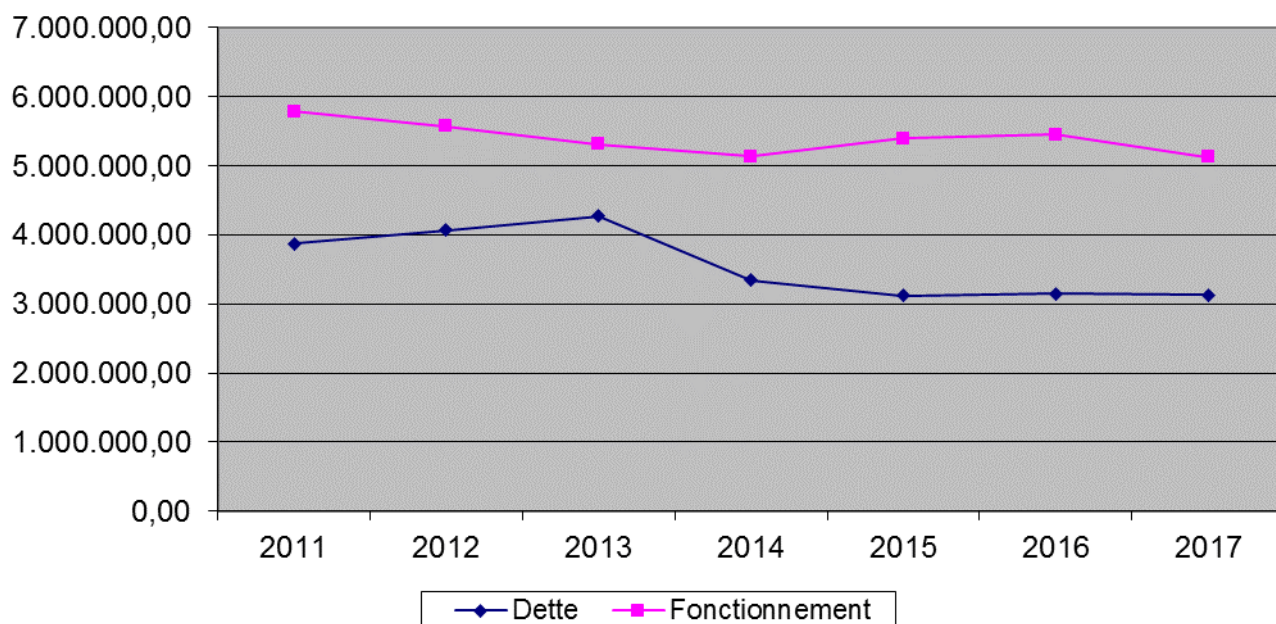
Par rapport au budget initial de 2016, les dépenses de transferts augmentent de **10,31 %**. Les dépenses de personnel augmentent de 4,28% et les dépenses de fonctionnement diminuent de **5,94 %**. Cela signifie clairement que l'action sociale et les services destinés à la population augmentent beaucoup rapidement que le reste des dépenses du Centre.

Au budget initial 2017, les dépenses de transfert restent plus importantes que les dépenses de personnel, ce qui n'est le cas que depuis l'exercice 2015. En pourcentages, les transferts représentent en 2017 **47,00%** des dépenses totales ( contre 45% en 2016), le personnel **42,08%** (contre 42,6% en 2016) et le fonctionnement **5,59%** (contre 6,3% en 2016).

Le CPAS de Mons gagne donc encore en productivité et en efficacité au service de la population.

Au budget initial 2017, le **coût net de personnel** s'élève à 13.073.153,04 €, soit une augmentation de **1,50 %** par rapport au budget initial 2016. Le **coût net de fonctionnement** est de 2.043.302,87 € et diminue quant à lui de **12,96 %** par rapport au budget initial 2016.

### Evolution des dépenses de 2011 à 2017



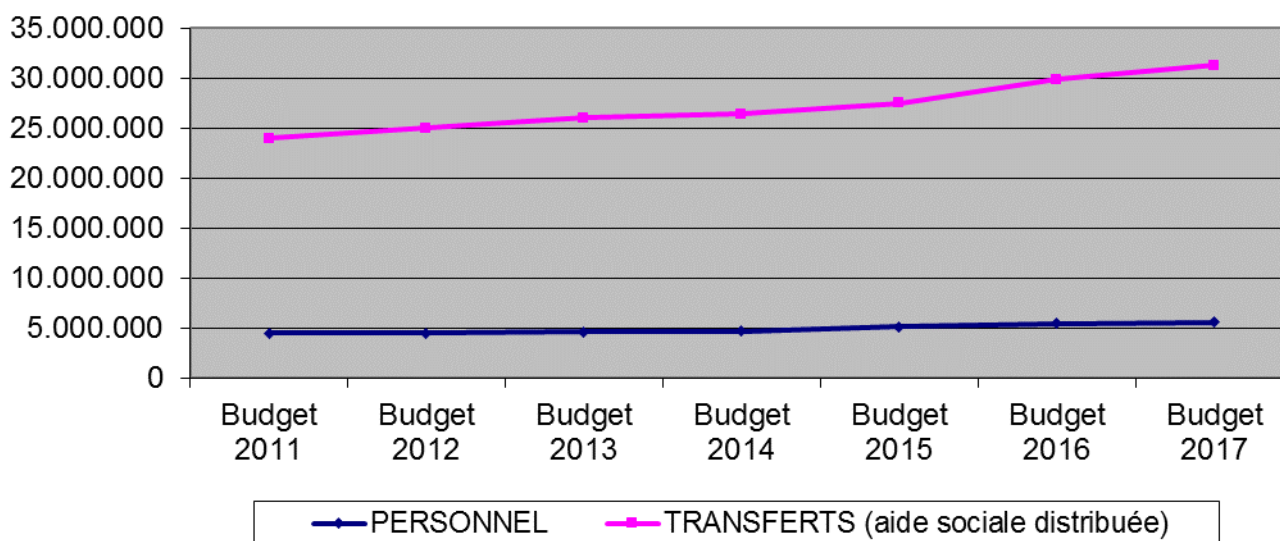
## 1.3 L'aide sociale

### 1.3.1 Les dépenses de l'aide sociale pour 2017

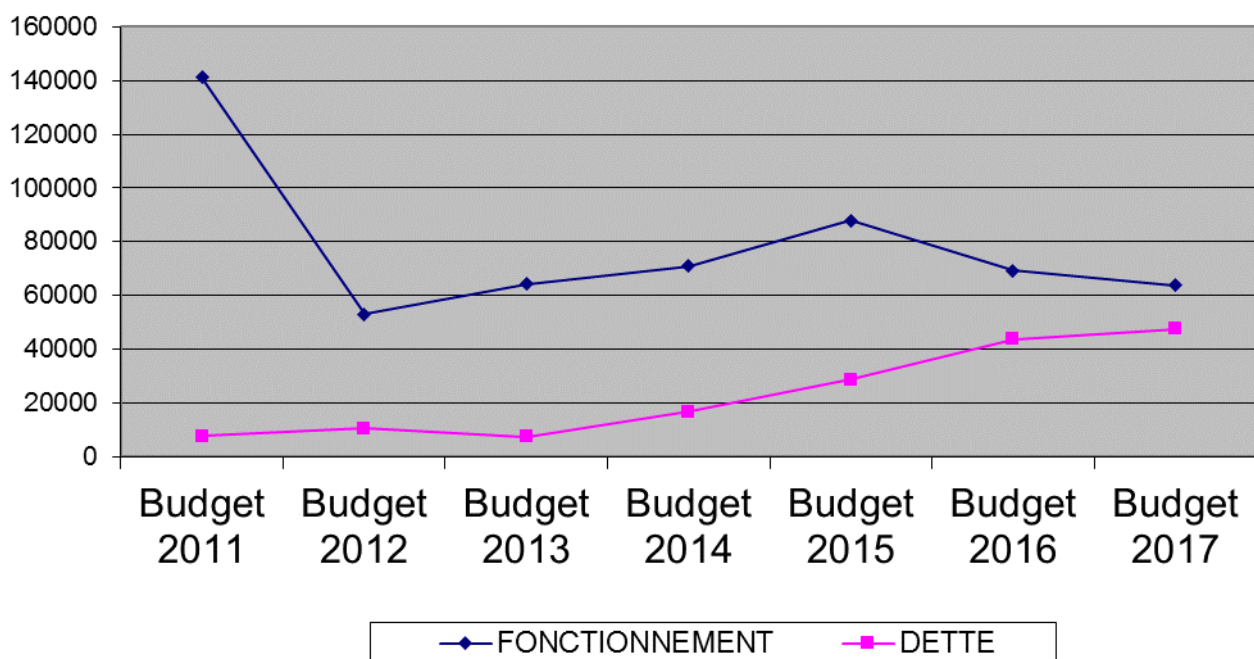
	Compte 2015	Budget 2016	Budget 2017
<b>PERSONNEL</b>	5.407.970,55	5.413.899,36 €	5.548.402,89
<b>FONCTIONNEMENT</b>	44.382,39	69.134,00 €	63.713,00
<b>TRANSFERTS (aide sociale distribuée)</b>	27.931.352,63	29.827.030,00 €	31.272.262,50
<b>DETTE</b>	24.325,05	43.735,53 €	47.373,42
<b>TOTAL</b>	<b>33.408.030,62</b>	<b>35.353.798,89 €</b>	<b>36.931.751,81</b>

Le budget initial 2017 de l'aide sociale est globalement en augmentation de **4,46 %** par rapport à celui de 2016. Les dépenses de **transferts** en aide sociale augmentent de **4,85 %** et les dépenses de **personnel** de **2,48 %**. Les dépenses de **fonctionnement** diminuent quant à elles de **7,84 %**.

**DEPENSES ORDINAIRES - AIDE SOCIALE**  
**(Personnel et Transferts)**



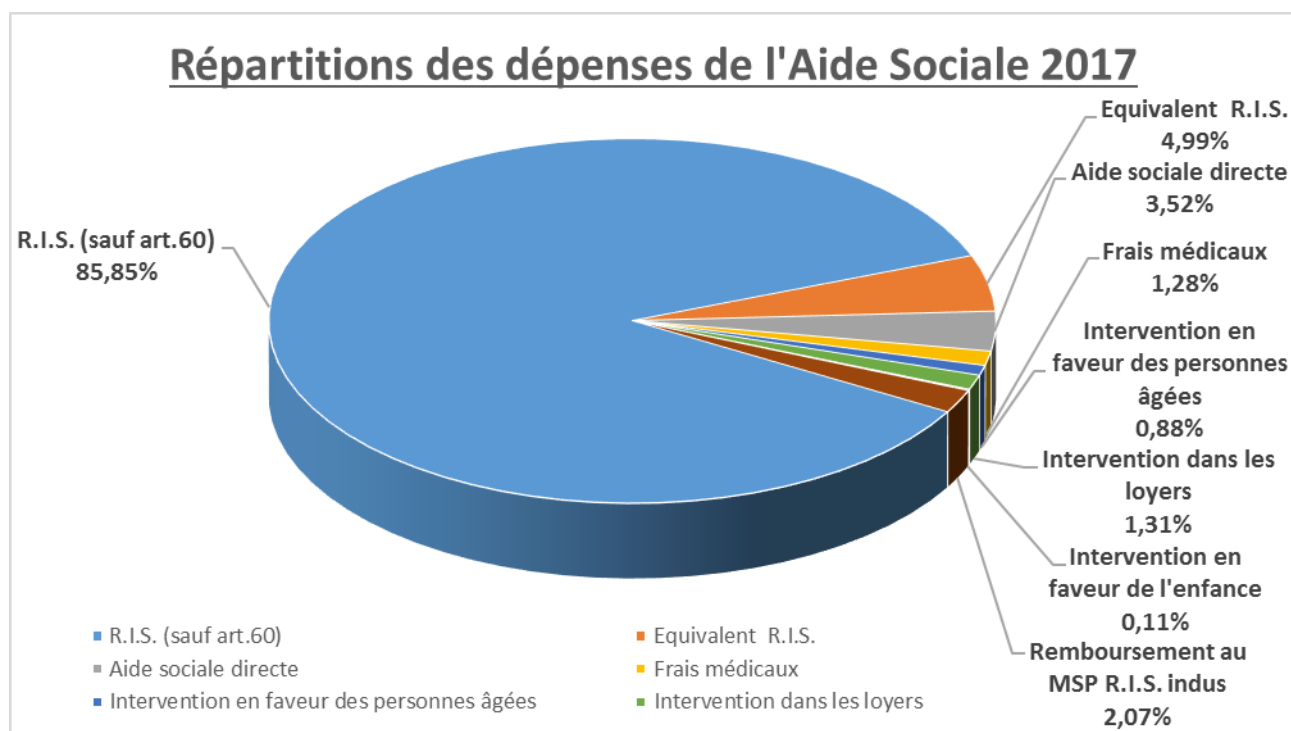
**Dépenses Ordinaires - Aide Sociale**  
**(Fonctionnement et dette)**





### Détail des dépenses de transferts en aide sociale :

	Compte 2015	Budget 2016	Budget 2017
<b>R.I.S. (sauf art.60)</b>	24.138.356,85	24.915.000,00 €	26.846.000,00
<b>Equivalent R.I.S.</b>	1.331.099,38	2.310.000,00 €	1.560.000,00
<b>Aide sociale directe</b>	833.944,67	1.342.750,00 €	1.099.250,00
<b>Frais médicaux</b>	336.030,31	400.000,00 €	400.000,00
<b>Intervention en faveur des personnes âgées</b>	287.082,39	275.000,00 €	275.000,00
<b>Intervention dans les loyers</b>	361.523,02	400.000,00 €	410.000,00
<b>Intervention en faveur de l'enfance</b>	23.944,95	36.000,00 €	34.000,00
<b>Remboursement au MSP R.I.S. inclus</b>	619.371,06	438.280,00 €	648.012,50
<b>TOTAL</b>	<b>27.931.352,63</b>	<b>29.827.030,00 €</b>	<b>31.272.262,50</b>

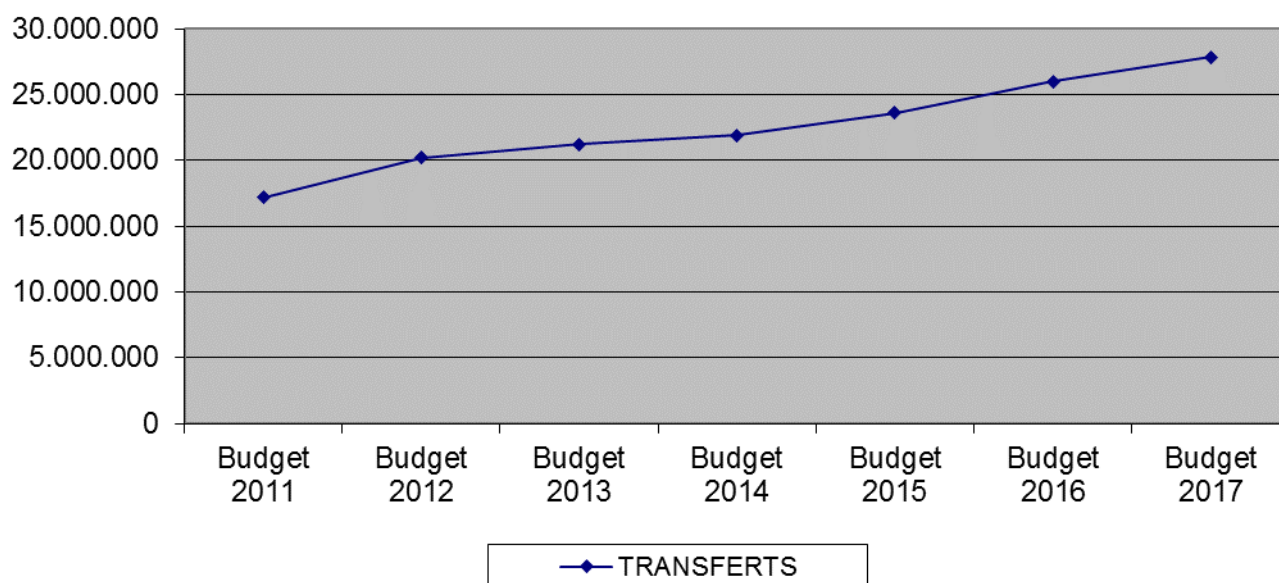


### **1.3.2 Les recettes de l'aide sociale en 2017**

<b>Recettes ordinaires – Aide Sociale</b>			
	Compte 2015	Budget 2016	Budget 2017
<b>PRESTATIONS</b>	0,00	0,00 €	0,00
<b>TRANSFERTS</b>	24.597.667,37	26.018.447,53 €	27.845.691,97
<b>DETTE</b>	0,00	0,00 €	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>24.597.667,37</b>	<b>26.018.447,53 €</b>	<b>27.845.691,97</b>

Les recettes de **transferts** en aide sociale augmentent de **7,02 %** par rapport au budget initial 2016.

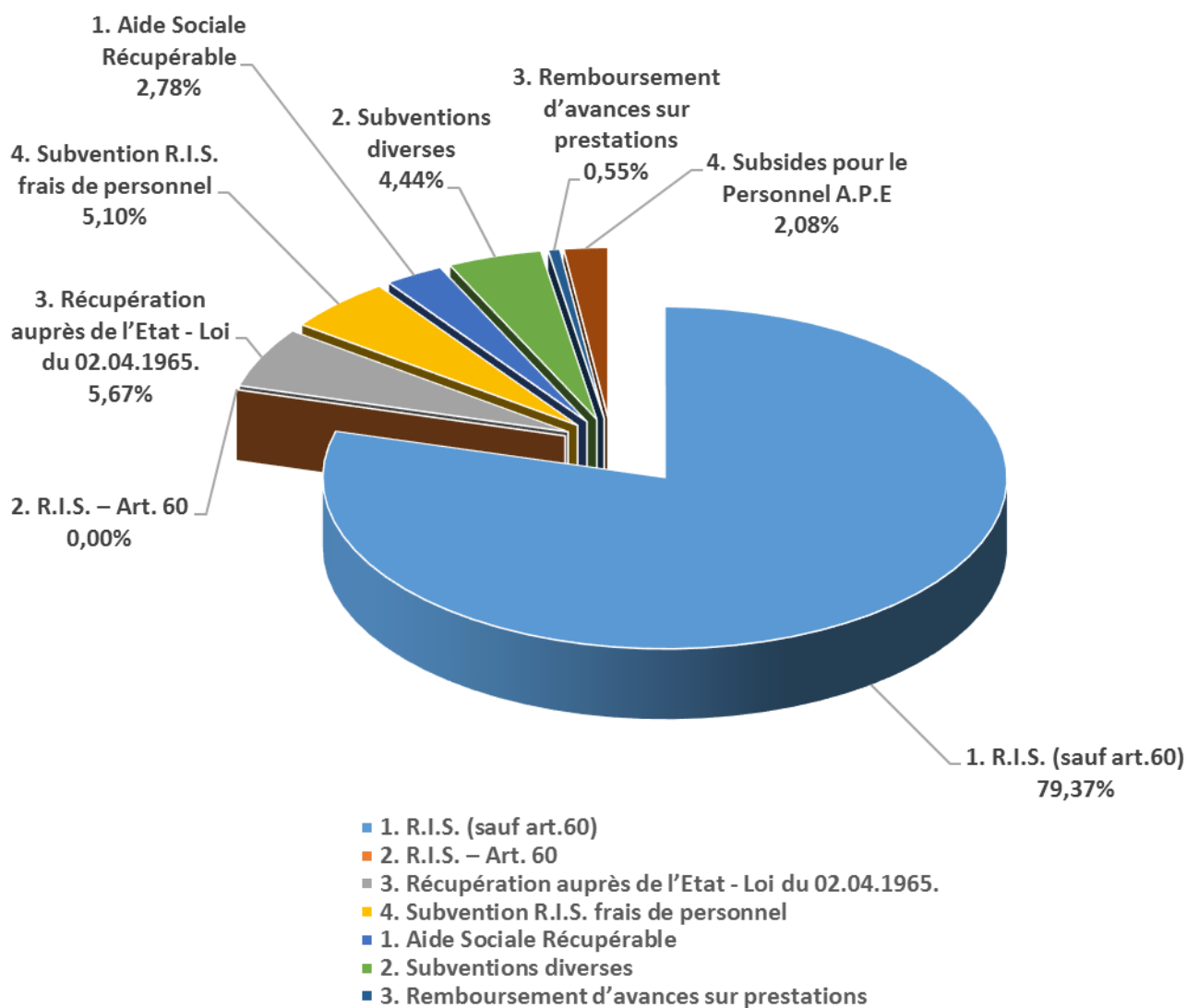
## RECETTES ORDINAIRES - AIDE SOCIALE (Transferts)



### Détail des recettes de transferts en aide sociale

	Budget 2014	Budget 2015	Budget 2016	Budget 2017
<b>A. Aide Obligatoire</b>	<b>19.402.100,00</b>	<b>20.993.600,00</b>	<b>22.632.300</b>	<b>25.101.450</b>
<b>1. R.I.S. (sauf art.60)</b>	15.357.000,00	17.163.600,00	19.461.300	22.101.450
- Récupération auprès du Ministère	14.959.000,00	16.745.000,00	18.960.000	21.225.450
- Récupération auprès des bénéficiaires	398.100	418.600,00	501.300	876.000
<b>2. R.I.S. – Art. 60</b>	0,00	0,00	0	0
<b>3. Récupération auprès de l'Etat - Loi du 02.04.1965.</b>	3.275.000,00	300.000,00	2.330.000	1.580.000
<b>4. Subvention R.I.S. frais de personnel</b>	770.000,00	830.000,00	921.000	1.420.000
<b>B. Aide Facultative</b>	<b>2.632.394,74</b>	<b>2.623.278,86</b>	<b>3.276.147,53</b>	<b>2.774.241,67</b>
<b>1. Aide Sociale Récupérable</b>	974.256,00	1.029.431,94	746.000	775.000
<b>2. Subventions diverses</b>	1.069.475,83 (y compris Maribel)	1.097.040,85	1.847.419,66	1.237.697,74
<b>3. Remboursement d'avances sur prestations</b>	112.500	107.500,00	107.500	153.000
<b>4. Subsidés pour le Personnel APE</b>	363.668,91	389.306,07	575.227,87	578.543,93
<b>TOTAL DES RECETTES DE TRANSFERT</b>	<b>21.921.994,74</b>	<b>23.616.878,86</b>	<b>26.018.447,53</b>	<b>27.845.691,67</b>

## Répartition des recettes de l'Aide Sociale en 2017



## **2. Budget extraordinaire 2017**

Le budget des investissements s'élève à 13.544.900,00 €

Les dépenses d'investissements sont financées comme suit :

<b>Emprunts</b>	<b>7.364.774,94 €</b>
<b>Subsides</b>	<b>1.645.125,06 €</b>
<b>Fonds de réserve 1 et 2</b>	<b>4.225.000,00 €</b>
<b>Fonds de réserve ILA</b>	<b>310.000,00 €</b>

## CONCLUSION

Comme chaque année, la note de politique générale accompagne et illustre notre budget.

Ce budget 2017 était, plus encore que les années précédentes, un véritable défi.

Quelques éléments suffisent à éclairer la situation :

- Au 01/11/2016, ce sont en effet plus de 400 dossiers supplémentaires qui étaient gérés par notre service social suite à la limitation dans le temps des allocations d'insertion et aux exclusions du chômage. Ces dossiers spécifiques s'ajoutent à l'augmentation constante des nouvelles demandes de RIS liées à la précarisation sociale issue de la crise financière. Tout cela nécessite non seulement une prise en charge financière par le CPAS, mais aussi et surtout le renforcement des équipes de l'aide générale et de l'insertion socioprofessionnelle, ainsi que les coûts de fonctionnement y afférents (locaux, matériel, consommables, déplacements...).
- En 2017, le gouvernement fédéral ne nous octroiera plus de subside spécifique pour la prise en charge de ces nouveaux usagers, mais il majorera son intervention financière par dossier social pour les frais de personnel. Le montant estimé de cette majoration (+469.000€) est nettement inférieur au coût réel à charge de notre CPAS et donc de la population montoise.
- Nous n'avons pu puiser que 1.474.066,74€ dans notre fond de réserve reconstitué en cours d'année.

Ainsi, malgré les importants efforts accomplis depuis plusieurs années en interne pour absorber l'augmentation du coût résiduel du RIS et de la charge financière du travail social qui y est lié, nous ne sommes plus en mesure de présenter un budget à l'équilibre sans augmentation de notre dotation communale.

En 2017, elle passera donc à 15.929.577,16€, soit une évolution de 915.375,76€ (+6,11%) qui correspond à l'augmentation de nos coûts de personnel (service social et insertion socioprofessionnelle) et du coût net de l'action sociale entre le budget adapté 2016 et le budget initial 2017. Malgré cette augmentation, la dotation représente seulement 17,37% de l'ensemble de nos recettes, soit moins qu'en 2016 (17,50%) et qu'en 2015 (18,24%).

Dans ce contexte un peu morose, empreint de rigueur et d'enjeux sociaux majeurs, nous tenons à souligner tout particulièrement l'implication de l'ensemble du personnel de notre Centre. Nos agents s'investissent tous les jours dans les nombreuses luttes à mener sur le terrain social, avec compétence, sérieux et créativité.

Nous les en remercions très sincèrement.

Marc Barvais

# Table des Matières

---

SOMMAIRE

INTRODUCTION

EDITO

<b>LE CPAS : MISSIONS, GESTION ET BUDGET</b>	<b>1</b>
--	----------

Nos missions.....1

Organisation et gestion.....2

Le budget.....4

<b>DEPARTEMENT 1 : LE SOCIAL</b>	<b>17</b>
----------------------------------	-----------

Traiter l'urgence.....17

Mettre en œuvre le droit à l'aide social.....20

Répondre aux besoins sociaux spécifiques.....40

Agir pour l'insertion sociale et professionnelle.....77

S'inscrire dans le réseau social.....98

Gérer le contentieux de l'action sociale.....101

<b>DEPARTEMENT 2 : LES JEUNES</b>	<b>105</b>
-----------------------------------	------------

Les structures de l'accueil de la petite enfance.....106

Les crèches.....106

Les MCAE.....110

Les accueillantes conventionnées.....113

Les services agréés dans l'aide à la jeunesse.....118

L'aide en milieu ouvert « Ancrages ».....118

La Cité de l'Enfance.....123

<b>Favoriser le maintien à domicile (ACASA).....</b>	<b>128</b>
Le service d'aide aux familles.....	129
Les repas à domicile.....	133
Livre accès.....	136
Les titres services.....	136
IDESS.....	138
Centre Coordonné de Soins à domicile.....	140
Les perspectives des services de maintien à domicile.....	141
Télé Assistance.....	142
<b>Accueillir et héberger les personnes âgées.....</b>	<b>144</b>
Le Centre d'accueil et de soins de jour de la BMB.....	144
Le service de court séjour .....	144
Les maisons de repos et de soins .....	145
Les recettes des maisons de repos .....	148
Les dépenses.....	150
La synthèse du budget 2016.....	154

<b>Le Pôle d'accueil - L'accueil du citoyen.....</b>	<b>157</b>
<b>Le Handicap.....</b>	<b>160</b>
<b>Les Aînés.....</b>	<b>165</b>
<b>La Santé.....</b>	<b>169</b>
<b>L'Egalité des Chances.....</b>	<b>173</b>
<b>L'Insertion Sociale.....</b>	<b>174</b>
<b>La Citoyenneté.....</b>	<b>174</b>

La sensibilisation à la culture pour les personnes fragilisées.....	175
L'organisation d'évènements internes et publics.....	176
L'Immigration et le Vieillessement.....	177
·	
La lutte contre l'homophobie.....	178
La maladie d'Alzheimer.....	179
La prévention SIDA-IST.....	179
Les nouvelles synergies.....	179

<b>DEPARTEMENT 5 : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>180</b>
---	------------

Les membres du personnel .....	180
Les dépenses du personnel .....	181
Les caractéristiques du personnel .....	184
La valorisation du personnel en MR/MRS .....	186
Les recettes du personnel.....	187
Les formations .....	189

<b>DEPARTEMENT 6 : LE PATRIMOINE</b>	<b>194</b>
--------------------------------------	------------

La maintenance du patrimoine .....	194
Une priorité : miser sur le développement durable .....	195
Les principaux investissements prévus et gérés par le bureau d'étude .....	197

<b>LES SERVICES TRANSVERSAUX</b>	<b>203</b>
----------------------------------	------------

Le service « Communication ».....	203
Le service « Archives ».....	205
Le service des « Huissiers ».....	207
La Maison de l'Energie.....	208



<b>Le service « IPP ».....</b>	<b>211</b>
<b>Le service « Informatique ».....</b>	<b>213</b>
<b>Les Marchés Publics.....</b>	<b>219</b>

<b>LE BUDGET : LES CHIFFRES</b>	<b>233</b>
---------------------------------	------------

<b>Le Budget ordinaire 2017.....</b>	<b>234</b>
<b>Les Recettes.....</b>	<b>235</b>
<b>Les Dépenses.....</b>	<b>240</b>
<b>Le Budget Extraordinaire 2017.....</b>	<b>247</b>

## **CONCLUSION**

## **TABLE DES MATIERES**