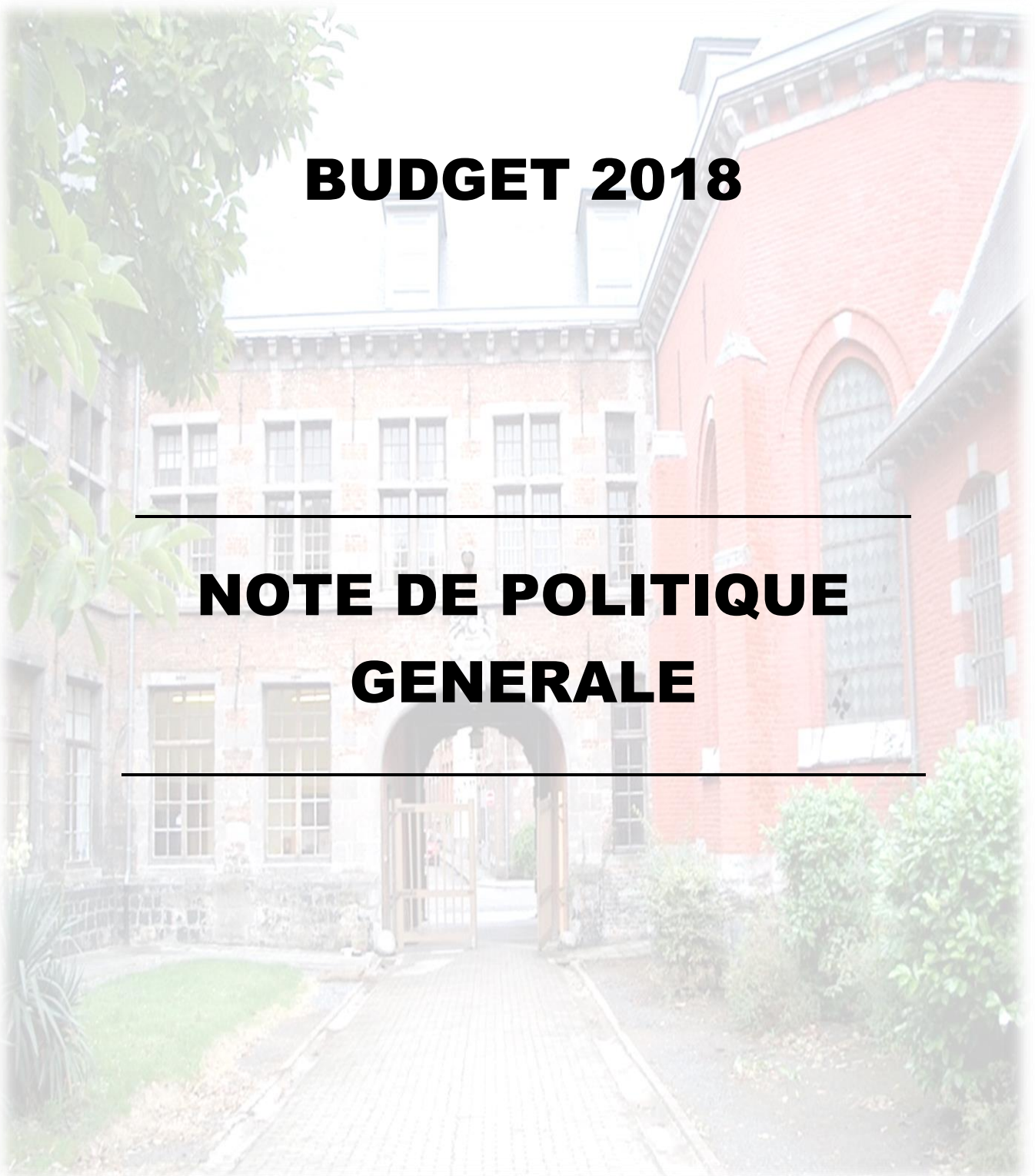




BUDGET 2018

NOTE DE POLITIQUE GENERALE





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 2018 – Les Chiffres

Introduction

La Loi Organique qui régit les CPAS prévoit qu'une note de politique générale accompagne le budget du Centre Public d'Action sociale.

Cette note 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. Chaque département a contribué à l'élaboration de cette note de politique générale.

Malgré un contexte budgétaire toujours plus difficile, malgré les nombreux défis qui s'offrent à nous, le CPAS de Mons continue à assurer ses missions de base ainsi que d'autres qui répondent à l'évolution de notre société et aux besoins de notre population.

Comme chaque année, la note de politique générale 2018 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

De Marc Barvais, Président du CPAS



La Ville de Mons a la particularité d'être attractive, ce qui s'explique notamment par sa dimension estudiantine et son offre de services multiples aux citoyens.

Depuis quelques années, le CPAS de Mons rencontre de nouveaux publics et assure ses missions de base en permettant aux citoyens montois de mener une vie conforme à la dignité humaine, comme le stipule la loi organique. Je suis néanmoins convaincu qu'il faut aller plus loin et encourager les **politiques d'accompagnement et de réinsertion**, ce qui est d'ailleurs un choix stratégique que nous développons depuis la fin des années 80 au CPAS de Mons.

Notre défi est aujourd'hui de **proposer des idées innovantes et actuelles face aux challenges rencontrés**, notamment concernant le suivi des jeunes ou les filières de formation que nous développons avec des projets comme Recytroc ou encore nos magasins de seconde main. Ces dynamiques offrent de nouvelles perspectives de vie, tout en répondant aux besoins de notre société actuelle et plurielle.

A Mons, nous avons fait le pari des synergies. La Ville a confié au CPAS l'ensemble des missions liées à l'action sociale de la Ville : accueil de la petite enfance, accueil des aînés, égalité des chances, volontariat, conseils consultatifs... C'est un choix que nous avons porté ensemble pour plus de cohérence dans notre vision stratégique et quotidienne.

Je suis convaincu que la Ville et le CPAS doivent à tout prix **favoriser la participation pour coller au mieux aux réalités de terrain.** Elle commence en interne au CPAS avec de petites actions liées à la communication interne ou dans les diverses instances où les services ont une marge de manœuvre (comme les comités spéciaux par exemple). Nous devons également **objectiver la pertinence de nos actions avec le secteur associatif qui vient en appui de toute politique adéquate de terrain.**

Cette note de politique est le fruit du travail de l'ensemble des départements qui y ont contribué avec sérieux et rigueur. Je souhaite vivement les remercier pour le travail accompli et à venir tant les défis sont complexes.

Marc Barvais
Président

Missions, gestion et budget

1. Les missions

Les missions du CPAS de Mons sont définies par la **Loi organique des CPAS de 1976**. Celle-ci précise que *"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 (ex : 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 (ex : 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.

Rappelons qu'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, le Bureau permanent, 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 Chef de Cabinet.

Périodicité

Il se réunit une fois par semaine.

Objectif

Echanger sur 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. Ces responsables peuvent aussi, de leur initiative, solliciter une entrevue pour discuter d'un sujet. 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 une fois par mois.

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 mobilité, des congés, de suivis transversaux de projets,...
- L'analyse des avant-projets de budget et de modification budgétaire, des projets de statut du personnel, de cadre ou d'organigramme ;

2.2.3. Les comités spéciaux

Composition :

Les comités spéciaux sont placés sous l'autorité du Président. Le Comité est composé de conseillers (effectifs et suppléants) et d'agents de l'administration. Selon l'ordre du jour, et à la demande du Président, des intervenants internes ou externes sont invités au Comité pour y apporter leur expertise.

Ceux-ci sont régis par l'article 27 de la loi organique qui stipule que "sans préjudice de l'article 94, le conseil peut aussi constituer en son sein des comités spéciaux auxquels il peut déléguer des attributions bien définies. Toutefois aucun comité spécial ne peut être constitué aussi longtemps qu'un comité spécial du service social n'est pas créé, en outre le conseil peut prévoir dans son règlement d'ordre intérieur la désignation au sein de membres suppléants aux membres effectifs empêchés. Les membres suppléants doivent figurer dans le même acte de présentation que les membres effectifs concernés (...)".

Au sein du CPAS de Mons, on retrouve 6 comités spéciaux :

- Le Comité spécial du service social
- Le Comité spécial des Aînés
- Le Comité spécial Jeunesse
- Le Comité spécial Egalité des chances et citoyenneté
- Le Comité spécial Insertion socioprofessionnelle
- Le Comité spécial Energie et Développement durable

Périodicité : 4 x / an

Objectif :

Echanger sur des dossiers précis avec les agents de l'administration qui ont une connaissance approfondie des matières.

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. Pour rappel, il concerne :

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 Egalité des chances et citoyenneté (ex Affaires sociales)

Les missions de ce service sont transversales et veillent au respect de la Charte pour l'Egalité des chances initiée par la Région Wallonne : politique des aînés, du handicap, de la santé, des personnes immigrées, conseils consultatifs, projets solidarité,...

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

Les deux services collaborent étroitement pour la rédaction du statut commun, du règlement de travail et se concertent sur les pratiques RH. Des réserves de recrutement sont effectuées en commun (ex : auxiliaires professionnelles, ouvriers qualifiés, employés D4, gradués spécifiques,...). Ville et CPAS ont décidé d'employer le logiciel Scillus (du conseil régional de la formation) pour la description des emplois et des profils de compétence.

➤ 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.

➤ Le garage, pour l'entretien des véhicules du centre

➤ La cellule informatique

3.2. Les lignes de force de notre action en 2017

3.2.1. Les mesures transversales

En matière de fonctionnement

Les services sont encouragés à innover, à travailler transversalement et à revoir leurs procédures pour gagner en efficacité.

Au budget initial 2018, les dépenses de fonctionnement augmentent de 1,61 % par rapport au budget initial de 2017. L'effort devra se poursuivre tout au long de l'année 2018 et au-delà.

C. 2016	B.I. 2017	B.A. 2017	B.I. 2018	Evol. % BI 2017 / B.I. 2018	Evol. % BA 2017 / B.I. 2018
2.046.461,42	2.043.302,87	2.129.943,35	2.076.399,89	-2,3%	-7,6%

En matière de modernisation des méthodes de travail

L'objectif transversal : gagner en performance et faciliter les flux via :

- 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. Un projet de grande ampleur concerne le futur logiciel social, qui impactera profondément le fonctionnement du CPAS.
- L'**informatisation des instances**, avec les outils « Plonemeeting » ;
- En matière de **messagerie électronique**, le remplacement de l'ancienne solution devenue obsolète et ne répondant plus aux besoins des agents est aujourd'hui terminée. Pour rappel, cette nouvelle solution permet 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),
- La **plateforme Internet** actuelle du Centre migrée cette année. Elle permettra d'ajouter de nouvelles fonctionnalités, comme un guichet électronique par exemple.
- La **gestion informatisée du courrier** est systématisée dans les services, ce qui limite considérablement la charge de manutention, le temps de distribution et les risques de perte de documents.
- **La virtualisation** suit son cours : l'année 2017 aura été consacrée au déploiement de cette solution chez les utilisateurs du centre, ce qui se traduit en pratique par le remplacement des PC les plus anciens par des mini PC (en lieu et place des clients légers prévus initialement car trop

onéreux). Ces remplacements seront finalisés fin 2017. La plupart des agents du Centre ont désormais accès à l'environnement de virtualisation. Ce projet aura permis 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.

- **L'intranet**, développé en collaboration avec la Cellule Communication, poursuit sa mission de communication interne en mettant à disposition des agents les actualités, communications internes, recrutements, ... Quand c'est possible, la participation du personnel est encouragée via des sondages (ex : nouveau logo, take away des drôles de dames, ...). Grâce à la virtualisation, l'intranet sera accessible depuis le domicile.

- Les différents projets des services du Centre continuent à alimenter le **Plan Stratégique Transversal (PST)**.

- Le remplacement du logiciel **GRH**, intégrant un système de pointage, un aperçu du dossier administratif globale, des prestations est en cours.

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 font l'objet de **projets spécifiques en matière de gestion de l'énergie** comme les bâtiments Glépin et l'actuelle BMB. Un projet de transformation et de rénovation complète, notamment au niveau énergétique, est en cours de réalisation avec l'IDEA concernant les 2 bâtiments «Glépin ». Ces travaux seront une réelle plus-value pour le site de Bouzanton dans son ensemble en permettant de réorganiser les services de manière plus fonctionnelle, tout en permettant de travailler dans des conditions beaucoup plus adaptées et confortables.

- Le service technique travaille sur la mise en place de 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 qui peuvent diminuer sensiblement les dépenses énergétiques des services. Un midi santé « éco conso » a d'ailleurs été organisé à l'attention du personnel.

- Le site de la Cité de l'enfance fait l'objet d'une attention particulière : le remplacement des **châssis** en terminé et des travaux d'**isolation** de toitures sont prévus fin 2017. Le remplacement des **chaudières** est à l'étude et 3 salles de bain ont été entièrement rénovées.

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, limitation des frais de connexion informatique et de déplacement.

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)

	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Effectif	823	808	798	794	794	798	808
Evolution annuelle	-	-15	-10	-4	0	+4	+10
Evolution cumulée	-	-15	-25	-29	-29	-25	-15
Evolution cumulée en %	-	-1,82%	-3,03%	-3,52%	-3,52%	-3,03%	+1,25%

Au budget initial 2018, les dépenses de personnel sont donc sous **contrôle maximum** pour l'ensemble du Centre, elles augmentent de 5,40 % par rapport au budget initial de 2017.

<u>C.2016</u>	<u>B.I. 2017</u>	<u>B.A. 2017</u>	<u>B.I. 2018</u>	<u>Evol. % BI 2017- BI 2018</u>	<u>Evol. % BA 2017- BI 2018</u>
37.135.593,41	38.578.752,25	38.849.965,74	40.663.844,87	+5,40 %	+4,67%

De nombreux paramètres justifient aisément la charge de travail du CPAS : 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 ainsi que la mise en œuvre de 2 projets dans le département jeunesse, projet entièrement couvert par des subsides.

Au budget initial 2018, 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 2018, 48,90 % des dépenses totales (contre 47,90 % en 2017), le personnel 42,34 % (contre 42,90 % en 2017) et le fonctionnement 5,56 % (contre 5,70 %).

- Tout au long de l'année 2016, les différents services du CPAS ont enregistré plusieurs départs naturels qui n'ont 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 2017 montre donc une augmentation de **10 unités**.
- Bien que mobilisé au bénéfice de la population qui s'adresse à lui, le centre reste particulièrement soucieux de la situation de ses travailleurs. La volonté de notre Centre est de valoriser son personnel au travers d'examens et de nominations. Ces nominations s'inscrivent dans le respect de notre adhésion au « **pacte pour une fonction publique locale solide et solidaire** ».
- La **mobilité interne** est recherchée à chaque fois qu'une réorganisation est envisagée. Scillus, programme avec lequel nous sommes en projet, est un programme gratuit de la Région wallonne permettant la réalisation de descriptifs de fonction, de questionnaires de recrutement et d'évaluation réalisés selon une méthodologie permettant une approche fonctionnelle de la description de fonction en lien avec les autres processus RH.
- La **gestion de l'absentéisme** est en cours d'analyse et de réalisation. Les services (RH et MP) ont pris en charge la réalisation d'un marché conjoint ville CPAS pour le contrôle médical (rédaction des clauses techniques et analyse technique pour la RH, clauses administratives et passation du marché pour les MP). Le marché a été attribué à OCM et a démarré en novembre 2016. Parallèlement, un projet de gestion de l'absentéisme a été présenté au Bureau permanent début 2017 sur proposition du comité de direction. Les statistiques et la fréquence d'absence des agents d'un service sont examinés par semestre avec le chef de département concerné, des entretiens sont programmés avec certains agents.

Absentéisme	2014	2015	2016	2017
Agents définitifs	5,98%	5,23%	6,21%	8,33%
Agents contractuels	7,76%	7,86%	8,36%	10,22%
Article 60	3,30%	2,30%	2,24%	4,57%
Total	6,32%	5,86%	6,26%	8,26

Taux d'absentéisme (en personnes physiques - hors article 60) = 8,26 % (contre 6,26 % en 2016)

Au budget initial 2018, le **coût net de personnel** s'élève à 12.840.950,09 €, soit une augmentation de 3,2 % par rapport au budget initial 2017.

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.

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. Aujourd'hui, l'augmentation du nombre de dossiers prouve que les personnes ont épuisé les ressources familiales et solidaires et n'ont plus d'autre choix que de se tourner vers le CPAS.

A ces dossiers de fins de droits, viennent s'ajouter les sanctions ONEM. Au 01/06/2017, les derniers chiffres connus indiquent que **dossiers RIS** liés à des sanctions ONEM sont ouverts au sein du Centre ; 38 dossiers sont liés à une sanction classiques et 75 dossiers sont liés à une sanction liée au non-respect du plan d'accompagnement des chômeurs.

Fins de droits	Sanctions classiques	Sanctions liées au non-respect du plan d'accompagnement des chômeurs	Total
247	38	75	360

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 politique migratoire :

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 CPAS 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 CPAS, 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 **77 places**.

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

Les mouvements d'entrées et de sorties de ces logements en 2016 et 2017 ont été les suivants :

2016	2017 (30/07/2017)
73 personnes ont quitté	32 personnes ont quitté
75 personnes ont intégré	31 personnes ont intégré

Rem : Durant la période d'hébergement en ILA, la subsidiation 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^{er} 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

S'il a peu d'emprise sur les flux entrants, le CPAS de Mons a toujours œuvré pour développer sa politique d'insertion socioprofessionnelle et offrir de nouvelles perspectives de vie. C'est l'une de ses spécificités et de ses valeurs ajoutées.

Pour rappel, le CPAS a obtenu en 2015 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.

- Il faut toujours intensifier la **politique d'insertion professionnelle** (et donc le « flux sortant»). Entre 2016 et 2017, les chiffres de mises à l'emploi sont en augmentation (**de 430 à 460 unités**).

Partenaires	Art. 60		Art. 61		Art. 61 et Activa		Activation (Activa, SINE, PTP)		Total	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
CPAS	131	124	-	-	-	-	-	-	131	124
Ville + public	119	123	-	-	-	-	-	-	119	123
ASBL et économie sociale	75	112	-	-	-	-	-	-	75	112
Non-Marchand (Payant)	57	44	-	-	-	-	-	-	57	44
Secteur Privé	4	17	41	32	28	22	14	17	53	57
Total (au 01/09)	386	420	41	32	28	22	14	17	435	460

- 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 30 %** entre le BI 2017 et le BI 2018 et **diminué de 30 %** entre le compte 2016 et le BI 2018. A la Résidence du bois d'Havré, les dépenses de fonctionnement ont **diminué de 15,70 %** entre le BI 2017 et le BI 2018 et **diminué de 20,70 %** entre le compte 2016 et le BI 2018.

Attention toutefois, les dépenses énergétiques et de protection incendie sont centralisées dans une fonction générale et reportée en facturation interne, soit 151.700 € pour la BMB et 189.774 € pour la RbH.

Si on additionne ces dépenses avec les dépenses de fonctionnement entre le B.I. 2017 et le B.I. 2018, les frais de fonctionnement augmentent de 5% à la BMB et augmentent de 0,6 % à la RbH.

- A la BMB, les dépenses de personnel **ont augmenté de 9 %** entre le BI 2017 et le BI 2018 et **ont augmenté de 3,23 %** entre le compte 2016 et le BI 2018.
- A la Résidence du Bois d'Havré, les dépenses de personnel ont **augmenté de 3,80 %** entre le BI 2017 et le BI 2018 et **augmenté de 4,82 %** entre le compte 2016 et le BI 2018.

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 ;

- Les **Résidences services** sur le site d'Havré seront ouvertes en ce dernier trimestre 2017 et permettront de proposer une offre alternative aux maisons de repos ;

- Un **habitat groupé** chemin de la cure d'air (maison Kotlar) viendra aussi compléter l'offre début 2018 et pourra accueillir entre 6 et 7 résidents.

- Le projet de **rénovation de la BMB est en cours**. Un projet mixte avec la construction d'une crèche à l'angle de la rue Achille Legrand viendra insuffler une nouvelle dynamique intergénérationnelle au centre-ville.

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 service des **aides familiales** est financièrement à l'équilibre aux Comptes 2015 et 2016, ainsi qu'au budget initial 2018. Sa clientèle est principalement issue d'un 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 prochainement un statut de service d'« aides ménagères sociales »

- 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	B.I.2018
- 763.569,30	- 645.440,05	-642.233,43	-738.951,97	-525.991,03	-538.010,20	-646.543,20

Le déficit diminue de 15,30 %, le B.I. de 2012 et celui de 2018.

C. 2012	C. 2013	C.2014	C.2015	C.2016
- 750.516,56	- 736.561,84	-713.403,50 €	-615.530,05	-656.510,50

Le déficit diminue de 12,50 % entre le compte de 2012 et celui de 2016

Au vu de ces éléments, plusieurs objectifs doivent être poursuivis en 2018

- 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 et permettra d'apporter une dynamique intergénérationnelle au cœur de la ville
 - Des projets de **co accueils sont à l'étude**, notamment à Ghlin et Cuesmes.
 - Des **nouvelles synergies ont été mises en place avec des partenaires privés**, comme le Petit jardin des fées (Mons) et l'Île aux enfants (Hyon). Les demandes d'accueil sont centralisées au sein du Pôle d'accueil.

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, viendra compléter 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. Celle-ci sera opérationnelle en 2018.

- Depuis le début de l'année 2016, la problématique spécifique dite « **des enfants parqués** » 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 de 10 à 24 places** 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 » travaillent actuellement sur un Centre d'observation et d'orientation spécifique (COO).

Département 1 : Le Social

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

Différents types d'aides	Nombre moyen de bénéficiaires	Dépenses B.I. 2018
R.I.S	3.030 (hors art.60) (+ 9 % en 1 an)	30.300.000,00 €
	113 sanctions chômage (au 30/06/2017)	
Autres aides sociales	Aides diverses aux usagers	4.457.000,00 €

Les antennes :

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

Personnel

Les assistants sociaux occupés au sein des différentes antennes représentent aujourd'hui 50,3 ETP (soit 56 personnes physiques). Par rapport à l'an dernier le nombre brut d'AS n'a pas augmenté mais les prestations ont augmenté (retour en service après maladie de longue durée ou congés de convenance personnelle).

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 2017, nous avons obtenu 204.000€, contre 204.000 € obtenus en 2016 (pour 237.742 € demandés).

Pour 2018, il a été sollicité 280.720,32€ mais il est plus que probable que les montants qui seront obtenus, seront au même niveau que ceux de l'an dernier en raison des limites de l'enveloppe disponible au relais social (enveloppe fermée), de l'augmentation des couts des projets

récurrents, de l'arrivée de nouveau projet et de l'utilisation d'une partie du subside pour assurer le fonctionnement du relais.

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

	2014	2015	2016	2017 (30/06/17)
Nombre d'interventions d'urgence de nuit ou week-end	102	45	71	51

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.

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 2017 : 560 interventions

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

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

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

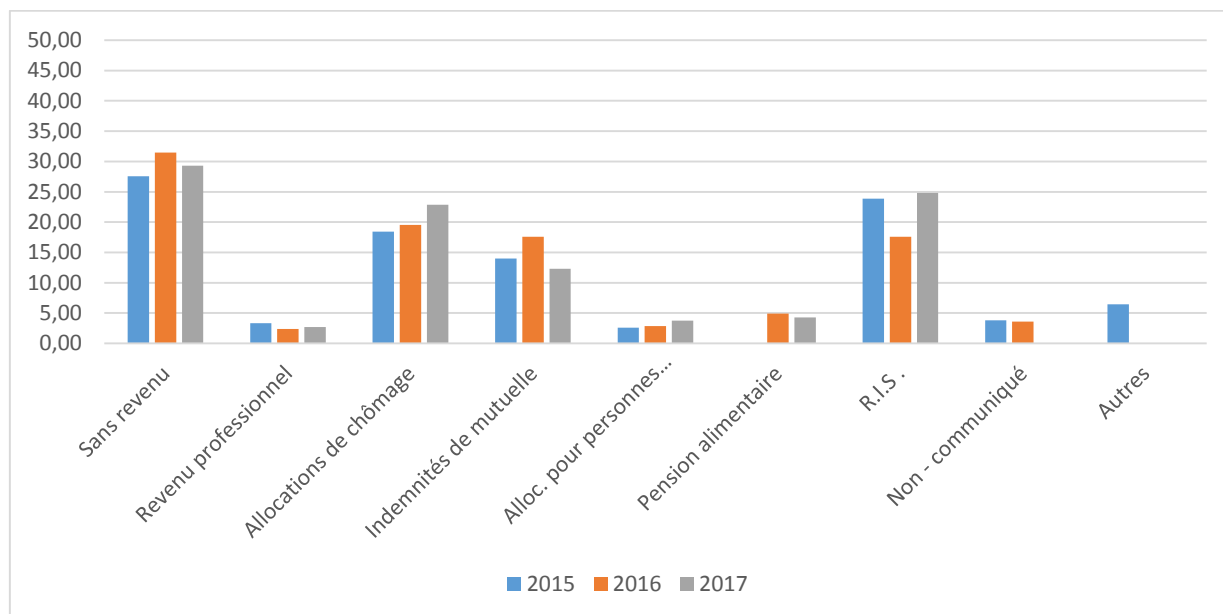
Le matin : Pour assurer les suivis des situations rencontrées à l'urgence, afin de veiller à ce que l'urgence ne devienne pas récurrente.

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

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

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

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

	2015		2016		2017 (30/09/16)	
Tickets "S"*	4€	6€	4€	8€	4€	8€
	900	900	124	246	171	164

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.

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.

	2015	2016	2017 (30/06/2017)
Aides en espèces	24.053,32 €	23.375,03€	11.758,60€

L'urgence de jour continue à être sollicitée par des personnes qui éprouvent des difficultés à terminer le mois soit avec leur salaire mais surtout avec les revenus de remplacement: ceci concerne non seulement les bénéficiaires du RIS mais aussi de nombreux bénéficiaires d'allocations de chômage qui s'adressent à nous depuis que l'ONEM. Les caisses de paiement des allocations de chômage ne font plus facilement d'avances. L'insuffisance des allocations est ici bien plus en cause que des difficultés de gestion budgétaire.

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

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

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

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

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

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

2.1. Le rôle central de l'accueil

Coordination administrative du département social

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

Ces services sont :

1. Le secrétariat général/accueil

L'équipe en place cumule 2 fonctions :

1.1 Agent administratif – Secrétariat général

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

1.2 Agent d'accueil

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

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

En voici quelques-unes :

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

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

Voici l'évolution de la fréquentation de l'accueil depuis 2013 :

2013	2014	*2015	2016	2017
19132	18741	21007	19930	12955*

*jusqu'au 21.08.2017

* Hausse de fréquentation due à la période de sanction ONEM

2. La cellule « technique – nouveau logiciel social »

La maintenance du logiciel social utilisé actuellement par le département social ne sera plus assurée à partir de décembre 2018. L'implémentation d'un nouveau logiciel s'impose. Cette implémentation nécessite une concentration de moyens au cours de la période de pré-implémentation au cours de laquelle :

- Un travail de préparation et d'accompagnement est indispensable pour assurer le transfert de données (CPAS 2000 - nouveau logiciel) confiée à une firme externe spécialisée ;

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

Cette cellule « technique - nouveau logiciel social » est chargée:

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

La notion de changement

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

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

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

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

sont primordiaux. Un point de communication au profit de l'ensemble des équipes a eu lieu le 15.06.2017.

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

	Personne avec charge de famille	Isolé	Cohabitant
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
01.09.2016	1.156,53	867,40	578,27
01.09.2017	1.190,27	982,70	595,13

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

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

2.2.2. Evolution du RIS

RIS	Compte 2014	Compte 2015	Compte 2016	Budget 2017	Budget 2018
Dépenses	20.526.263,16	24.138.356,85	26.595.326,85	26.846.000	26.846.000
Subsides	14.835.060,41	18.177.998,83	20.109.922,49	20.125.450	20.125.450
A charge du CPAS	5.691.202,75	5.960.358,02	6.485.404,38	6.720.550	6.720.550

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

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

En 2017, l'augmentation est plutôt ciblée chez les jeunes de 18 à 24 ans.

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

Année	Nombre moyen	Evolution en %
2014	2.324	+2,65%
2015	2.697	+16,04%
2016	2.880	+6,70%
2017 (30/06/2017)	3.030	+5,20%

Le nombre de dossiers à Mons a augmenté de **19% de 2014 à 2016** ce qui est considérable, mais comparable à l'augmentation constatée en Wallonie (**59.546** bénéficiaires du RIS en **2016** contre **47.752 en 2014**, soit une augmentation de **25 % 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.

En 2015, nous avons constaté une augmentation importante en lien direct avec les transferts ONEM pour revenir à présent à un taux de progression lourd mais maîtrisé

Si nous analysons l'évolution du nombre de Revenu d'Intégration par province (**moyenne mensuelle** – Source : <https://www.mi-is.be>)

	2015	2016	2017	Evolution 2015-2017
Mons	2.697	2.797	3.030	+12,34%
Brabant Wallon	2.342	2.483	2.709	+15,67%
Province de Liège	20.410	22.535	24.944	+22,21%
Prov. Luxembourg	2.245	2.372	2.546	+13,41%
Province de Namur	6.400	7.072	7.875	+23%
Province de Hainaut	23.149	25.082	27.497	+18,78%
Wallonie	54.546	59.546	65.573	+20,21%

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

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

Si nous analysons l'évolution du nombre de Revenu d'Intégration par province (**nombre annuel de dossiers** – Source : <https://www.mi-is.be>)

	2014	2015	2016	Evolution 2014-2016
Mons	3.441	4.019	4.158	+20,8 %
Brabant Wallon	3.655	4.145	4.333	+ 18,54 %
Province de Liège	26.865	30.937	32.942	22,62 %
Prov. Luxembourg	3.648	3.995	4.102	+ 12,44 %
Province de Namur	9.188	10.569	11.114	+ 20,96 %
Hainaut	30.660	36.084	37.698	+ 22,95 %
Wallonie	73.139	84.712	89.081	+ 21,80 %

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 2016 nous fournissent un éclairage plus large sur la situation.

	2000	2002	2006	2008	2010	2012	2014	2015	2016
Mons	100,00	92,07	97,28	104,59	113,42	120,28	120,28	140,47	145,33
Hainaut	100,00	81,70	83,10	85,80	109,60	115,44	121,09	142,51	148,89
Prov. Liège	100,00	87,40	105,40	110,00	123,50	122,66	131,39	151,3	161,11
Prov. Namur	100,00	84,20	85,80	85,30	101,30	107,76	121,49	139,75	146,95
Brabant Wallon	100,00	91,50	95,60	93,80	100,30	103,24	108,82	123,40	129,00
Prov. Luxembourg	100,00	88,50	94,20	90,70	102,80	113,75	119,72	131,11	134,62
Wallonie	100,00	84,90	93,00	95,00	112,70	116,31	124,03	143,66	151,07

Sur une période de 16 ans, c'est la province de Liège qui affiche la progression la plus importante (61,11 %), supérieure à l'évolution de la Wallonie (51,07 %).

Mons (45,33 %) suit une évolution inférieure à la Wallonie et au Hainaut (48,89 %). Le Brabant wallon montre la progression la plus faible (29 %).

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
2012	93.366	2.481	2.281	26,50	821	36,00
2013	95.227	2.485	2.264	26,09	835	36,88
2014	95.349	2.612	2.324	27,39	757	32,57
2015	95.025	2.975	2.667	31,31	885	33,18
2016	94.981	3.105	2.797	32,69	864	30,90
2017	95.363	3.340	3.040	35,00	1.052	34,60

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

Evolution des divers types d'aide sociale

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

Types d'aides*	2013	2014	2015	2016	2017 (31/08/17)
Aides sociales équivalentes (ASE)	247	150	221	175	105
Logement (loyers, garanties locatives, primes à l'installation)	725	422	755	763	328
Energie (fonds mazout, fonds des énergies, fonds des eaux,...)	1.751	1.403	1.413	1.017	1.310
Santé (aide médicale et pharmaceutique, paramédicale,...)	1.996	1.952	2.130	1.535	1.486
Total des bénéficiaires	4.719	3.927	4.519	3.143	3.229

* 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.

Nous avons enregistré cette année une baisse significative des dossiers équivalents au revenu d'intégration en raison d'un changement législatif qui a fait basculer certaines catégories de bénéficiaires de cette aide vers le revenu d'intégration sociale.

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

2.2.3. Les sanctions chômage

Evolution 2015-2017

Type	JUIN 2015	JUIN 2016	JUIN 2017
SCP	37	42	18
SCD	38	14	20
SPDispo	49	72	13
SDDispo	91	3	62
TOTAL	215	131	113

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.

En 2017, c'est la tendance inverse, on peut émettre l'hypothèse que bon nombre de sanctions provisoires de 2016 sont devenues définitives en 2017.

Qui sont les personnes majoritairement sanctionnées* ?

Mois	Femmes	Hommes	18/24	25/44	+ 44
Jun 2015	55,00%	45,00%	14,00%	66,00%	20%
Jun 2016	36,00%	64,00%	3,00%	73,00%	24%
Jun 2017	40,80%	59,20%	6,19%	67,25%	26,50%

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

Le pourcentage de jeunes qui avait fortement diminué en 2016, repart à la hausse en 2017. 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. (Ex 1 : 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 01.09.2017, 248 dossiers (au 01/11/2016, 277 dossiers) issus de transferts de l'ONEM étaient actifs au CPAS

Par catégories :

<u>Situation au 01.06.2017</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	2	4	38	44
Isole	4	-	83	87
Familles	4	-	113	117
Total	10	4	234	248

Par communes :

<u>Situation au 01.06.2017</u>	<u>Fin de droit avec travail</u>	<u>Dossier collatéral</u>	<u>Fin de droit sans travail</u>	<u>TOTAL</u>
CP				
7000 Mons	5	2	86	93
7011 Ghlin	0	0	26	26
7012 Jemappes	2	2	57	61
7020 Nimy	0	0	3	3
7021 Havre	0	0	14	14
7022 Hyon	0	0	6	6
7024 Cibly	0	0	2	2
7030 St Symphorien	0	0	2	2
7032 Spiennes	0	0	1	1
7033 Cuesmes	0	0	34	34
7034 Obourg St Denis	3	0	2	5
7012 Flénu	-	-	-	-
7022 Mesvin	-	-	-	-
Hors Mons (le plus souvent en maison d'accueil)	0	0	1	1
Total	10	4	234	248

Par sexe :

<u>Situation au 01.06.2017</u>	<u>Fin de droit avec travail</u>	<u>Dossier collatéral</u>	<u>Fin de droit sans travail</u>	<u>Total</u>
Hommes	2	2	92	96
Femmes	8	2	142	152
Total	10	4	234	248

Par âge :

<u>Situation au 01.06.2017</u>	<u>Fin de droit avec travail</u>	<u>Dossier collatéral</u>	<u>Fin de droit sans travail</u>	<u>Total</u>
-25 ans	0	3	13	16
25/45	5	1	155	161
45/65	5	0	66	71
Total	10	4	234	248

Globalement, la tranche d'âge la plus représentée est la tranche 25/45 ans (65% pour 71% en 2016). Mais il est à noter que pour les dossiers « indirects » que nous appelons les « collatéraux », bien que leurs représentations soit marginales, ce sont largement les jeunes de

moins de 25 ans les plus représentés. Les femmes restent globalement les plus touchées (61.2% pour 60% en 2016).

Par nationalité :

<u>Situation au 01.09.2017</u>	<u>Fin de droit avec travail</u>	<u>Dossier collatéral</u>	<u>Fin de droit sans travail</u>	<u>Total</u>
Belgique	8	4	216	228
Algérie	-	-	1	1
France	-	-	4	4
Italie	2	0	11	13
Turquie	-	-	1	1
Indéterminé	-	-	1	1
Total	10	4	234	248

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.

	Juin 2015	Juin 2016	Juin 2017
Nombre	119	145	153

Au niveau de l'analyse sociologique de ces bénéficiaires, on constate une majorité de personnes âgées de 25 à 44 ans et une majorité d'hommes : la proportion est de 65.3% (pour 67 % en 2016) d'hommes et 34.7% de femmes (pour 33 % en 2016).

2.2.6. La composante 18/ 24 ans

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

De nombreux jeunes dans les conditions pour obtenir des allocations de chômage n'y accèdent pas dans les délais prévus parce qu'ils ne respectent pas les conditions du stage d'insertion et ne satisfont donc pas aux évaluations de l'ONEM. Depuis 2015, grâce à un subside octroyé par le Fonds Social Européen (FSE), nous avons pu développer un projet d'insertion socio professionnel, « Action jeunes », dans le but d'assurer un suivi particulier aux jeunes

déstructurés en stage d'insertion Forem et de les préparer aux évaluations du « Forem contrôle » et de les aider à se préparer aux exigences de leur stage d'insertion afin de pouvoir les « sortir du CPAS » vers le monde du travail, ou à défaut vers les allocations d'insertion auxquelles ils peuvent prétendre.

Année	Nbre bénéficiaires RIS (moyenne)	Nbre bénéficiaires RIS de - de 25 ans (moyenne)	% bénéficiaires RIS de - de 25 ans
2012	2.281	821	36,34
2013	2.264	835	36,90
2014	2.324	757	32,57
2015	2.667	885	33,18
2016	2.797	864	30,90
2017	3.040	1.052	34,60

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

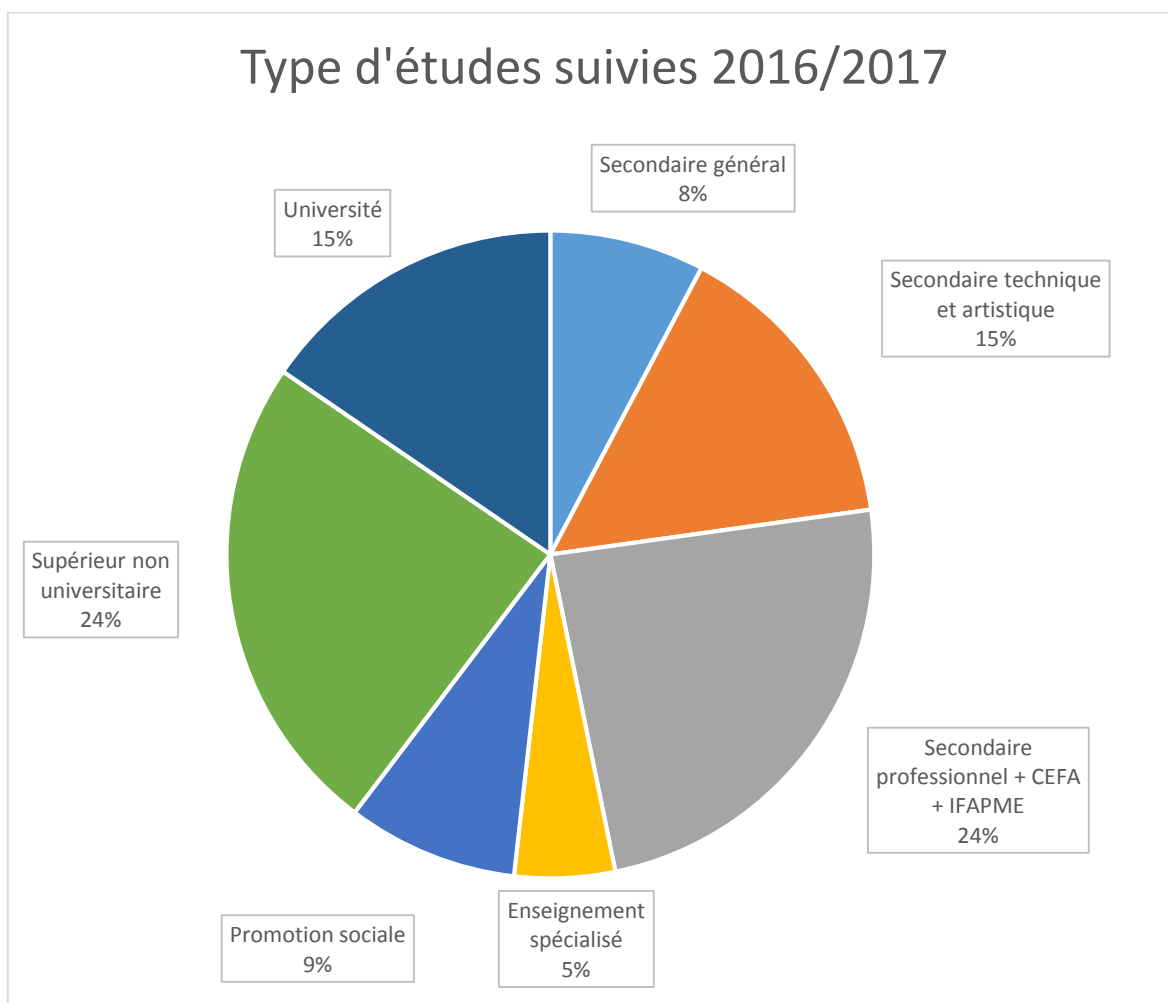
2.2.7. Les étudiants

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

2014-2015	2015-2016	2016-2017
352	370	442

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

La remédiation scolaire est organisée en partenariat avec :

- 1) ASBL Coup de Pouce pour les enfants de l'école primaire ;
- 2) ASBL Entr'Aide, Centre de remédiation scolaire, pour les élèves du secondaire pendant la période scolaire
- 3) ASBL Jeunesses scientifiques de Bruxelles au travers les ateliers d' « échec à échec » organisés pendant les vacances de pâques et au mois d'août ;
- 4) Une agence d'intérim pour les étudiants de l'enseignement supérieur. Le CPAS organise un marché public tous les trois ans et invite les agences de Mons à participer.

Dans l'enseignement supérieur la remédiation scolaire est organisée sous forme de **tutorat**. L'agence se charge de recruter les étudiants –tuteurs et assurer le suivi conformément au cahier spécial des charges du marché public.

Efficacité des actions de remédiation initiées par le CPAS

Remédiation scolaire 2016/2017	Nombre de participants	Réussites
	38	20

Le pourcentage d'étudiants ayant réussi leur année d'étude après avoir suivi le processus de remédiation est de 52,63 %, ce qui est stable par rapport à l'an dernier.

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

2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016/217
406	352	352	370	421

2.2.8. La composante « jeunesse »

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

Le service garde néanmoins certaines spécificités :

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

Le Service Jeunesse organise le droit au Revenu d'Intégration Sociale des mineures enceintes et/ou avec enfants. En effet, pour les mineures, le fait d'être enceinte ou mère entraîne une émancipation automatique permettant dès lors de les assimiler à des personnes majeures pouvant bénéficier du Revenu d'Intégration Sociale. Parallèlement, le service encadre ces jeunes filles au travers d'un travail d'accompagnement, d'information et d'orientation afin de les aiguiller au mieux dans les tenants et aboutissants de leur rôle de mère.

En 2017, 5 dossiers de mineures enceintes ou avec enfants sont comptabilisés (contre 13 dossiers en 2016 et 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 vacance durant les congés scolaires et surtout les grandes vacances ;
 - Classes vertes, de mer ou de neige ;
 - Internats, crèches ;
 - Repas scolaires ...

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

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

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

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

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

En 2017, nous n'avons plus de dossier d'aide sociale équivalente (contre 10 en 2016 et 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 2017, 4 dossiers de tutelle d'enfants mineurs sont comptabilisés (4 en 2016 et 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

RIS	Compte 2016	BI. 2017	BI. 2017
RIS 70%	20.268.546,42 €	20.806.000,00 €	22.400.000,00 €
RIS étudiant - 80 %	2.472.549,59 €	2.375.000,00 €	3.150.000,00 €
RIS code 120	2.126.715,49 €	1.950.000,00 €	2.800.000,00 €
RIS 75% intégration	13.367,65 €	15.000,00 €	0,00 €
RIS sans abri - 100%	1.494.953,15	1.500.000,00	1.750.000,00 €
RIS Code 102 – 100 %	219.194,55	200.000,00	200.000,00 €
Total	26.595.326,85	26.846.000,00	30.300.000,00 €

Les recettes

	Compte 2016	BI. 2017	BI. 2018
RIS	20.109.922,47	20.125.450,00	22.635.000,00 €

Evolution Dépenses – Recettes

	Compte 2016	BI. 2017	BI. 2018
Evolution Charges - Recettes	6.485.404,38	6.720.550,00	7.665.000,00 €

2.3. Les autres aides financières

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

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

2.3.1. L'octroi des aides sociales diverses

Parmi les missions légales du Centre, figure l'octroi de **l'aide spécifique pour débiteurs alimentaires**. Rappelons que les avances pour pensions alimentaires (aux créanciers d'aliment) ne sont plus du ressort de la compétence du CPAS depuis 2005. Parmi les missions légales du CPAS figure l'octroi de l'aide spécifique pour débiteurs alimentaires à certaines conditions. Le débiteur est ayant droit au RIS ou à l'aide sociale financière, s'il est redevable d'une pension alimentaire aux conditions définies par la loi et s'il peut apporter la preuve du paiement de cette pension alimentaire. Le montant de l'aide s'élève à 50% du montant de la pension alimentaire payée et est plafonné à 1.100€ par an. Cette aide reste majoritairement accordée aux hommes. Le crédit demandé pour 2018 est de **50.000 € (soit stable par rapport à 2016 et 2017)**.

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 2018 est **140.000 € (soit stable par rapport à 2015 et 2016)**.

2.3.2. Les soins de santé

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

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

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

Toute dérogation est toujours envisageable avec une présentation du dossier à examiner au CSSS.

- Evolution des cartes médicales

	2015	2016	2017 (au 31/07)
Carte médicale 1 €	536	703	371
Carte médicale 0 €	491	514	235
Total	1027	1217	506

- **Dérogations pharmaceutiques**

	2015	2016	2017 (au 31/07)
Dérogation à 1 €	256	248	142
Dérogation à 0 €	156	161	101
TOTAL	412	409	243

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**

2015	2016	2017 (au 31/07)
50	74	55

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

2015	2016	2017 (au 31/07)
28	31	17

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

2015	2016	2017 (au 31/07)
124	162	135

- **L'aide médicale urgente**

Prises en charge	2015	2016	2017 (au 31/07)
AMU frais pharmac.	124	307	142
AMU frais ambulatoires	120	305	138
AMU frais hospital.	122	304	136
AMU honoraires	123	304	114
Total	489	1220	530

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

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

Ce type d'aide médicale a connu une très nette augmentation en 2016. Mais la diminution s'est amorcée en 2017.

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 2013	Année 2014	Année 2015	Année 2016
562 dossiers pour un total de 49.302,19€ 550 personnes à 100 % 2 personnes à 50 % 10 refus	577 dossiers pour un total de 57.382,00€ 565 personnes à 100 % 2 personnes à 50 % 10 refus	642 dossiers pour un total de 76.253,64€ 630 personnes à 100% 2 personnes à 50% 10 refus	733 dossiers pour un total de 82.633€ 703 personnes à 100% 4 personnes à 50% 26 refus
Le coût en personnel s'élevait à 3.909,38 €	Le coût en personnel s'élevait à 3.268,07 €	- Non calculé car au-delà du subside	Non calculé car au-delà du subside
Les frais de fonctionnement S'élevaient à 65,10 €	Les frais de fonctionnement S'élevaient à 69.12 €	Les frais de fonctionnement S'élevaient à 85€	Les frais de fonctionnement s'élevaient à 173€
Soit un total de : 53.276,67 €	Soit un total de : 60.576.19 €	Soit un total de 76338.64€	Soit un total de 82.806€

2.4. L'aide sociale équivalente

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

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

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

Année	Compte 2015	Compte 2016	Budget 2017	Budget 2018
ASE	1.328.099,38	1.192.281,80	1.560.000,00	1.560.000,00 €

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 8 assistants sociaux répartis en 7 temps plein et demi qui gèrent actuellement 552 dossiers sociaux. (ASE, AMU, aides sociales diverses et les réfugiés reconnus dont les dossiers sont à nouveau gérés par ce service....)

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

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 centres d'accueil, nous sommes à présent confrontés aux sorties dites « positives » (reconnaissance du statut de réfugié, régularisation, ...). Cette situation a encore été accentuée par la nouvelle politique du gouvernement qui vise à confier aux ILA exclusivement l'accueil et l'hébergement de réfugiés à haut potentiel de reconnaissance ou déjà reconnus qui quittent très rapidement les structures. Ces personnes s'installent majoritairement en ville où ils sont rejoints, en raison de l'attraction des grandes villes, par des résidents d'autres structures avoisinantes. Ces résidents doivent bénéficier d'un accompagnement plus intensif, d'autant qu'ils ne maîtrisent généralement pas la langue française. Ils nous sollicitent pour diverses aides (garanties locatives, 1^{er} loyer, prime à l'installation, mise en ordre de mutuelle, inscriptions et orientations scolaires, demandes d'allocations familiales ...). Une partie de ces aides (garantie locative et 1^{er} loyer) n'est pas remboursée et donc attribuée sur fonds propres.

Vu la difficulté de communiquer avec ces derniers arrivants, notre centre s'est adjoint les services d'un **accompagnateur social sous contrat art 60 afin de nous servir de traducteur en langue arabe**. 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 : 892,70 € pour un isolé et 1.190,27 € pour une famille.

L'Agence Immobilière Sociale (AIS) :

L' AIS gère **321** logements (pour 288 l'année dernière) sur Mons et les anciennes communes (248) + Colfontaine (46) + Frameries (26) + Quévy (1).

Parmi ceux-ci :

- **37** appartements ou maisons à 4 chambres ou plus (dont seulement 8 sur Mons);
- **65** à 3 chambres (dont 42 sur Mons).

La structure des locataires se présente comme suit :

- **19.77 %** de chômeurs ;
- **15.59 %** de bénéficiaires du RIS ;
- **21,29 %** de personnes indemnisées par la Mutuelle ou ayant une allocation d'handicapé.
→ **Soit 56.65 %.**

Les autres locataires (soit **43.35%**) travaillent ou sont pensionnés.

Au niveau sociologique

- **42.97 %** de familles monoparentales dont l'écrasante majorité sont des femmes seules avec enfants (38.78 %) ;
- **38.02%** d'isolés ;
- Le solde représente des couples avec ou sans enfant (19,01 %).

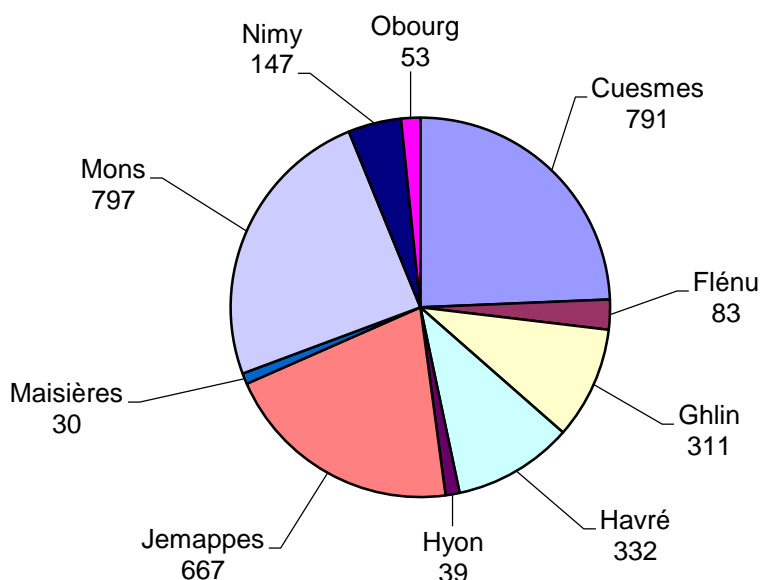
Le montant moyen des loyers réclamés aux locataires est de **248.60€** pour un studio à **476.22€** pour un logement à 4 chambres, soit au maximum à **34,75 %** du revenu.

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 **3.341** logements sur l'entité de Mons, dont **3.250** occupés (**97,28 %** d'occupation).

Le nombre de logements sociaux par communes



La structure des locataires se présente comme suit :

- **9,35 %** de chômeurs ;
 - **6,98 %** de bénéficiaires du RIS ;
 - **14,66 %** de pensionnés ;
 - **9,05 %** de personnes indemnisées par la mutuelle ;
 - **3,02 %** percevant une allocation d'handicapé.
- Soit **43,06 %**.

Les autres locataires travaillent (53,80%) ou sont étudiants (3,11 %).

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 **273** en 2016 et enfin 173 entre le 01/01/2017 et le 30/06/2017.

Les causes de l'attestation

	Nombre	Pourcentage
Expulsion	36	20.8%
Sortie hôpital psy	-	-
Logement insalubre	37	21.4%
Fin de bail	28	16.2%
Séparation	29	16.7%
Séparation violence conjugale	9	5.2%
Autre	34	19.6%

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

b) Les adresses de référence

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

Indicateurs

	Adresse de référence	RIS ex-sans abri
Au 30/06/2015	124 (+7,8%)	117 (+4,46%)
Au 30.06.2016	148 (+16%)	145(+19%)
Au 30.06.2017	171(+17%)	153 (+5.5%)

Il est à noter que la législation en matière d'adresse de référence a été modifiée. Elle permet, à présent, l'inscription, par la commune, à l'adresse du CPAS, des détenus rayés des registres, de manière automatique. Au 01.06.2017, 30 personnes bénéficiaient de cette mesure.

c) Les interventions financières en matière de logement

Le CPAS accorde des aides liées au logement sous différentes formes

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

- Les frais d'hébergement en maison d'accueil.

L'évolution générale 2012-2016

	Garantie Locative Non RIS	Garantie Locative RIS	Total Garantie Locative	Prime Installation Non RIS	Prime Installation RIS	Total Prime Installation	Loyers
2012	176	248	424	134	138	272	187
2013	124	190	314	2	258	260	153
2014	27	133	160	10	144	154	108
2015	128	215	343	53	158	221	191
2016	105	248	353	110	194	304	201
2017 (30/06/2017)	56	110	166	53	92	145	17

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

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

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

L'évolution des dépenses 2012-2016

Compte	Garantie Locative	Prime Installation	Loyers	Total
2012	333.881,62	339.435,46	96.566,08	769.883,16
2013	251.114,62	279.784,41	82.253,22	613.152,25
2014	235.817,83	256.107,70	94.597,22	586.522,75
2015	253.590,17	243.444,24	107.932,85	604.967,26
2016	295.476,92	343.859,16	110.899,45	750.235,53
Budget 2017	300.000,00	350.000,00	110.000,00	760.000,00
Budget 2018	300.000,00	350.000,00	110.000,00	760.000,00

d) Les Conventions avec les Maisons d'Accueil

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

En 2017, nous en étions à 46 conventions signées.

Comptes 2015	Compte 2016	Budget 2017	Budget 2018
99.119,44 €	56.540,30 €	70.000,00 €	60.000,00 €

Le cout d'intervention en maison d'accueil est très fluctuant en fonction du nombre de personnes orientée, des compositions de ménage et enfin de la maison qui a pu accueillir.

e) La Convention avec Toit&Moi

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

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

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

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

f) Les logements temporaires gérés par le CPAS

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

- 7 logements d'insertion occupés ;
- 21 logements de transit occupés ;
- 3 logements d'urgence et 8 logements de transit supplémentaires ont été affectés à l'accueil d'urgence ;
- 8 logements actuellement inoccupés.

Sur ces 8 logements inoccupés, 3 logements sont en attente de travaux dans le cadre de l'ancrage communal 2014-2016. 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. **55,5 %** des ménages hébergés sont monoparentaux. Les couples avec enfants sont représentés à hauteur de **35,2%**. Pour l'année de référence, nous avons aussi hébergé 4 adultes sans enfants, soit **9,3 %**.

Pour ce qui est des familles monoparentales, la majorité des entrées effectuées endéans l'année de référence présente pour chef de ménage une femme (**86.7 % 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 13.3 % des entrées des familles monoparentales.

La totalité de ces accueils représentent 73 adultes et 90 enfants.

Au niveau des ressources financières, 61,4 % des ménages bénéficient d'un RIS, 28,2 % d'allocation de chômage, 5,3 % d'indemnité de mutuelle, 1,7 % sont salariés (art60) et 1.7% bénéficie d'une pension de survie et 1.7% d'une pension de veuve.

Les logements de transit

Du 01/07/2016 au 30/06/2017, le service logement a attribué **13 logements** de transit. Pour la même période, nous avons eu 14 départs.

Dans les départs enregistrés durant l'année de référence, 5 familles se sont vues attribuer des logements sociaux. 3 familles ont trouvé un logement dans le parc locatif privé, 3 transferts ont eu lieu vers des logements d'insertion et 1 transfert vers un autre logement de transit. 1 famille est retournée vivre dans sa famille. 1 famille a été expulsée.

Les logements d'insertion

Entre le 01/07/2016 et le 30/06/2017, **3 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 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 4 départs : 2 familles vers des logements sociaux, 1 famille en logement privé et 1 famille a acheté une maison.

Les logements d'urgence

Pour la période du 01/07/16 au 30/06/2017, nous avons effectués **6 entrées** suite à des incendies (3), de familles à la rue ou expulsées pour cause d'insalubrité (3).

Nous avons enregistré 8 départs qui se sont conclus par 7 relogements (4 vers les logements sociaux ; 2 vers un logement privé ; 1 en prison et 1 inconnu).

Quatre des logements d'urgence avec respectivement 3 et 4 chambres permettent d'accueillir des familles nombreuses, ce qui est bien utile. 1 des 6 familles qui a bénéficié d'un logement d'urgence était une famille nombreuse. Ces logements peuvent aussi être utilisés en « transit ».

Pour accueillir un nombre de demandes aussi élevé alors que nous ne disposons que de 4 logements d'urgence, nous avons dû mettre sous couvert de convention d'urgence 4 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, 68 demandes de transit introduites. **19 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 2017 (au 30/06/2016). 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.

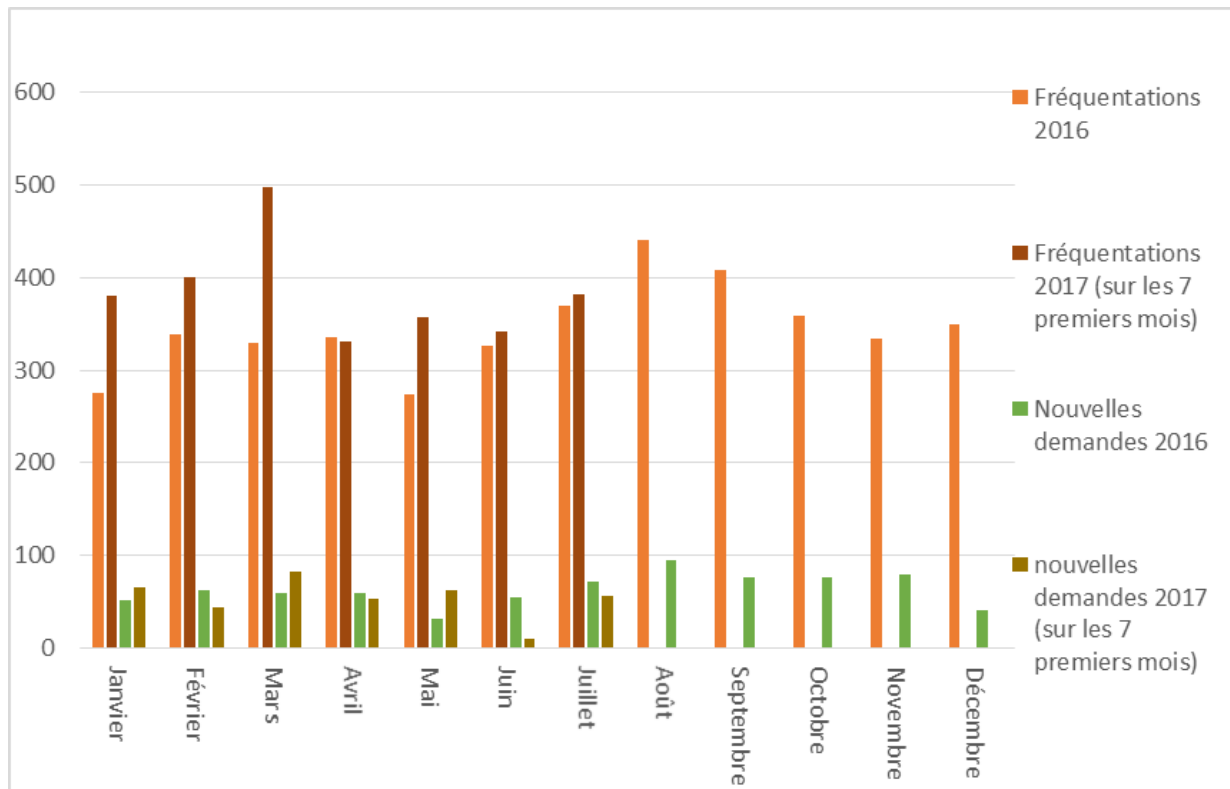
A priori, la période de 6 mois, à raison d'une rencontre par mois, semble suffisante pour mettre cela en place avec ces personnes.

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, **4.568 passages** à l'atelier ont été enregistrés, dont **759 nouvelles demandes**. Par rapport à l'année dernière, nous constatons une augmentation de 9,1% du taux de fréquentation du service. Nous avons aussi eu une augmentation de 1,5% des nouvelles demandes.

Si nous prenons en considération que nous avons eu 4568 passages à raison de 250 jours ouvrables, cela donne une **fréquentation quotidienne moyenne de 18 personnes**.



Nous constatons régulièrement que des personnes socialement plus fragiles sont aux prises avec des marchands de sommeil ou avec des propriétaires indéclicats 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 2016 à juin 2017, **318 demandes de visites ont été faites**, 280 ont été traitées et 39 annulées. **Nous constatons une augmentation des demandes de plus de 16 %.**

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 (2) soit annulée par l'assistant(e) social(e) demandeur/se (2), par les propriétaires (5) ou encore les demandeurs eux-mêmes (1). Quatre situations n'ont pas pu être traitées par le prospecteur du fait du court délai de la demande. Une dizaine de demandes a été annulée par le prospecteur faute d'un contact avec le propriétaire et/ou le locataire, même après un déplacement à l'adresse renseignée. Certains propriétaires préfèrent « s'arranger » (facilité de paiement) avec le demandeur (5) pour ne pas avoir à faire avec le Centre.

Sur les 280 visites traitées, 217 visites ont été approuvées, 10 (18) ont été soumises à conditions et 26 (9) ont été refusés.

Le travail du prospecteur est en expansion et semble encore porter ses fruits quant à la qualité des logements pour lesquels une demande de garantie locative a été introduite. Nous constatons une diminution d'avis conditionnel pour les logements qui ont été visités alors que le nombre de visite est en nette augmentation. Par contre, le nombre de refus est en nette augmentation, en majorité pour des raisons administratives et en concertation avec la cellule logement de Mons.

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 9 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 01/07/2016 au 30/06/2017

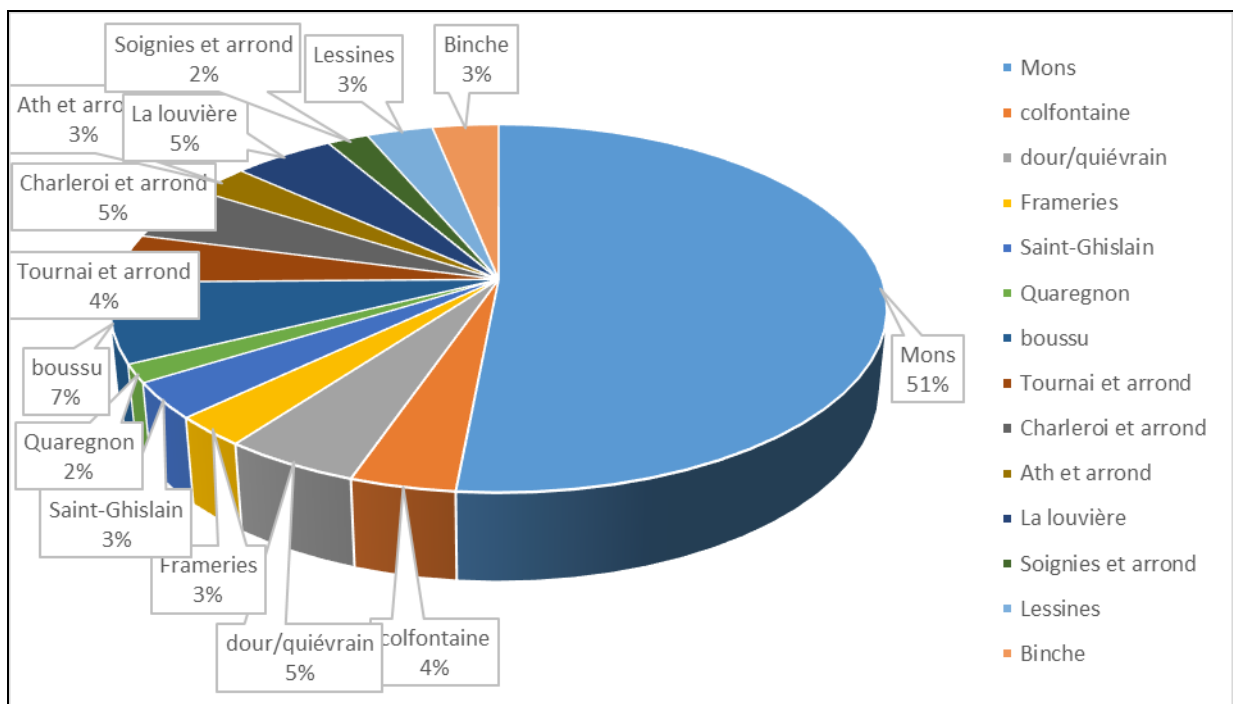
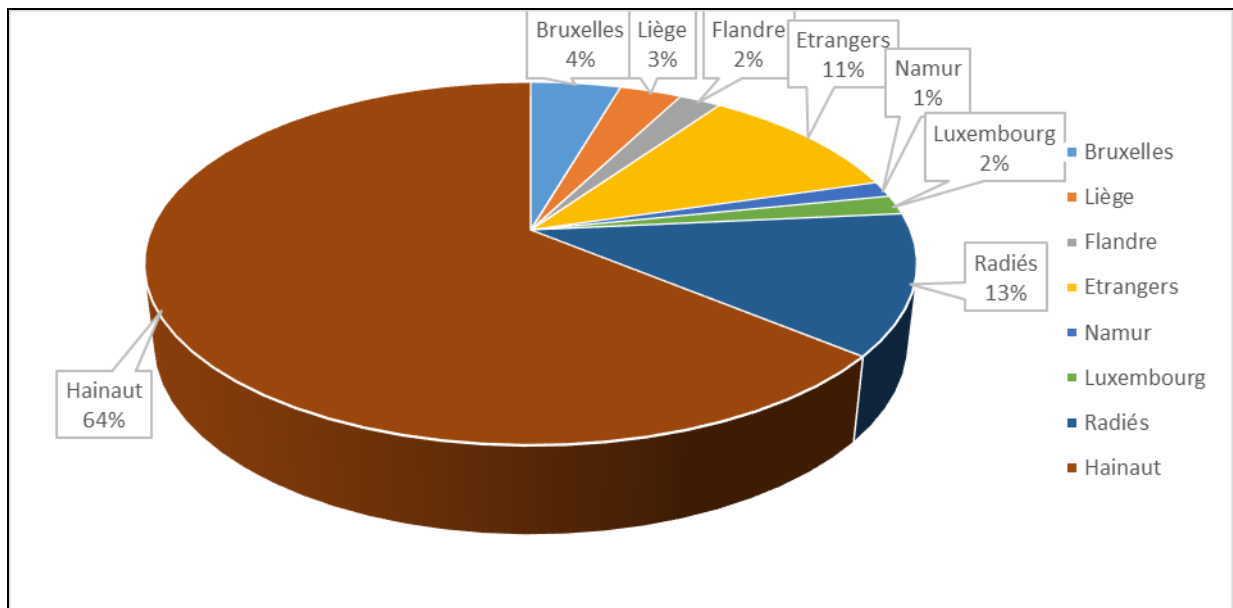
Pour l'année de référence, l'abri de nuit a offert 4.995 nuitées. Par rapport à l'année dernière, il y a une augmentation de 23.7% du taux d'occupation entre l'année 2016/2017 et l'année 2015/2016. Pour rappel, nous étions à 4.039 nuitées en 2015/2016.

	Hommes	Femmes	Total
Juillet 2016	183	91	274
Août 2016	206	47	253
septembre 2016	181	28	209
octobre 2016	195	36	231
novembre 2016	387	47	434
décembre 2016	599	35	634
Janvier 2017	697	53	750
février 2017	735	90	825
Mars 2017	455	115	570
Avril 2017	216	57	273
Mai 2017	221	56	277
Juin 2017	187	78	265
TOTAL	4.262	733	4.995

L'augmentation la plus conséquente se situe dans l'hébergement des **hommes** où nous constatons une augmentation de 31,02 % du taux d'occupation. Dans l'hébergement des femmes, nous constatons une diminution de 6,74% par rapport aux données pour l'année 2015/2016.

Ce sont les mois novembre à mars (période hivernale) qui connaissent une forte augmentation de la fréquentation chez les hommes. En effet, nous passons de 1.792 nuitées pour l'hiver 2015-2016 à **2.873** pour l'année 2016-2017, soit une augmentation de 60,32%. Nous pouvons expliquer cette situation car cet hiver, nous avons augmenté notre capacité d'accueil pour répondre aux nombreuses demandes d'hébergement. **Nous sommes passés de 20 à 28 places.** Chez les femmes, nous passons de 786 à 733 nuitées, soit une diminution de 6,7%.

Origine géographique des personnes hébergées



Mons	Borinage	Autres communes
51 %	24%	25%

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

Logement autonome	36
Maison d'accueil	23
Institution	9
Famille/Relation	23
Dépannage	31
Maison de repos	2
Total « sorties positives »	124 = 26.9%
Hôpitaux généraux et psych.	40
Ecartement	16
Fin de séjour, pas d'endroit fixe	51
Pas de revenu	210
Rue	16
Parti dans la nuit	1
Retour pays	3
Total « autres sorties »	337 = 73.1%

Il est à noter qu'1/4 des sorties est positive.

Suite des perspectives de l'année dernière

Pour l'abri de nuit, le **chenil** (2 cages extérieures et 2 cages intérieures) pour accueillir deux chiens a été mis en place en janvier. Depuis, nous avons accueilli 5 chiens. Ce n'est actuellement pas le public-cible qui vient avec un chien à l'abri de nuit mais plutôt des personnes qui viennent en dépannage.

Toujours pour l'abri de nuit, après la période hivernale, nous avons ouvert notre **local d'urgence avec 4 places**.

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'hiver prochain et suite aux constats de l'année dernière, nous allons de nouveau augmenter notre capacité d'accueil en passant de 20 places chez les hommes à 28. Nous allons également prévoir deux cabanons pour accueillir une personne sans abri avec son chien.

Plan Stratégique Transversal

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

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

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

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

- Le projet Housing First

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

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

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

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	8.744	276	32
2017 (30/07/17)	10.560	510	21

Evolution du Service Logement :

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

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

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

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

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

Parallèlement à cela, et dans le cadre du projet « Un toit pour toi », le service a l'intention d'installer 2 cabanons. Ces structures en bois, isolées, chauffées et qui seront implantées à l'arrière du bâtiment principal, permettront à deux personnes de dormir avec leurs chiens. Les cabanons seront en principe opérationnels durant cette période hivernale.

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

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

Pour le service Atelier Recherche Logement : Sous l'impulsion du Relais Social de Mons, un capteur logement, préalablement engagé et formé comme prospecteur par le Service Logement, effectue depuis la fin 2015 un travail de collaboration dans l'accompagnement des personnes à la recherche d'un toit. L'objectif est de favoriser l'accès au logement pour les personnes en situation de précarité. L'engagement du prospecteur logement attaché à notre service se révèle être une plus-value pour le public de l'Abri de Nuit ; en effet, une complémentarité entre les deux parties s'établit assez rapidement.

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

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

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

3.2. L'aide aux victimes de violences intrafamiliales

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

Au niveau quantitatif, le service VIF (pôle ambulatoire et hébergement confondus) a réceptionné **596 demandes** entre juillet 2016 et août 2017. Si nous comparons ce chiffre à celui de l'année précédente, nous constatons une **augmentation de 188 demandes (+ 46 %)**.

Les 596 demandes sont réparties de la façon suivante :

- Ambulatoire : **62**
- Hébergement : **534**

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.

En plus de ces 596 demandes, 9 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 153 personnes hébergées, 73 étaient des femmes seules et 80 étaient des femmes accompagnées d'enfant(s).

Au total, 158 enfants ont été hébergés au sein de notre structure :

- **141** de moins de 12 ans ;
- **17** de plus de 12 ans.

Entre juillet 2016 et août 2017, notre structure a donc hébergé 311 personnes au total (femmes et enfants confondus) pour un nombre de nuitées s'élevant à 2957. La durée moyenne des séjours est de 9,13 nuits.
Notre nombre de nuitées a augmenté de 688 nuitées, soit une augmentation du taux d'occupation de 10,73%.

Orientation des personnes

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

- Retour au domicile : **31**
- Hébergement dans la famille ou chez des amis : **30**
- Logement : **3**
- Maison d'accueil : **72**
- Autre : **7**
- Inconnu : **16**

Demandes n'ayant pas abouties :

Nous comptabilisons 343 demandes qui n'ont pas abouti entre 2016 et août 2017.

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 ou appartement correspondant à la composition familiale déjà occupé) 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 deux animations de sensibilisation auprès d'adolescentes hébergées à la Cité de l'Enfance.

En collaboration avec la maison d'accueil l'espoir, le Service Violences Intrafamiliales a mis en place des groupes de parole destinés aux femmes hébergées des deux maisons d'accueil.

3.2.4. Les groupes de parole

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

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

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

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

A ce jour, deux groupes de parole ont déjà été organisés (en juillet et août 2017).

3.2.5. Le taux d'occupation

Depuis l'ouverture de la structure hébergement en 2011, le taux d'occupation ne cesse d'augmenter. Nous comptons cette année, une **augmentation de 688 nuitées**. Il s'agit de la plus forte hausse de fréquentation depuis la création de la maison d'accueil.

L'objectif du Service Violences Intrafamiliales pour l'année 2017 est d'atteindre un taux d'occupation de 70% sur 10 lits. Cela permettra ainsi au Service VIF de prétendre à de nouveaux subsides auprès de la Région Wallonne.

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 38,53 € par adulte et 21,20 € par enfant).

3.3.2. Situation initiale :

Le CPAS de Mons organise, depuis 2000, une Initiative Locale d'Accueil (ILA). Elle était à l'origine agréée pour une capacité de 30 personnes. En septembre 2013, suite à une diminution du nombre de demandes d'asile et à l'accélération de la procédure, l'Agence FEDASIL a travaillé sur un plan global de réorganisation de la capacité de son réseau d'accueil pour l'année 2014. Cette réorganisation 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 en juin 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.

L'ouverture des logements supplémentaires s'est faite au cours du dernier trimestre 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
Totaux :	67	9 familles et 41 isolés	77		

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

Accueil effectif au 01/08/2017

IDENTIFICATION	Accueil effectif au 01/08/2017		
	Adultes	Enfants	Remarques
Prévoyance	3	0	
Epargne	2	0	
Ch de cuesmes	2	0	
Ch du Roeux	1	4	
Allée des Pins	2	0	
Allée des Saules	2	0	
Trieu	2	0	
Trieu	2	0	

Henri Dunant	2	2	
Joncquois	2	0	
Joncquois	1	0	
Joncquois	2	0	
Jonquois	2	3	
Joncquois	1	0	
Joncquois	2	0	
Mutualité	2	0	
Mutualité	2	0	
Rue des Puits Ghlin	1	3	
Esplanade dragon	2	1	
Esplanade dragon	1	0	
Esplanade dragon	2	2	
Esplanade dragon	1	1	
Esplanade dragon	2	2	
Esplanade dragon	2	0	
Esplanade dragon	1	0	
Esplanade dragon	1	0	
Esplanade dragon	2	2	
Totaux	47	20	

Tous ces logements ont nécessité une remise en état qui s'est faite en collaboration avec les services techniques du CPAS et de la Ville.

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

2016	2017 (30/07/2017)
73 personnes ont quitté	32 personnes ont quitté
75 personnes ont intégré	31 personnes ont intégré

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

Le taux d'occupation de notre ILA

- En 2016, il est de **83 %**
- En 2017, le taux d'occupation est de **81,5 %** pour les 7 premiers mois

3.3.4. Dépenses et recettes :

1. Dépenses

a. Frais de personnel (service ordinaire)

Depuis l'augmentation de la capacité d'accueil (dernier trimestre 2015), le service fonctionne avec le personnel suivant:

- 3 ETP assistant social
- 2,5 ETP éducateur
- 1,5 ETP agent administratif
- 1,5 ETP ouvrier + 1 art 60
- 2 art.60 auxiliaires professionnelles

Les coûts de personnel pour 2017 sont estimés à 377.957 €.

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

Libellé	Compte 2016
Loyers	83.302 €
Charges	81.425 €
Frais déplacement	225 €
Frais de bureau	118 €
Frais procédure	2.413 €
Frais accueil	398 €
Fonctionnement technique	10.221 €
Frais transport	22.410 €
Frais de formation	0,00 €
Argent poche	165.381 €
Frais divers	43.063 €
Frais d'activités	5.441 €
Nourriture	3.960 €
Honoraires et indemnités pour avocats	0 €
Frais médicaux récupérables	15.623 €
Frais médicaux non récupérables	15.396 €
Remb. quote-part salaire ILA à Fédasil	1.369 €
Produits d'entretien	2.069 €
Frais téléphonie	1.050 €
Frais véhicule	1.793 €
Assurance	877,00 €
TOTAL	456.534€

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 2016, le cout des dépenses est de **3.974 €**.

2. Recettes

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

Catégories	Montants journaliers
Place adulte occupée	38,53 €
Place adulte inoccupée	15,41 €
Place enfant occupée	21,20 €
Place enfant inoccupée	8,48 €

Les subventions pour 2016 s'élèvent à **848.496 €**.

3.3.5 Budget 2017

1. Dépenses

1. DEPENSES

a. Frais de personnel (service ordinaire = 377.957 €)

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 9,5 ETP :

- 3 ETP assistant social
 - 2,5 ETP éducateur
 - 1,5 ETP agent administratif
 - 1,5 ETP ouvrier + 1 art 60
- + 2 art.60 auxiliaires professionnelles

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

Libellé	Estimation budget 2017
Loyers	100.000 €
Charges	105.000 €
Frais déplacement	1.134 €
Frais de bureau	118 €
Frais procédure	2.646 €
Frais accueil	284 €

Fonctionnement technique	14.175 €
Frais transport	23.256 €
Frais de formation	473 €
Argent poche	225.000 €
Frais divers	55.000 €
Frais d'activités	9.450 €
Nourriture	5.000 €
Honoraires et indemnités pour avocats	3.308 €
Frais médicaux récupérables	20.000 €
Frais médicaux non récupérables	17.000 €
Remb. quote-part salaire ILA à Fedasil	1.000 €
Produits d'entretien	2.100 €
Easy Carte	189 €
Assurance	2.831 €
TOTAL	587.964 €

c. Investissements (service extraordinaire)

Les dépenses relatives à l'aménagement des logements sont de 1.176€ pour le 1^{er} semestre 2017.

2. RECETTES

Avec un taux d'occupation de 81,50 % pour les 7 premiers mois de l'année 2017, le montant des subventions de FEDASIL est de **516.944€**.

Le montant de la recette pour l'année 2016 est estimé à environ **880.000€**.

3.3.6 Budget 2018

Dépenses		Recettes	
Personnel	379.847 €		
Fonctionnement	64.650 €	Prélèvements	73.197 €
Transferts	532.000 €	Transferts	903.300 €
Total	976.497 €		976.497 €

Remarque : Il convient 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^{er} loyer, frais médicaux, frais pharmaceutiques, frais de formation, d'insertion socioprofessionnelle,..). Le nombre de dossiers (aide générale) peut donc augmenter en conséquence et représenter un coût supplémentaire pour le CPAS.

Evolution du service ILA

Jusqu'en 2015, notre Centre disposait d'une capacité d'accueil de 21 personnes dans son ILA. Or, au cours de l'année 2015, la Belgique a dû faire face à une forte hausse du nombre de demandeurs d'asile, entraînant une augmentation du taux d'occupation au sein de ses structures

d'accueil (centres communautaires et ILA). Au total, plus de 35.000 demandes d'asile ont été enregistrées en 2015 en Belgique (chiffres du rapport 2015 du CGRA, Commissariat général aux réfugiés et apatrides).

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

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

Actuellement, selon le Commissariat général aux réfugiés et apatrides, 60% des demandeurs obtiennent une réponse positive. Taux particulièrement important si on le compare aux années antérieures. **La durée moyenne des procédures est aujourd'hui de 6 à 9 mois et peut même être réduite à deux ou trois mois pour les procédures accélérées, notamment pour les Syriens.** Depuis le début de l'année 2016, les premiers flux de populations sortant des structures d'accueil avec un statut de réfugié reconnu ont commencé à s'installer dans les différentes régions du pays. Par ailleurs, les nouvelles entrées concernent des personnes ayant un « haut potentiel de reconnaissabilité » ou d'autres qui ont obtenu leur statut et qui donc ne resteront que peu de temps dans leur logement d'accueil.

3.3.7. Evaluation du PST

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

a. Favoriser l'adaptation des résidents

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

Chaque AS organise 2 permanences par semaine.

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

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

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

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

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

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

b. 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. Nous veillons à la régularité de ces réunions.

3.4. La prévention et le traitement du surendettement

3.4.1 La médiation de dettes

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

Le montant de la subvention octroyée par la Région Wallonne pour l'année 2016 s'élève à 60.259,30 € (64.633,92 € pour 2017), il est établi en fonction des critères de population et du nombre de dossiers.

a) La médiation classique

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

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

Nombre de dossiers

Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017 (01/01 au 31/08)
Médiation classique	369	478	237	274	343	333

A ce nombre de dossiers effectifs, on peut ajouter :

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

Le nombre de dossiers traités par le service est en augmentation. 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...

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

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

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

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

Dans des cas de plus en plus nombreux, les travailleurs sociaux sont impuissants face à l'endettement. Impossible parfois, de trouver une solution durable ou un plan de remboursement cohérent. Ils tentent de veiller au paiement des charges prioritaires (loyer, électricité et gaz) afin d'éviter que le ménage ne tombe dans une situation pire encore (difficile d'assurer des

conditions de vie conformes à la dignité humaine). Cela entraîne notamment l'intervention quasi systématiquement des fonds énergie et eau.

b) La médiation judiciaire

La requête en règlement collectif de dettes

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

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

La désignation comme médiateur judiciaire

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

Nombre de dossiers

Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017 (31/08)
Médiation Judiciaire CPAS = Médiateur de dettes	78	80	81	57	50	65
Rédaction de requête en règlement collectif de dettes	24	18	24	33	43	30

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

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

Il est donc mis en évidence qu'il est difficile pour notre service d'être désigné pour des nouveaux dossiers étant donné que les avocats travaillent de concert et se renvoient les

dossiers. Ce qui n'exclut pas de la part de notre service un travail de collaboration et de communication avec le Juge et le Greffe auprès du Tribunal du Travail.

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

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

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

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

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

La durée d'un plan ne peut excéder 5 ans sauf pour les propriétaires, la durée du plan est de 7 ans maximum.

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

3.5.2 L'aide de première ligne et la guidance énergétique

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

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

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

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

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

Après ce travail et si aucun disponible ne peut être dégagé pour le paiement aux créanciers, un PV de carence sera établi.

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

Du 01/01/2015 au 31/12/2015

Type d'intervention/ Secteur	Mons et petites communes	Jemappes/Flénu/Cuesmes
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	679	437
Total	1116	

Du 01/01/2016 au 31/12/2016

Type d'intervention/ Secteur	Mons et petites communes	Jemappes/Flénu/Cuesmes
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	310	223
Total	533	

Du 01/01/2017 au 31/08/2017

Type d'intervention/ Secteur	Mons	Jemappes/Flénu/Cuesmes	Petites communes
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	127	149	43
Total	319		

La différence importante des chiffres entre 2015 et 2016 s'explique par une réorganisation au niveau du traitement des demandes. En effet, depuis 2016, le service reçoit sur rendez-vous et plus en permanence libre, ce qui a permis un traitement plus efficace et plus rapide des demandes.

Le constat a été fait à la suite d'une analyse du type de demande reçue lors des permanences libres, de nombreuses personnes se présentaient pour uniquement remettre un document, poser une question, demander où en était leur dossier. Toutes ces demandes encombraient les permanences alors qu'elles auraient pu être traitées autrement notamment par téléphone.

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

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

Différents volets existent en matière de guidance énergétique :

1) Compteurs à budget

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

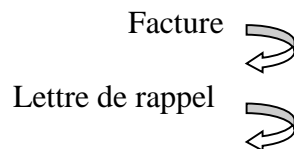
La notion de compteur à budget était, quant à elle, déjà définie dans les obligations de service public social du décret de la région wallonne du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. Parmi les différentes obligations de celles-ci, était mentionnée l'obligation d'installer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

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

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

Procédure :

1) *Fournisseur commercial*



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

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

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

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

3) *Livraison minimale garantie en électricité* (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 (la Cle).

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

2) Commission Locale d'Energie (CLE)

Année	2014	2015	2016	2017 au 31/08
Nbre de CLE	9	11	12	8

CLE	2014	2015	2016	2017 (au 31/08)
Nombre de dossiers traités	60	103	154	220
Annulation réalisées (grâce au travail en amont)	11	42	30	75

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

La CLE est composée :

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

Qui fait quoi ?

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

Types de CLE et mesures prises

1. Le défaut récurrent de paiement :

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

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

La commission peut :

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

2. Le secours hivernal gaz

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

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

Les conditions à remplir :

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

La commission peut :

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

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

- Refuser la demande (car le budget permet le chargement, le client ne recharge jamais son compteur pendant l'année pour se préparer à la période de chauffe,...). Le client devra continuer à 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 nécessaire, la négociation d'un plan de paiement ;
- D'octroyer une aide financière aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité.

Pour l'année 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	2014	2015	2016	2017
Dossiers traités (octrois+refus)	367	389	431	283
Budget dépensé	374.266,58€	348.473€	368.521€	261.585,13 €

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

Liste non exhaustive des mesures pouvant être appliquée sur le terrain

Des actions individuelles

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

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

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

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

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

Soit en intervenant dans un diagnostic énergétique personnalisé

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

- Interventions pour réduire la consommation d'énergie

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

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

Exemples : isolation des toitures, murs, planchers et portes extérieures, doubles vitrages et châssis performants, volets, isolation des tuyauteries de chauffage, remplacement de

chauffage, intervention dans le coût financier d'emprunts ayant pour but la réduction de consommation d'énergie.

Des actions collectives

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

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

4) Fonds Social de l'Eau

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

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

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

Année	Budget	Nbre de dossiers traités
2012	66.707,28 €	235
2013	70.845 €	257
2014	71.143,86 €	235
2015	132.254,17 €	343 pour un montant de 127.974 €
2016	163.156,70 €	378 pour un montant de 159.024,93 €
2017 (31/08)	153.986,84 €	237

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

Plafonds d'intervention pour 2016 (majorés chaque année) : 311 € par ménage majoré de 93 € par personne à partir de la 4^{ème} personne du ménage.

Pour 2017 : 500 € par ménage majoré de 100 € par personne à partir de la 4^{ème} personne du ménage.

5) Dossiers MEBAR

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

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

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

○ **Montant de la prime**

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

○ **Critères**

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

- Plafond : 1415,58 €/mois pour les ménages;
- Plafond : 1061,69 €/mois pour les isolés;
- Plafond : 707,94 €/mois pour les cohabitants;

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

2013	2014	2015	2016	2017 (31/08)
39	21	28	28	9

6) Le Fonds Mazout (Allocation Chauffage)

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

Bénéficiaires :

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

- **Catégorie 2** : Les personnes à « faibles revenus » (revenus annuels bruts imposables inférieurs à 18.002,48 €, majoré de 3.332,74 € par personne à charge) montants applicables depuis le 01/09/2017.

Pour être considérée comme une personne à charge, les revenus nets doivent être inférieurs à 3.140,00 €, 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 dépenses
2011	806	84.399,14 €
2012	739	86.798,04 €
2013	950	112.844,80 €
2014	720	89.985,70 €
2015	659	62.039,29 €
2016	564	82.667,48 €
2017 (31/07/17)	424	60.620,42 €

La trêve hivernale

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

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

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

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

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

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

7) La guidance sociale énergétique (PAPE)

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 s'est terminé 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

1. 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 insertion socioprofessionnel, des séances d'information et de sensibilisation sur le budget et l'énergie, sous forme de module, à des personnes issues du service.

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 un CISP montois 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 coin convivial sur notre travail respectif.

Volet 2 : Suivi individualisé des ménages

Dans le cadre du PAPE, une convention morale est signée entre le CPAS et les ménages suivis. Celle-ci permet d'établir une collaboration entre la Cellule et les ménages pendant une période d'une année maximum (possibilité de prolongation en fonction de la situation). Celle-ci consiste en :

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

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

- une intervention 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).

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

Tuteur énergie

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

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

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

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

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

Ce qui été mis en place :

La Cellule prévention Energie et Endettement (CePEE)

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

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

Réalisations :

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

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

Années	2013	2014	2015	2016	2017 (au 31/08)
Médiation classique	478	237	274	343	333
Médiation judiciaire	80	81	57	50	65
Guidance Energétiques (1ère ligne)	923	672	1.116	533	319
Dossiers MEBAR	39	21	28	28	9
Eau	257	235	343	378	237
Fonds des Energies	485	367	383	431	283
Commission Locale D'Énergie	91 personnes convoquées	60 personnes convoquées	11 CLE pour 103 dossiers traités	12 CLE 154 pour dossiers traités	8 CLE 220 pour dossiers traités
Fonds Mazout	950	720	659	564	424
TOTAL	3.303	2.378	2.963	2.481	1.890

4. Agir pour l'insertion sociale et professionnelle

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

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

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

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

Le dispositif d'insertion professionnelle

En 2016, 845 feuilles de liaison avaient été orientées vers notre service au départ du service d'aide sociale générale. Pour les 8 premiers mois de 2017, nous sommes à **544 feuilles de liaison**.

Sur base de ces feuilles de liaison et aussi grâce à la réactivation des dossiers « en attente », **777 candidats** avaient été reçus en 2016 pour un premier entretien de bilan et **550 pour les 8 premiers mois de 2017**.

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 31/12/16 et 31/12/2017 (Projections)

Partenaires	Art. 60		Art. 61		Art. 61 et Activa		Activation (Activa, SINE, PTP)		Total	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
CPAS	131	186	-	-	-	-	-	-	131	124
Ville + public	119	184	-	-	-	-	-	-	119	123
ASBL et économie sociale	75	168	-	-	-	-	-	-	75	112
Non-Marchand (Payant)	57	66	-	-	-	-	-	-	57	44
Secteur Privé	4	25	41	32	28	22	14	17	53	57
Total (au 01/09)	386	420	41	32	28	22	14	17	435	460

Les chiffres d'accès à l'emploi sont donc toujours en augmentation !

Leur croissance est donc un élément particulièrement positif pour nos usagers. En effet, les travailleurs concernés (art61) sont directement engagés par les entreprises : ils ne sont donc pas des agents CPAS mis à disposition mais sont directement reconnus comme travailleurs à part entière de l'entreprise. L'employeur pouvait, avant la réforme des aides à l'emploi, conjuguer prime Activa et prime tutorat pour l'art. 61, ce qui est très intéressant pour lui. La réforme des aides à l'emploi propose maintenant d'autres formes de primes pour les employeurs.

CPAS de Mons/ répartition des personnes engagées en art. 60§7

	CPAS	Ville (gratuit)	Ville (payant)	ASBL/privé /payant)	Economie Sociale	Privé	Non-Marchand
2016	29 %	25 %	3 %	16 %	11 %	4 %	11 %
2017 (31/08)	29,5 %	29 %	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
2015	30%	31%	39%
2016	31 %	29 %	39 %
2017	30 %	29 %	40 %

4.2. Les actions menées en amont de l'emploi

4.2.1 Suivi socio - professionnel

- Séances collectives ;
- Accueil et premiers entretiens sur base des documents de liaison de l'aide générale ;
- Si un projet d'insertion est possible, élaboration d'un PIIS (si non, équité) ;
- Accompagnement durant le déroulement du PIIS ;
- Orientation vers les actions SIP et les opérateurs extérieurs de formation ou d'insertion ;
- Mise en formation et suivi, stage ;
- Testing de compétences (nouveau en 2017)
- 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 et prospection ad hoc ;
- Module de permis pratiques possible (nouveau en 2017)

Entretiens 1er Bilan 2015						
18/24 ans	25/44 ans	45/54 ans	55 ans et plus	TOTAL	H	F
283	556	119	13	971	490	481
Entretiens 1^{er} Bilan 2016						
333	382	55	7	777	412	365
Entretiens 1^{er} Bilan 2017 (31/08/17)						
186	299	53	12	550	280	270
Projections jusqu'au 31/12/17						
279	449	80	18	825	420	405

Au 31/08/2017, nous supervisons simultanément 1060 bénéficiaires : 542 dossiers PIIS-SIP actifs et 518 dossiers en cours de Bilan Socio Professionnel (BSP).

En outre, durant ces 8 premiers mois 2017, **137** dossiers qui ont été archivés (sortie RIS) (projection jusqu'au 3/12/17 = **206**) et **68** dossiers (projection jusqu'au 31/12/2017 = **102**) 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 2016 (auprès des opérateurs extérieurs)

Du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016, 229 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)	
118	111	46	141	42	3 CESI	40	EPS	54
					CEB	55	ALPHA	2
					PRIMAIRE NON ACHEVE	23	FOREM	3
					PROFESSIONNEL	29	AUTRES	28
					SPECIAL	9		
					SUPERIEUR	10		
					INCONNU	36		

Du 1^{er} janvier 2017 au 31 août 2017, 150 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)	
77	73	23	95	31	1	CESI	47	EPS	47
						CEB	49	ALPHA	0
						PRIMAIRE NON ACHEVE	11	FOREM	3
						PROFESSIONNEL	3	AUTRES	28
						SPECIAL	7		
						SUPERIEUR	3		
						INCONNU	15		

Projections jusqu'au 31/12/2017, 150 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)	
116	110	35	143	47	1	CESI	71	EPS	71
						CEB	74	ALPHA	0
						PRIMAIRE NON ACHEVE	17	FOREM	5
						PROFESSIONNEL	5	AUTRES	42
						SPECIAL	11		
						SUPERIEUR	5		
						INCONNU	23		

4.2.2 Compétences et Ressources pour l'Emploi

- On pense particulièrement à :

- Groupes de soutien aux demandeurs d'emploi;
- Informations sur le marché de l'emploi ;
- Orientation vers les formations professionnelles ;
- Valorisation des compétences de chacun ;
- Analyse des profils ;
- Niveau de français à évaluer ;
- Niveau de connaissances informatiques à évaluer ;
- **Politique de testing de compétences** (nouveau en 2017) ;
- Accompagnement concret de la recherche d'emploi ;
- **Mise en stage professionnel** (via F70 bis) (nouveau en 2017).

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

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

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

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

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

Du 01/01/17 au 31/08/17 : **38 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 31/08/2017 : **47 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 31/08/2017 : **21 stagiaires.**

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

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

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

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

PARTENAIRES

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

ACTIONS MENEES :

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

FINANCEMENT du projet « Action Jeunes »:

RECETTES (€)	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 »

	2016	2017 (au 30/08/2017)	Projection jusqu'au 31/12
Nombre de BSP	220	149	224
Nombre de contrats art. 60/61	24	31	47
Nombre de jeunes en formation	12	18	27
Nombre de jeunes ayant participé aux visites d'entreprises et centre de formation (Caterpillar, IFAPME, SNCB, Police, journée de l'armée...)	14	14	21
Ateliers de bilan de compétences et recherche active d'emploi	148	61	92

Le nombre de mises à l'emploi est en constante progression mais surtout le taux d'échec avec ce public est inférieur par rapport aux autres catégories d'âge. Le travail spécifique (testing, accroche, visites d'entreprise, visites de centre de formation) mené par les différents intervenants du dispositif s'avère positif. Il est donc évident que l'impact du projet « Action Jeunes » est visible. Le service entend poursuivre et développer encore cette action spécifique en 2018.

Synthèse d'évolution du service d'insertion socioprofessionnelle

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

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

<u>Années</u>	<u>Art 60/61</u>
2012	270
2013	276
2014	291
2015	302
2016	335
2017 (31/08/2017)	347

Les chiffres relatifs aux mises en formation sont également en progression passant de 191 mises en formation en 2015 à 229 en 2016 (150 en août 2017).

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

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

Enfin, le service d'insertion sociale/activation sociale n'a cessé de se développer ces dernières années. En 2016, 88 personnes étaient suivies. A ce jour (au 31/08/2017), nos équipes suivent 109 personnes dans ses différents ateliers (organisés en interne par notre équipe ou à l'externe via des partenaires extérieurs).

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

Une **permanence libre d'un planning familial** est organisée dans nos bâtiments 1 fois/sem jusque fin d'année permettant aux « mamans » et « futures mamans » de poser toutes questions utiles, d'être rassurées en cas de besoin, d'obtenir des informations préventives,

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

4.2.3. CISP « Plein Air »

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

- Le Centre d'Insertion Socioprofessionnelle (CISP)
- La Recyclerie
- Le Projet Pilote « Recytroc »
- IDESS comprenant :
 - o Le magasin Social « Le Grenier aux Trouvailles »
 - o Le Taxi Social
 - o Le service « Brico-dépannage – Jardinage ».

1. Le CISP du « Plein Air »

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

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

Notre demande a été acceptée et nous sommes donc devenus un CISP à dater du 01/01/2017.

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

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

Evolution du nombre de stagiaires

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation
2013	79	35.136,40
2014	85	36.568,30
2015	83	37.029
2016	71	45.461
2017	69	32.357
Projection jusqu'au 31/12	104	48.536

Le Plein Air a formé **69** stagiaires pour les huit premiers mois de **2017** pour un total de 28.081 heures de formation (+ 15 % d'heures par rapport à la même période en 2016). Sur l'ensemble des stagiaires en formation, 81 % sont bénéficiaires du RIS, 19 % bénéficiaires d'allocations de chômage ou en situation d'attente de ces allocations (contre, respectivement, 84 % et 16 % en 2016). Nous avons continué d'augmenter le taux de stagiaires « chômeurs » ou « assimilés » et ce, suite à l'obligation du centre relatif à l'accord de collaboration avec le Forem dans le cadre de l'adressage de son public.

Détail des heures par formation

	Aux. coll.	Electro	Bois	Transport	Bio	Total
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	17.012	8.612	6.434	7.123	6.280	45.461
2017	13.092	4.692	2.245	3.615	8.713	28.081
Projection jusqu'au 31/12	19.638	7.038	3.368	5.423	13.070	48.537

Le nombre d'heures fixé par la Région Wallonne dans le cadre nouvel agrément a diminué, passant de 31.472 heures à 27.606. En 8 mois, nous avons, donc, déjà atteint ce chiffre (28.081 h). Notre projection pour la totalité de l'année 2017 est de 42.121 heures.

Une autre modification majeure cette année est le basculement de l'horaire des stagiaires de 38h/semaine vers 35 heures. En effet, les stagiaires terminent désormais à 15h30, ce qui libère du temps aux formateurs pour répondre aux nouvelles exigences administratives et préparations qui découlent du nouvel agrément. Seuls les agents sous contrat art 60 restent présents au même titre que les travailleurs contractuels et statutaires.

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	128.705 €	111.450 €	240.155 €
2017	95.896 €	71.165 €	167.061 €

Comme indiqué ci-dessus, le chiffre d'affaire du CISP s'élève à 167.061 € pour les huit premiers mois de 2017 (contre 164.895 € en 2016 pour la même période) et se répartit comme suit :

- CA Clients payants : 95.896 € (+12,65 % par rapport à la même période en 2016)
- CA Prestations internes : 71.165 € (- 10,78 % par rapport à la même période en 2016).

Détail du chiffre d'affaires (clients payants) en 2017 (31/08/17)

Mois	Magasin	Auxiliaire en collectif	Bio-maraîchage	Installateur valoriste en électroménager	Magasinier -livreur spécialisé dans le travail du bois	Valorisat.	Déménagt & Livraisons	Taxi social	Total
1	6.702	413	986	0	180	20	123	802	9.226
2	8.079	525	887	0	150	0	100	839	10.580
3	9.688	655	1.066	0	280	0	247	822	12.758
4	8.889	355	910	500	75	0	431	568	11.728
5	9.308	1.134	1.282	290	270	0	155	945	13.384
6	8.681	1.018	1.050	160	235	0	592	824	12.560
7	7.126	861	886	0	110	0	420	857	10.260
8	10.150	812	1.008	0	215	0	150	566	12.901
Total	68.623 €	5.773 €	8.075 €	950 €	1.515 €	20 €	2.218 €	6.223 €	95.896 €

*Le terme « recyclerie » inclut les prestations effectivement réalisées par l'équipe mais également la valorisation des matières chez Alvin et les montants perçus pour les tonnes d'encombrants enlevés chez Hygea et Ipalle.

b) Détail du chiffre d'affaires (clients internes = services rendus dans le cadre des économies d'échelle) en 2017 (31/08/17)

Mois	Magasin	Recyclerie	Auxiliaire en collectivité	Bio	Electro	Bois	Transport	Taxi social	Total
1	0	68,50	5.627	2.315	890	330	440	0	9.670,5
2	50	337	5.587	53	0	0	962	0	6.989
3	0	108,50	6.092	1.724	260	0	1.011	0	
4	30	1.205,50	5.283	734	390	37	655	0	
5	0	1.615,50	5.939	1.063	1.015	205	1.238	0	
6	61	0	5.883	636	185	97	1.080	0	
7	40	44,50	5.863	1.245	315	65	490	0	
8	500	241	5.943	716	0	21	2.516	0	
Total	681 €	3.621 €	46.217 €	8.484 €	3.055 €	717 €	8.390 €	0 €	71.165 €

Il s'agit des interventions réalisées pour les services internes du CPAS ou les partenaires avec lesquels nous sommes conventionnés, ou encore des services que nous avons rendus à des organismes/partenaires à la demande des autorités. Ces interventions sont non facturées.

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

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

Nous entretenons également d'autres sites pour lesquels nous sommes rémunérés tels que, Téléassistance, l'Enclos de Messines, le Relais Social, les Laurentides,... Comme annoncé l'année dernière dans ce même rapport, l'atelier repassage de la filière, victime de son succès, a fixé un maximum de 15 mannes par semaine afin de pouvoir assurer un travail de qualité et assurer l'ensemble des tâches qui leur sont confiées. Ceci semble être une réussite et notre inquiétude quant aux frustrations et aux listes d'attentes trop longues n'est pas (du moins encore) apparue. Nous aimerions améliorer ce service mais sans un véritable local adapté, cela n'est pas envisageable. Nous pensons donc développer cet « atelier » lorsque le déménagement vers la rue du Travail sera effectif. En parallèle, nous commençons à envisager une augmentation du prix du repassage car celui-ci n'a jamais évolué et le travail engendré vaut davantage que l'euro du kilo actuellement appliqué.

En ce qui concerne les activités de nettoyage et cuisine, il n'y a pas eu de grands changements. Nous souhaitons garder le même rendement malgré quelques réorganisations internes. Nous constatons, donc, une légère diminution du chiffre d'affaire et des services rendus, bien que ce dernier ait volontairement été revu à la baisse. En effet, nous nous sommes rendu compte que les heures renseignées comme étant des services rendus ne l'étaient pas toujours selon notre représentation collective. Le CCH, par exemple, comptabilisait des journées complètes de nettoyage de leur local, or cela n'est pas réaliste. Certes, nous pouvons attribuer une partie de leur journée au rangement et nettoyage de leur vaisselle, surfaces, etc. suite aux activités organisées par ou pour le CPAS ou ses partenaires mais une grande majorité du temps accordé à ces tâches est plutôt à attribuer à « de la formation ».

Le principe du service rendu est d'établir une « facture » / un montant estimé que le CPAS devrait déboursier s'il faisait appel à d'autres structures que le CISP. Nous avons établi un forfait mensuel nettement plus faible : 4 personnes durant 1h, multiplié par le nombre jour presté au cours du mois pour le nettoyage et la même chose mais durant 3 heures pour la cuisine. Nous avons aussi appliqué ce même principe à l'équipe de nettoyage qui dispose désormais de stagiaires du CISP pour nettoyer tous les sites du CPAS de Mons, à savoir : 3 stagiaires, 7 heures par jour durant 15 jours par mois, soit 2.520 €/mois. Il en va de même du repassage. Antérieurement, nos prédécesseurs considéraient qu'en plus des montants facturés aux clients pour ce service, un montant complémentaire devait être comptabilisé en service rendu étant donné le faible prix demandé par rapport à la charge réelle de travail. En ce qui nous concerne, nous estimons qu'à partir du moment où un coût est attribué, il ne relève plus du service rendu. De plus, l'atelier repassage ressort également de la formation car si nous ne pratiquions pas ce système de repassage facturé que nous proposons au personnel interne du CPAS, des ateliers repassage seraient tout de même organisés afin d'apprendre ces techniques à nos stagiaires. Enfin, le repassage pratiqué pour les agents n'engendre aucune charge pour l'employeur. Comme déjà évoqué précédemment, nous songeons plutôt à augmenter le prix du kilo à l'avenir.

➤ **Filière Electro**

La filière « électro » intervient de plus en plus pour des dépannages tant au sein des maisons de repos, crèches, et services internes du CPAS 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 année, la filière électro a énormément progressé dans ses chiffres, tant au niveau du chiffre d'affaire réel que dans les services rendus. En effet, suite au départ à la retraite de notre ancien formateur, nous avons engagé un nouveau formateur qui a repris cette fonction. Cette nouvelle dynamique nous a permis de développer nos actions autour des petits électros qui étaient un peu délaissés jusqu'ici. Ce travail a également une répercussion importante et positive sur les ventes du magasin.

Au vu de ces résultats, nous aimerions que la filière vienne également en aide au service du « Brico-dépannage » (cf. chapitre IDESS) dont les ouvriers ne sont pas qualifiés dans les réparations plus techniques et spécifiques, afin d'encore améliorer nos services de proximité et à la clientèle. Nous passerons par ACASA pour informer les bénéficiaires et clients potentiels de cette nouveauté.

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

Enfin, nous sommes actuellement en pleine démarche pour obtenir la reconnaissance « Electrorev » via l'ASBL Ressource, en parallèle à la démarche réalisée pour obtenir le label « Recup » pour nos magasins sociaux. Ces reconnaissances nous apporteraient une plus grande renommée, une garantie de qualité sur nos services et appareils en vente mais nous permettrait également d'agrandir, voire de nous créer un véritable réseau de professionnels dans le domaine de l'électro.

➤ **Filière Bois**

La filière « bois » agit essentiellement dans le même cadre que celle de l'électro. Nous avons bel et bien aménagé la salle de sablage et peinture comme prévu mais en l'absence d'un extracteur, elle n'a pas encore pu servir. Nous sommes également toujours dans l'attente de la réparation de la panneauteuse. Sans ces éléments, nos attentes de production n'ont malheureusement pas été rencontrées. Au contraire, nous constatons une diminution du chiffre d'affaire et des services rendus que nous expliquons par le trajet inverse qu'a subi la filière électro, dû à des raisons d'organisations internes. Le nombre d'heures fixé pour la filière reste quant à lui à atteint.

➤ **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 (interne) afin d'y effectuer leurs prestations. Leur rentabilité a fortement diminué par rapport aux années antérieures mais cela est normal puisque, pour rappel, ils sont passés de deux formateurs à un seul en toute fin d'année 2015 (au lancement du projet Recyclerie). Les prestations extraordinaires dues aux nombreux et gros déménagements en « services rendus » pour le CPAS en 2016 (notamment dans le cadre de ses travaux de réaménagement entre autres à Glépin, à la rue Lamir (SIP + médiation de dettes), etc.) ont dissimulé la diminution à laquelle cette filière aurait déjà dû être confrontée l'année dernière, sans compter que les équipes de la Recyclerie sont venues les aider à plusieurs reprises tout en attribuant les services rendus à la filière transport.

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

Années	Déménagements internes	Déménagement particuliers
2013	102	23
2014	75	11
2015	127	38
2016	63	34
2017 (31/08/17)	76	14

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

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

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

La volonté à long terme est de développer une micro-ferme pédagogique reconnue comme fleuron local en développement durable autour de la filière bio-maraichage. L'un des deux

nouveaux formateurs qualifiés que nous souhaitons accueillir est arrivé en décembre 2016. Vu l'ampleur et la diversité des actions à entreprendre, un partenariat a été mis en place avec la filière « éco-rurale » du CISP le CEFOP afin de mutualiser nos forces. De ce partenariat naîtra prochainement le projet « Naturacadémie ».

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

Cet hiver, cette filière devra également se charger de l'entretien des cimetières de Mons en plus de leurs activités « classiques » et de l'entretien du « bois de Baudour ».

a) **Encadrement Psychosocial**

L'année dernière, nous voulions mettre l'accent, notamment, sur la remédiation aux connaissances de base (en mathématique et français), malheureusement, nous n'avons pas pu systématiser et développer cet aspect comme nous le souhaitions. Certes, tous les stagiaires ont passé ce test afin d'estimer leur niveau mais aucun cours n'a pu être mis en place. C'est donc à nouveau l'une des résolutions professionnelles de notre CISP cette année. D'autant plus que nous avons récemment accueilli une assistante sociale supplémentaire qui pourra se charger d'assurer une collaboration ou la réorientation vers des professionnels de ce domaine. Ainsi, chaque nouveau stagiaire passera un test écrit durant la période d'essai (dans les 15 premiers jours de sa formation) afin de détecter la présence d'éventuelles lacunes et le type d'orientation spécifique qui s'avèrera nécessaire, c.-à-d. :

- du FLE (français langues étrangères) pour les personnes dont le français n'est pas la langue maternelle et qui seront orientées vers le SIS 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 n'éprouvent que quelques lacunes inférieures au niveau du CEB. Ils pourraient être orientés vers une école de promotion sociale, par exemple.

Les cours pour le permis de conduire théorique ont rencontré un franc succès mais suite au départ du co-animateur, nous avons dû les suspendre faute de temps. Le planning de l'animatrice sera retravaillé afin de pouvoir les remettre en place d'ici 2018 au plus tard.

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

Le retour à un seul animateur et les problèmes que peuvent engendrer un déplacement de groupe conséquent de stagiaires vers l'extérieur ont peu à peu eu raison de notre collaboration avec la Flenne. Bien que nous puissions toujours compter sur le soutien, nous n'en profitons actuellement plus.

La « Recyclerie » (projet spécifique de notre dispositif d'insertion avec le soutien du FSE)

1) Avant projet :

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

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

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

2) Fiche Projet financé FSE :

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

Introduction :

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

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

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

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

Le public-cible est confronté à plusieurs difficultés concomitantes :

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

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

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

Description des activités :

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

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

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

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

Activité 5 : Aménagement d'un nouvel espace de vente de 200m² au centre-ville de Mons destiné à accueillir les objets valorisés et issus de la récupération des encombrants et transformés en de nouveaux produits de qualité grâce à la technique du design

Cadre Partenarial :

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

Subsidiation FSE du projet :

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

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

La plus value du FSE :

Le cofinancement du FSE permettra :

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

3) Reconnaissance projet FSE

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

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

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

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

4) Quelques données chiffrées du projet « Recyclerie »

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

	Tonnage enlevé	Tonnage vendu	Tonnage retourné
2014 (à.p.d. 23/06/14)	17,0 T (21 camions)	5,7 T (517 articles)	4,1 T
2015 (=>30/09/15)	27,4 T (62 camions)	10,5 T (996 articles)	6,5 T
TOTAL	44,4 T (82 camions)	16,2 T (1513 art.)	10,6 T

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

	Tonnage enlevé	Tonnage vendu	Tonnage retourné
2015 (à.p.d. 1/10/15)	18,120 T (21 camions)	5,632 T (460 articles)	3,260 T
2016	91,508 T (276 camions)	63,165 T (3.676 art.)	14,260 T
2017 (=> 31/08/17)	59,878 T (204 camions)	47,841 T (4.389 art.)	4,500 T
TOTAL	169,506 T (501 c.)	116,638 T (8.525 art.)	22,020 T

c) Stagiaires en formation :

1) Année 2016 :

Au 01/01/2016, nous avons commencé l'année avec 15 stagiaires dont 3 « Art 60 » et l'avons terminé avec 19 stagiaires dont 4 « Art 60 ».

Au total, 40 stagiaires ont débuté la formation en 2016. L'objectif initial était d'atteindre 30.600 heures de formation. Malheureusement, nous n'avons pu en comptabiliser que 22.020.

2) Année 2017 :

Au 01/01/2017, nous avons commencé avec 16 stagiaires dont 3 « Art 60 ».

Au 01/09/2017, nous disposons de 19 stagiaires actifs dont 5 « Art 60 ».

Au total, 30 stagiaires (Art 60 inclus) ont débuté la formation cette année. L'objectif fixé 32.300 heures de formation. Malheureusement, nous n'atteignons de nouveau pas ce chiffre n'étant, au 31/08/2017, qu'à 16.463 heures. Nous aspirons toujours à répondre aux objectifs fixés dans le cadre du FSE dans le futur, une fois que la totalité des infrastructures et des moyens seront déployés.

3) Développement : Projet Pilote « Recytroc » (réculte des encombrants à domicile)

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

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

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

Ce projet vise donc une activité concentrée sur la collecte et la valorisation des objets encombrants des ménages et sur l'éducation ou sensibilisation à l'environnement. Ce projet sera réalisé en collaboration avec le service d'insertion du CPAS de Dour et nos partenaires

actuels de la Recyclerie, en l'occurrence, « Droit et devoir » et l'intercommunale HYGEA, ce dernier intervenant en qualité d'expert au niveau gestion des déchets.

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

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

6) Aménagement de l'infrastructure : création par HYGEA d'une recyclerie financement FEDER

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

Cependant, HYGEA nous a informé avoir tout de même obtenu un montant à investir dans une infrastructure. Au départ, il était question de la création d'un hangar servant d'atelier pour la Recyclerie sur le site de Cuesmes. Finalement, ils investiront dans le bâtiment de la rue du Travail à Mons. Toutefois, le bâtiment ne sera pas disponible avant minimum début 2019.

2. Projet IDESS

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

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

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

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

L'énorme augmentation du chiffre d'affaire du magasin social « Le Grenier aux Trouvailles » au cours des dernières années s'explique, d'une part, par le développement du projet « Recyclerie » mais aussi par la situation économique qui pousse les personnes à mesurer leurs

achats et à valoriser le commerce de seconde main (les valeurs de recyclage et d'écologie sont très présentes dans la société et auprès d'une bonne partie des individus depuis quelques années). Une autre explication cohérente est que cette augmentation serait liée à la fidélisation de notre clientèle et à la renommée grandissante de notre magasin.

Voici le chiffre d'affaire réalisé en 2016 et sa répartition par rayon :

RAYONS	RECETTES
Enfant	6.350 €
Mobilier	44.482 €
Vaisselle	7.530 €
Electro	11.500 €
Bijoux-Marquinerie	972 €
Décoration	8.535 €
Livre	763 €
Multimédia	536 €
Autres	3.507 €
Transport	2.621 €
Montage	115 €
Vélo	2.171 €
TOTAL	89.287 €

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

De plus, l'ouverture de ce magasin collera parfaitement à notre partenariat prévu initialement dans l'appel à projet de la « Recyclerie » avec la « **Maison du Design** » **en vue de créer une marque déposée et travailler avec des designers/artistes locaux** (spécialisé dans le travail des matières ou également d'objets récupérés).

Perspectives du CISP

L'obtention d'un nouvel agrément pour 6 ans, soit jusqu'au 31/12/2022, permet de stabiliser les filières du CISP « Le plein air » mais a engendré en parallèle une réforme de notre financement et de notre méthodologie de formation.

Pour notre action CISP, cette réforme porte peu à conséquence puisque notre financement est passé de 311.558 € à 426.370 € pour l'année 2017 tout en perdant l'équivalence du financement de 22 Points APE.

Effectivement, en parallèle à la réforme CISP, l'administration wallonne est venue y greffer la réforme des points APE dans le cadre du financement des CISP.

Notons également que les inspections changeront du tout au tout car l'aspect pédagogique sera dorénavant aussi 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 de 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 cours/syllabus 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 sont en cours de réalisation et devront être prêts pour 2018.

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 indispensables pour le volet logistique. De plus, elles représentent une économie d'échelle importante pour le CPAS.

Le volet commercial sera développé davantage car 2018 sera une année charnière où nous travaillerons avec le Directeur Financier sur le volet assujettissement à la TVA mais également sur une meilleure gestion de la facturation. Dans cette optique, un renforcement du staff sera nécessaire afin de développer une communication efficiente, créer un guide de bonnes procédures visant l'amélioration de notre fonctionnement, de la gestion des plannings, de la productivité des filières, etc. et, en corollaire, des recettes (factures + subsides).

4.2.4 Le Service d'Insertion Sociale

Notre action d'insertion sociale est agréée depuis 2005 par le Ministère régional de l'Action Sociale et de la Famille en qualité de Service d'Insertion Sociale (SIS).

Par ailleurs, depuis septembre 2015, le service mène une politique d'activation sociale.

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

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

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

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

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

- **Atelier culinaire**

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

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

- **Communication par le jeu**

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

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

- **Atelier créatif**

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

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

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

Du 01/07/2016 au 31/12/2016, 88 personnes ont été suivies par le service d'insertion sociale. A titre informatif, nous avons suivi 109 du 01/01/2017 au 30/06/2017
Par ailleurs, 77 personnes sont suivies dans le cadre du FLE (Français langue étrangère)

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

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

Les partenariats et collaborations sont les suivants

Collaborations avec l'Institut de l'Enseignement de la promotion sociale de Jemappes	Mise à disposition d'un professeur de français langues étrangères Formation des auxiliaires de l'enfance
ASBL Accesport	Sorties, évènements sportifs
ASBL PPJ : Porteuses de Projets pour Jemappes	Orientation vers des activités couture
Article 27	Sorties culturelles
La Famille Heureuse ASBL	Animations sur le thème de l'estime de soi
Education permanent : ASBL CPCP	Animations santé, consommation responsable
Asbl « centre de diffusion cinématographique »	Sorties cinéma, animation famille
Service Egalité des Chances	Animations sur les MST, la contraception, ...
ASBL La Flenne	Maison de jeunes
ASBL SEPT	Stop tabac
Barbiana	Théâtre social
Bibliothèque des Comtes du Hainaut	Ateliers pratiques
ASBL Pourquoi pas toi	Ateliers estime de soi, relooking
Le Jardin des fées	Ateliers créatifs, sportifs
ASBL Tels Quels	Sensibilisation sur les discriminations
L'académie	Soins de beauté, esthétique et relooking
Transvia	Groupe de paroles
AMO Ancrages	Groupe de paroles
CIEP	Cours d'alphabétisation
ALE	Présentation de leurs activités

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	800	532	95	346
2017 (au 30.06.17)	780	***	75	220

4.3. Proaction

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

Dans ce cadre, le CPAS et le FOREM ont ainsi décidé de mettre en commun leurs connaissances, leurs outils, leur expertise et leur personnel. Le financement des 4 agents du CPAS affectés à cette action est rendu possible grâce au projet FSE Reliance et à la convention cadre FOREM-CPAS-RW qui intègre également l'activation de la mesure fédérale dite « 500 € ».

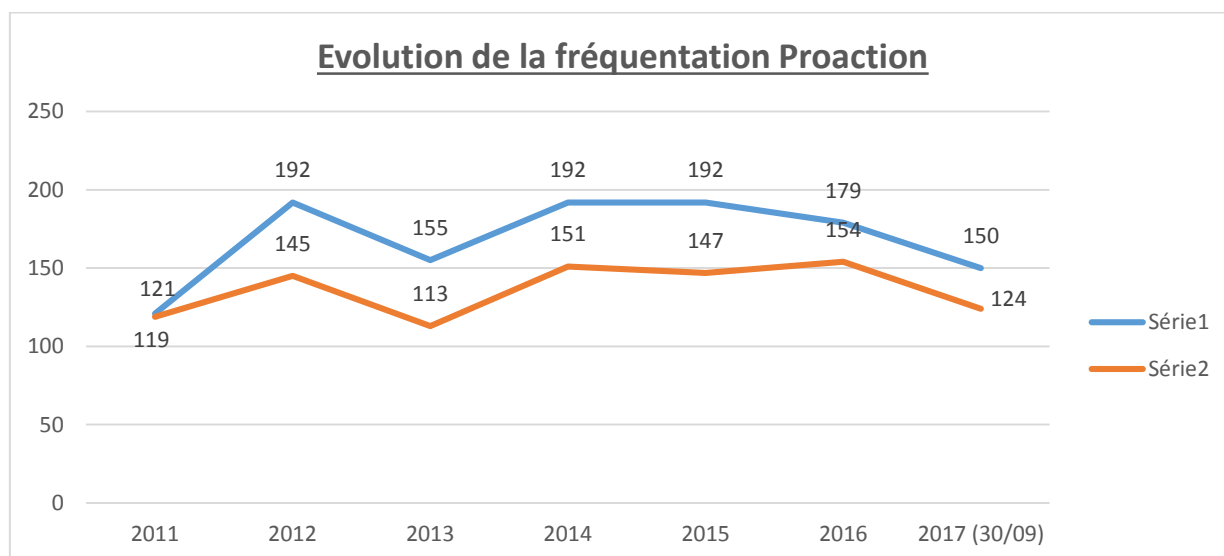
Depuis 2006, ce service est également accessible aux bénéficiaires des CPAS de Frameries, Colfontaine, Saint-Ghislain, Quaregnon, Quiévrain, Boussu, Dour, Honnelles et Hensies.


En 2014, 192 nouvelles personnes ont été repérées par les services et reçues lors d'un 1^{er} entretien durant lequel l'offre de service et le dispositif d'accompagnement proposé par le service Proaction leur a été présentés. 78.6% d'entre elles (soit 151 personnes) sont entrées dans le dispositif et ont signé un accord de collaboration.

En 2015, 192 nouvelles personnes ont été repérées et informées de l'offre de service et 147 personnes (soit 76.65 %) sont entrées dans le dispositif.

Pour 2016, 179 nouvelles personnes ont été repérées et informées de l'offre de service et 154 d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 86 %.

Pour 2017 (30/09), 150 d'entre elles ont été repérées et informées de l'offre de service et 124 d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 82,60 %.



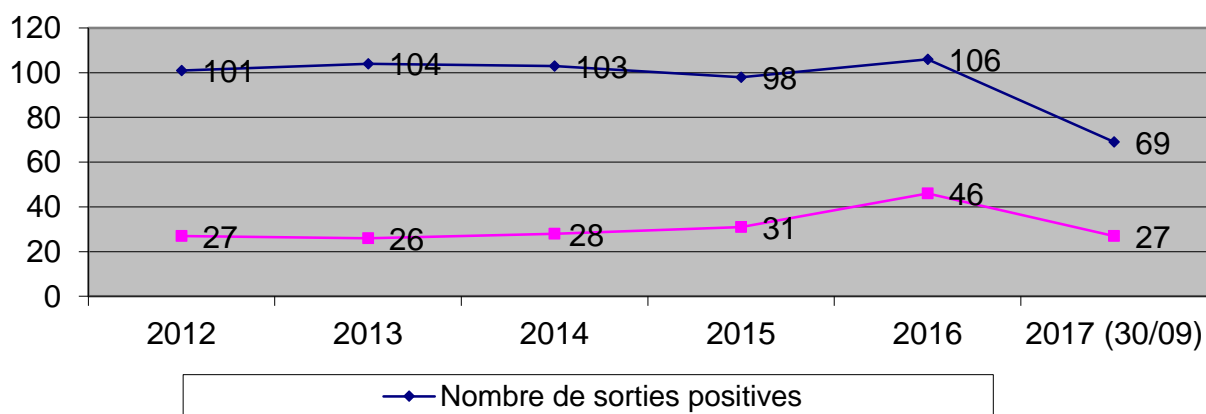
 Nouvelles personnes prises en charge par le service Proaction

 Personnes repérées par le CPAS de Mons et informées par le service Proaction

Les résultats de Proaction de 2016 et de 2017 (au 30/09/2017) sont les suivants :

	Résultats 2016 <u>152 sorties</u>		Résultats 2017 (arrêté au 30/09/2017) <u>97 sorties</u>	
Catégories	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Sorties positives	106	69,7%	69	71,2 %
Art. 60 / Art. 61	/			
Form. Profess.	27	25.5%	23	33,34 %
PFI-PTP-ALE	6	5.7%	2	2,89 %
CDD	48	45.3%	27	39,13 %
CDI	13	12.3%	8	11,60%
Indépendant	1	0.9%		
Réorient. CPAS/ FOREM	/			
Déclaration d'autonomie	11	10.4%	9	13,04 %
Sorties négatives	46	30.3 %	27	28,80 %

Sorties positives et négatives



Evaluation du PST du SIP et SIS

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

- Augmenter notre qualité de mise à l'emploi auprès des partenaires : le guide du tuteur qui a été rédigé à l'effet de sensibiliser ces derniers au dispositif de l'insertion socioprofessionnelle est en cours de révision puisque le service s'est lancé dans des projets spécifiques axés sur la mise à l'emploi (ex : projet mobilité), des rencontres sont organisées avec nos partenaires pour maintenir les échanges (communication, informations, ...) et accentuer l'attention de nos partenaires sur l'importance et le rôle du travailleur social au sein du SIP. Un travail de sensibilisation au processus d'insertion est effectué auprès des partenaires. Un plan de prospection avec un portefeuille de partenaires susceptibles d'engager du personnel art 60 et/ou 61 a été formalisé. Les contacts avec les partenaires sont plus nombreux qu'auparavant.
- Mettre en place un espace de rencontre SIP/ Pôle emploi : une fois par mois les travailleurs sociaux qui s'occupent du suivi socio professionnel et les agents d'insertion du pôle emploi se rencontrent pour faire état d'une part des offres d'emplois possibles chez nos partenaires et croiser ces demandes avec le profil des personnes en insertion et inversement (cette action a été maintenue en 2017). On y discute également des situations d'échec et on y analyse les causes et les conséquences. Un travail sur les procédures a été mis en place ces dernières semaines. Ce travail est effectué en réunion d'équipe.
- Mettre en place un espace de rencontre SIP - Aide générale : plusieurs réunions ont été organisées entre le SIP/SIS et l'aide générale. L'expérience menée dans le cadre du projet action jeune démontre l'importance du travail en binôme à effectuer entre le SIP et l'Aide générale. Dans le cadre de l'action « jeunes », tant l'AS de l'aide générale que du SIP accompagne simultanément le jeune et notamment l'accompagnement dans le cadre des évaluations des jeunes en stage d'insertion. Un comité de pilotage interne SIP et AG a été mis en place (rencontre 1 fois par mois pour aborder les indicateurs, les situations plus complexes, les visites d'entreprise, ...). Des réunions interservice(s) AG et SIP s'organisent à l'initiative des AS. Un PV de ces réunions est remis aux responsables de l'AG et du SIP.
- Diminuer le risque d'échec en art 60 en interne et externe : l'échec est un point mis à l'ordre du jour des réunions d'équipes au sein desquelles une réflexion est portée sur la source de l'échec et les actions correctrices à mettre en place quand cela s'avère nécessaire (maintien en 2017). Les évaluations imposées dans le cadre de la réforme des PIIS

obligent à tenir un échéancier serré (évaluation à formaliser au plus tard dans les 4 mois de la signature du PIIS transversal) et sont réalisées de manière plus systématique via un gabarit commun (AG/SIP). L'implication des agents d'insertion (pôle emploi) dans le cadre des échecs ou problèmes professionnels ou de réaffectation est indispensable. Des profils d'emploi type devraient être formalisés (certaines tâches nécessitent des compétences particulières). Des outils de testing de compétences ont été testés début 2017 et sont maintenant utilisés régulièrement.

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

- Simplifier les procédures du service : un travail d'écriture des procédures est entamé au sein du SIP mais aussi une description transversale de certaines procédures avec l'aide générale (notamment sur les PIIS). Ce travail est en cours et est nécessaire au niveau de l'équipe sociale.
Les autres procédures ont été définies et doivent faire l'objet d'une validation avec les équipes concernés (ex : pôle emploi, secrétariat, accueil, ...)
- Optimaliser le processus d'insertion (augmenter la qualité de l'accueil) : un bureau d'accueil a été mis sur pied, un filtrage du public est dès lors effectué et une première sélection/prise d'informations est faite (maintien en 2017). Deux salles d'attentes sont disponibles avec une répartition du public en fonction des ateliers et activités dispensés. La documentation, les offres d'emploi et de formation sont renouvelées tous les mois par l'agent d'accueil (maintien). La salle d'attente sera prochainement dotée d'une musique de fond.
- 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 doit être retravaillé au regard des nouveaux projets et/ou activités.

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

- Augmenter le dialogue avec l'aide générale : un décloisonnement est en train de s'opérer entre les services SIP/SIS et les équipes de l'aide générale par le biais de réunions formelles, de rencontres informelles, du passage des équipes du SIP/SIS aux réunions d'équipe de l'aide générale afin d'augmenter la visibilité des actions du

SIP/SIS et d'expliquer les projets en cours ainsi que les nouveaux. La fonction de l'as en chef du SIP a tout son sens pour impulser cette dynamique.

5. S'inscrire dans le réseau social

Principales activités menées en réseau par le service social du CPAS :

Depuis 2011, la coordination des différents plans a été confiée, par décision de la Région wallonne, aux relais sociaux.

Nous n'intervenons donc plus en tant que coordinateur mais comme partenaire.

L'arrivée du relais social en tant que coordinateur s'est accompagné de moyens supplémentaires pour le plan « grand froid ».

Ces moyens sont utilisés pour l'engagement de personnel complémentaire en vue de l'extension hivernale de notre abri de nuit.

Plan SOS hiver

Bilan SOS HIVER

Le plan hiver couvre la période du 15 novembre au 15 mars, le dispositif mis en place par le Relais social était similaire à celui des autres années.

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

Dispositif urgence sociale

La garde (nuit, WE et jours fériés) a été doublée à de nombreuses reprises en raison des conditions atmosphériques.

Nuit

Les seules actions menées par le Dus en lien avec le froid, ont été des orientations de personnes sans abri vers les hôtels de la région, suite à la saturation de l'abri de nuit.

Jour

Hormis quelques prêts de foyer, dons de vêtements (parkas ...) provenant de l'armée et de quelques interventions visant à permettre aux personnes de recharger leur compteur à budget essentiellement pour le gaz, il n'y a eu que 9 interventions particulièrement liées au froid (problème de chauffage et demande d'hébergement) et 4 foyers ont été prêtés.

Plan canicule

Depuis plusieurs années, notre centre a laissé la coordination du plan canicule au Relais social qui, en collaboration avec les service communaux, a repris la gestion de la campagne de prévention afin de donner des conseils aux personnes les plus fragilisées en période de fortes chaleurs, notamment les personnes âgées et d'autre part un plan d'urgence destiné à répondre aux situations problématiques (apporter des bouteilles d'eau, faire des courses,...).

Cette année, les conditions climatiques n'ont pas donné beaucoup de visibilité à cette action qui n'a été menée que durant une dizaine de jours.

La participation au Relais social

Le CPAS a été un élément moteur dans la mise sur pied du Relais social et participe activement à toutes ses activités et groupes de réflexion. Le CPAS participe également au comité de pilotage, aux concertations initiées par le Relais social avec les CPAS borains dans le domaine de l'urgence sociale et notamment à la mise sur pied d'une structure d'accueil d'urgence dans le Borinage et à des groupes de réflexion sur les pratiques en matière d'aide urgente et dans le cadre de l'établissement des attestations sans abri.

Parallèlement à cette participation, le CPAS introduit chaque année des projets dans le cadre du Relais social pour le DUS, l'abri de nuit, le travail de rue et depuis l'année dernière le centre d'accueil pour femmes victimes de violence intra familiale.

SOREAL

Par an, 90 millions de tonnes de déchets alimentaires sont comptabilisés en Belgique. Dans ces déchets, une grande partie est encore consommable. La réduction du gaspillage alimentaire est un impératif social, économique et environnemental. Dès lors, nous avons décidé de faire bénéficier la population en difficulté de ces consommables. Le principe est simple : nous allions les ressources et les compétences de services publics et privés en vue de récupérer et de redistribuer des produits alimentaires et d'hygiène aux associations qui offrent des colis aux plus démunis. La nouveauté : une plateforme qui est le seul interlocuteur des fournisseurs (grandes surfaces de distribution) et qui redistribue, selon les critères des banques alimentaires, de manière équitable.

Le CPAS de Mons a procédé à l'engagement de la coordinatrice du projet, financée totalement par le Relais social. Il met également à disposition des locaux au sein de la maternité d'entreprises à Jemappes. La proximité avec le CISP Le Plein air permet également les collaborations nécessaires. Un véhicule frigorifique, une chambre froide, du matériel de conservation et du matériel de bureau ont été acquis par la Ville de Mons dans le cadre du programme PGV. L'essentiel des frais de fonctionnement sont couverts par un subside du Relais social.

Il est important de souligner que le projet SOREAL offre la garantie que les denrées récupérées soient gérées en respectant les normes de l'AFSCA, la traçabilité et le respect de la chaîne du froid.

Cela représente un apport considérable pour les structures associatives mais également une aide précieuse pour les structures commerçantes qui souhaitent s'investir dans une politique de développement durable, de lutte contre le gaspillage et de lutte contre la grande précarité.

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

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

Les Restos du Cœur

Suite à différents problèmes de gestion, les restos du cœur de Mons (asbl privée) ont fermé leurs portes.

Cette disparition a créé un vide important dans la distribution des colis alimentaires aux plus démunis.

Pour pallier à cette situation et dans l'attente de la création d'une nouvelle structure, le CPAS a pris le relais provisoirement en association avec la Ville et le Relais Social.

Les bâtiments ont été mis à disposition par la ville, le personnel est géré par le CPAS, le matériel a été mis à disposition par le liquidateur des restos.

Le Relais social gère le fonctionnement quotidien de cette structure temporaire d'aide alimentaire.

Pour faire fonctionner cette structure, trois agents ont été engagés en CDD

- Un AS coordinateur
- Un éducateur
- Un ouvrier

Le Relais Santé

Le Relais répond aux soins des personnes en grande précarité.

Des consultations sont organisées à l'Escale et au sein des maisons maternelles « l'Espoir » et « le Kangourou » à raison d'une fois par semaine. Une pharmacie a été constituée au sein de la maison Saint-Paul. L'infirmière est appelable au sein de l'abri de nuit de 20h à 22h.

L'adaptation des activités aux réalités de 10 communes de l'arrondissement administratif de Mons :

- Réalisation d'actions de concertation sur des questions de logement ;
- Réflexion sur les critères de délivrance de l'attestation sans abri ;
- Réflexion sur les modes de collaboration avec les structures d'accueil existantes et notamment l'abri de nuit ;
- Intégration des communes au plan « grand froid » et au « plan canicule ».

La participation au conseil consultatif de la santé

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

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

6. Gérer le contentieux de l'action sociale

L'utilisateur a le droit de recours contre les décisions de retrait ou de refus de RIS ou d'aide sociale qui le concernent. L'instance compétente est, en première instance, le tribunal du travail et, en deuxième instance, la Cour du travail.

122 dossiers pendants sont traités actuellement par notre service, sans faire de distinction entre les dossiers pendants en première instance et ceux pour lesquels un appel a été interjeté soit par notre Centre, soit par le demandeur d'aide.

Les dossiers pendants sont ceux dans lesquels une décision judiciaire ayant force de chose jugée n'a pas encore été prononcée (c'est-à-dire tous les dossiers judiciaires dans lesquels l'objet du litige n'a pas fait l'objet d'un règlement judiciaire définitif et permet l'introduction de voies de recours).

Evolution du nombre de requêtes introduites par année devant le Tribunal du Travail (depuis 2014)

2014	2015	2016	2017
44	46	42	25 (jusqu'au 15/09/2017)

En 2017, **25 requêtes** ont été introduites (jusqu'au 15/09/2017)

Comment expliquer cette situation ?

Les statistiques en matière de contentieux de l'action sociale sont tenues depuis 2004.

Depuis 2014, nous observons **une relative stagnation du nombre de recours** introduits devant le Tribunal du Travail. Cette tendance se confirme pour l'année 2016.

Cette évolution s'explique par les constats suivants :

- (1) Maintien du contentieux RIS depuis plusieurs années (fin de droit aux allocations d'insertion (janvier 2015), sanctions ONEM, précarisation croissante d'une partie de la population, ...)
- (2) Lutte accrue contre la fraude sociale et ses implications en terme de contrôle administratif et de contentieux (domiciliations fictives, travail non déclaré, ...)
- (3) Maintien des contestations introduites par les catégories étudiants (situations d'échecs scolaires, reprises ou réorientations d'étude) et étrangers (demandeurs d'asile, étrangers en séjour illégal, ...)
- (4) Développement de nouvelles formes de contestations relatives aux aides sociales complémentaires (aides relatives au logement (premier loyer/garantie locative, adresse de référence, attestation sans abri, prime à l'installation, ...), fonds des énergies, ...).

Par contre, **le contentieux propre aux décisions relatives au revenu d'intégration sociale** reste stable et majoritaire :

- 33 recours sur 42 en 2016 (ASC : 9)
- 17 recours sur 25 en 2017 (< 15/09/2017) (ASC : 8)

En amont, le service juridique veille à assurer la supervision juridique des dossiers sociaux individuels. Un des objectifs prioritaires consiste à garantir que les notifications des décisions prises par le comité spécial du service social soient complètes et correctement motivées.

Au-delà du suivi du contentieux proprement dit, il y a lieu de mettre en évidence d'autres missions du service juridique (à titre non-exhaustif) :

- traitement des avis et règlement de conflit de compétence (2016) : 56
- rédaction des fiches de calcul de ressources (2016) : 39
- suivi des dénonciations de fraude sociale de l'auditorat du travail (2016) : 13
- supervision juridique des dossiers audition (2016 (moyenne : 120 dossiers/an)).

Quelques remarques concernant les requêtes :

Le coût total du contentieux de l'aide sociale à charge du CPAS (sept. 2016 – sept 2017) s'élève à :

- Honoraires avocats : **22.621, 31 €**
- Frais d'huissier (en ce compris le contentieux locatif (expulsions) : **7.552, 55 €**

38 jugements (définitifs) ont été rendus du 01/10/2016 au 15/09/2017 :

- **Jugements > condamnation du CPAS (totale ou partielle) : 17**
- **Jugements > gain de cause en faveur du CPAS : 20**
- **Jugements divers : 2**

En termes de pourcentage global, voici l'évolution des statistiques du contentieux social :

- Année judiciaire 2008-2009 = 61 % des jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2009-2010 = 66 % des jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2010-2011 = 64% des jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2011-2012 = 59 % des jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2012-2013 = 62 % des jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2014-2015 = 50 % des jugements sont favorables au CPAS
- Année judiciaire 2015-2016 = 64 % des jugements sont favorables au CPAS
- **Année judiciaire 2016-2017 = 58 % des jugements sont favorables au CPAS**

Cette tendance des juridictions du travail de Mons s'explique depuis plusieurs années de deux manières :

I. D'une part, elle tient à l'évolution spécifique des secteurs du contentieux de l'aide sociale comme dernier maillon de la protection sociale :

- **Contentieux étudiants** : position jurisprudentielle largement favorable au maintien du RIS en faveur des étudiants lié à la poursuite des études (échecs scolaires récurrents, réorientation ou reprise d'études, ...). Compte tenu du nouveau cadre réglementaire (décret « paysage »), on constate une évolution jurisprudentielle axée sur l'orientation prioritaire du public 18/24 vers l'obtention d'une formation qualifiante (cycle secondaire ou supérieur (hautes écoles ou universités)) ;
- **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/socio-professionnelle ou en cas d'omission de déclaration de ressources. Les tribunaux n'hésitent pas à diminuer la durée des sanctions adoptées par le CPAS et ce, compte tenu des éléments du cas d'espèce et de l'application du principe de proportionnalité.
- **Contentieux propre aux problématiques de résidence effective** : les tribunaux défendent une approche large de la notion de résidence et renvoient régulièrement la situation de l'utilisateur 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 :

- 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.

Evolution de l'Aide Générale de 2013 à 2017

→ Evolution du RIS et du personnel:

Entre 2013 et 2017, le montant du revenu d'intégration a augmenté de 9.2%, dans un même temps le nombre de dossiers RIS a augmenté de 33% alors que le personnel traitant ces dossier n'a évolué que de 11.5%.

→ Les défis rencontrés lors de la mandature :

Les chômeurs :

- L'allongement du stage d'attente de 9 à 12 mois, a prolongé d'autant l'aide qui est accordée à certains jeunes ;
- L'évaluation du comportement de recherche d'emploi durant le stage d'insertion, qui n'existait pas auparavant, exclu 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'insertions (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'insertions pour les jeunes de moins de 21 ans, va nous orienter de nombreux jeunes en rupture scolaire.

Les fins de droits, au 01.01.2015, les bénéficiaires d'allocations d'insertion depuis + de 3 ans, ce sont vu exclure de ce droit.

Même si l'impact de cette mesure avait été surévalué, il n'en reste pas moins que le CPAS a dû gérer dans un laps de temps très court l'arrivée massive de chômeurs exclus.

A ce jour, les personnes exclues dans ce cadre représentent encore 8.2% des personnes aidées par notre centre.

La politique migratoire : l'arrivée massive de réfugiés originaires de zone de guerre nous a obligé d'étendre nos capacités d'accueils. La politique du gouvernement qui vise à n'orienter dans nos structures que des personnes à haut potentiel de recevabilité ou déjà reconnues engendre un nombre important de sorties rapides des structures pour une installation le plus souvent sur notre commune, avec l'octroi de l'aide financière, avec toutes les difficultés pour suivre ces personnes complètement désorientées dans notre société et ne connaissant pas la langue.

Les étudiants : la reprise d'études lors de l'octroi du revenu d'intégration sociale est une dérogation au principe général qui est la « disposition au travail ». Cette dérogation doit faire l'objet d'un examen d'opportunité qui a été rendu très difficile par le décret « Marcourt » en raison de ses évolutions constantes et de la difficulté de voir clair dans les programmes d'études

La réforme des PIIS au 01.11.2017 : le législateur a modifié les conditions d'octroi du revenu d'intégration en rendant le projet individualisé d'intégration sociale obligatoire pour tous. Auparavant, il n'était obligatoire que pour certaines catégories de bénéficiaires comme les étudiants et facultatif pour les autres.

Cette réforme nous a obligés à revoir fondamentalement notre manière de fonctionner, à travers la création de nouveaux documents PIIS, de réorganisation du travail dans les dossiers, de nouvelle planification du travail,

La réforme partielle des aides sociales équivalentes : au 01.12.2017, certaines catégories de personnes, bénéficiant de l'aide sociale équivalente, se sont vues obtenir le bénéfice du RIS, ce changement nous a obligé à revoir +/- 100 dossiers dans un laps de temps très court.

Evolution des permanences sociales : La mandature a vu de nombreux changements dans les antennes de permanences. Après avoir investi dans deux mairies de quartier, celle-ci ont été fermées, l'une en raison de la démolition des locaux qui l'hébergeait (Epinlieu), l'autre en raison du faible engouement rencontré par les partenaires (Havré).

Certaines permanences vétustes ont été déménagées vers des locaux fraîchement rénovés et particulièrement accueillants (Cuesmes et Jemappes).

Et enfin deux antennes ont été fermées et rapatriées sur le site de l'administration centrale, pour des raisons de sécurité et de salubrité des locaux.

Département 2 : Les jeunes

Le département « enfance et jeunesse » a pour mission principale de contribuer à mettre en œuvre des stratégies d'action coordonnées en vue de lutter contre le déterminisme social.

Le travail à mener est multidimensionnel. Il vise l'articulation entre les services généraux et spécialisés, l'intervention précoce dès la petite enfance voire avant la naissance et la mixité sociale. Il s'agit d'un enjeu de société : mettre concrètement tout en œuvre pour que le principe d'égalité des chances soit autant que possible une réalité pour chaque enfant, dès son plus jeune âge.

Ces dernières années, et singulièrement depuis le début de l'année 2016, une problématique spécifique fait régulièrement la une de l'actualité : il s'agit de la situation de ceux qu'on appelle généralement les « **bébés parkés** », c'est-à-dire les tout jeunes enfants qui doivent être temporairement éloignés de leur milieu de vie habituel et qui, faute de place dans les services d'accueil spécialisés, se retrouvent hospitalisés plusieurs jours, plusieurs semaines voire plusieurs mois, sans réelle raison médicale. Ce sujet a mobilisé le département tout au long de l'année 2017, ainsi que les partenaires locaux des secteurs de la petite enfance et de l'aide à la jeunesse. Mons est une zone particulièrement impactée par le phénomène : le chiffre global d'une vingtaine d'enfants accueillis en permanence dans les services de pédiatrie est relayé par les hôpitaux de Mons et du Borinage. Un appel à projet a été lancé par l'ONE début 2017 dans le cadre du refinancement obtenu en Fédération Wallonie-Bruxelles par les Ministres Madrane et Greoli. Nous y avons répondu en partenariat avec le Service d'Accueil Spécialisé (SASPE) **La Nacelle**. Les pistes de travail du Département seront évoquées dans les perspectives 2018 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.

Structures	Effectif (ETP)	Nbre de places	Nbre enfants accueillis (au 31/08/2017)	Taux d'occupation
Crèche de Mons	16.7 (+ 3art 60)	56	87	89.60 %
Crèche de JMP + MCAE	15,2 (+2 art60)	42	88	96.00 % (crèche) 108.00 % (MCAE)
Nid Douillet	13.1 (+2 art60)	36	51	108.44 %
Cité P'tit	8.75 (+3 art60)	24	34	92.19 %
Bébé Lune	4.15 (+3 art60)	12	20	95.27 %
SAEC	1.8 encadrement	120	192	84.00 %
	14 co-accueillantes			
	11 accueillantes			
Total	84.7 (+13 art 60)	290	472	96.21 %

Au 31/08/2017, le taux moyen d'occupation des structures d'accueil de la petite enfance a donc augmenté de plus de 5% par rapport à 2016.

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 2,46 € et 34,67 €/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 la crèche de Mons et du Nid Douillet.

Une nouvelle coordinatrice a été désignée en 2017 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 dans le centre-ville, rue Frère Orban. Elle dispose d'une capacité de 56 places est ouverte de 7h à 18h. Cette crèche est la plus demandée par les parents.

Effectif : 16,7 ETP (+ 3 art.60)

- 1 infirmière ;
- 0,3 agent administratif ;
- 13.5 puéricultrices ;
- 2 auxiliaires de la petite enfance (art.60)
- 1.5 auxiliaires professionnelles (+ 3 art 60);
- 0.4 assistante sociale.

	Nombre d'enfants inscrits	Taux d'occupation
En 2017	85	89.60 %
En 2017 (au 31/08/17)	82	86.02 %

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 ;
- Formation SODEXO - AFSCA ;
- Formation Croix-Rouge (simulation accident en milieu d'accueil) ;
- SIMMA « service d'inclusion mobile en milieu d'accueil » - participation au colloque + journée de formation prévue en octobre 2017 pour le personnel ;
- Spectacle offert par l'ONE à la crèche par la troupe NUNA en décembre 2016 « comme un dimanche ».

Formations :

- Cemea : « Education active des enfants de moins de 3 ans » 1^{ère} partie ;
- Formation bureautique : Excel et Outlook de base, Outlook agenda ;
- Baby yoga depuis septembre ;
- Croix-Rouge réa bébés en individuel simulation accident en crèche en équipe ;
- Information SIMMA ;
- Investir les espaces extérieurs, modules promus par l'ONE.

A mettre en place :

- Réunions d'équipe régulières à raison d'1x toutes les 6 semaines ;
- Constitution d'un pool de candidatures puéricultrices de remplacement, régulièrement mis à jour pour palier au plus et au mieux aux remplacements ;
- Prévoir rencontre PO et staff puéricultrices pour une connaissance et une collaboration harmonieuse.

1.1.2 La crèche de Jemappes

La crèche de Jemappes est située à la rue du Fort Mahon. Elle dispose d'une capacité de 30 places et est ouverte de 7h à 18h. Elle est complétée par une MCAE de 12 places.

Des travaux d'extension sont prévus en 2018 à la crèche de Jemappes. La section des grands (enfants de 18 mois à 3 ans) bénéficiera de la construction de nouveaux dortoirs pour pouvoir accueillir 32 enfants. Toute la section sera ainsi relookée, l'espace de vie sera modernisé afin d'optimiser le confort et le bonheur des enfants. Ces travaux permettront également de diminuer la charge de travail du personnel.

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

- 1 infirmière sociale ;
- 0.4 assistante sociale ;
- 11,5 puéricultrices ;
- 2 auxiliaires professionnelles (+ 2 article 60)
- 0,3 agent administratif.

	Nombre d'enfants inscrits	Taux d'occupation (Crèche + MCAE)
2016	66	95,50 %
2017 (31/08/17)	56	96.00 %

Collaborations, activités

- La structure a bénéficié du placement de nouveaux châssis et pare-soleil électriques, pour un meilleur confort des enfants et une économie d'énergie ;
- Un projet de nouveaux dortoirs pour la section des grands (36 enfants) est en cours de réalisation ;
- Les enfants bénéficient de séances de psychomotricité 1 X par mois (Viasano) ;
- Les enfants de plus de 18 mois ont bénéficié du dépistage visuel annuel, subsidié par l'ONE ;
- Le personnel de cuisine a bénéficié d'une formation sur les mesures d'hygiène et respect des normes HACCP.

Formations

- Journée pédagogique subsidiée par l'ONE sur le développement psychomoteur de l'enfant en fonction de son âge. (Formateur ONE) ;
- 2 agents bénéficient annuellement d'une formation « école du feu » ;
- Le personnel a un soutien et des formations continues par rapport à l'accueil d'enfants sourds et malentendants grâce à l'« ASBL passe-muraille » et le service d'aide précoce « Triangle de Wallonie » ;
- Formation de la Croix-Rouge par tout le personnel, sur la réanimation pédiatrique, les fausses déglutitions et les risques d'accidents en crèche.

1.1.3 La crèche de Mons-Hyon « le Nid Douillet »

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

Effectif : 13.1 ETP (+2 art60)

- 1 infirmière sociale;
- 10 puéricultrices ;
- 1 auxiliaire petite enfance Art.60 ;
- 1,8 auxiliaire professionnelle + 1 Art.60;
- 0,3 agent administratif.

	Nombre d'enfants inscrits	Taux d'occupation
2016	66	103.60 %
2017 (31/08/17)	51	108.44 %

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

Formations

- Formation de l'ASBL Passe-muraille sur l'atelier miroir (démystification du handicap)
- Exercice d'évacuation incendie
- Journée pédagogique en collaboration avec l'ONE et Mr Petit (Psychologue ONE)
- Une formation a été suivie par toutes les PU de la crèche concernant les rythmes de l'enfant → Formation donnée par l'EPE (école des parents et des enfants).

- La responsable a suivi la formation atelier miroir avec passe-muraille afin de pouvoir poursuivre avec son équipe la suite de la formation donnée par passe-muraille.

Organisation de la Saint-Nicolas

Le vendredi 9 décembre, la crèche a fermé ses portes à 16h afin de pouvoir organiser une «porte ouverte» à l'occasion de la Saint-Nicolas. Les parents ont ainsi pu se rencontrer, échanger, voyager dans les diverses sections tout en permettant à leurs enfants de rencontrer le grand saint.

Les parents ont été sollicités afin de confectionner des gâteaux et/ou mignardises pour l'occasion. C'était pour eux également une façon de s'impliquer dans la vie à la crèche. La démarche a eu énormément de succès et les parents ont été enchantés. Un mini-sondage a été réalisé afin de savoir s'ils souhaitaient renouveler l'expérience des « rencontres inter parentales », et la réponse de ceux-ci était positive.

Organisation d'un barbecue

Le 28 juin, une deuxième « rencontre inter-parentale » a donc été organisée sous forme de barbecue de « fin d'année académique ». Une fois de plus, le but était de faire participer le parent, de l'impliquer en tant qu'acteur de crèche. Avec accord du BP, les pains saucisses ont été offerts aux parents qui ont apporté toutes sortes de salades en accompagnement du barbecue.

Encore une fois, cet évènement a remporté un énorme succès, la quasi-totalité des parents est venue ; certains se sont proposés pour monter et démonter les tonnelles... L'ambiance était au beau fixe et cela a créé des liens entre les parents des différentes sections. Nous avons dénombré +/-150 personnes.

Organisation de massage pour bébés

En collaboration avec VIASANO et le groupe intergénérationnel, un atelier de massage pour bébé a été organisé au sein de la crèche dans le cadre du Carrefour des générations. Les « nouveau-nés » et les enfants de moins de 1 an ont été conviés avec leurs parents et/ou grands-parents. Cette activité a été couronnée de succès, nous avons dénombré ce jour-là 14 bébés accompagnés.

Organisation du carnaval

Compte tenu de l'organisation verticale actuelle des sections, les puéricultrices se sont accordées pour organiser un jour carnavalesque. Deux sections se sont costumées alors qu'une autre, en charge des plus petits, a préféré rester au calme afin de préserver le respect du rythme des enfants.

Organisation de baby-yoga

Toujours en collaboration avec VIASANO, 6 séances de baby-yoga ont été programmées de juin à décembre pour les enfants de + de 18 mois. La dernière séance sera également ouverte aux parents qui le souhaitent.

Pour ce qui concerne les festivités du Doudou, divers ateliers ont été réalisés dans les sections afin de réaliser des bricolages avec les enfants mais le « combat » n'a pas été réitéré cette année.

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 2,46 € et 34,67 €/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), adossée à la crèche – 12 places.

1.2.1 La MCAE de Jemappes (Fort Mahon)

Adossée administrativement à la crèche de Jemappes, la MCAE complète le dispositif d'accueil mis en place à la rue Fort Mahon.

Son activité et son organisation s'intègrent totalement dans les actions mises en place par la direction et les équipes éducatives, à la satisfaction des familles qui lui confient leurs enfants depuis de nombreuses années.

	Nombre d'enfants inscrits	Moyenne PFP	Taux d'occupation
2016	26	7,84 €	107.00 %
2017 (31/08/17)	21	7,93 €	108.00 %

1.2.2 La MCAE Cité P'tit

Ce milieu d'accueil est accessible à tout public.

Une action spécifique est menée pour **soutenir les parents en recherche d'emploi ou engagés dans un processus de réinsertion socioprofessionnelle** et ce, dans la continuité du projet « Accueil de P'tits Montois », mené jusque fin 2014 dans le cadre du Fonds Social Européen, en collaboration avec la MCAE « Les P'tits Fours ». Ce projet spécifique bénéficie depuis janvier 2015 du soutien financier de l'ONE dans la continuité des actions soutenues auparavant par le FSE.

Les derniers objectifs du plan qualité (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 17 du code de qualité) ;
- Mise en place d'un système de puéricultrice de référence (code qualité art 3, 6 et 17) ;
- Continuer de favoriser l'accès pour tous à différentes activités grâce à la collaboration des associations locales (art 12 et 19 du code de qualité).

Effectif (8,75 ETP) (+3 art60)

- 0,25 assistante sociale ;
- 1 assistante sociale – coordinatrice du projet ONE 'accueil des p'tits montois' ;
- 6.5 puéricultrices (+1 auxiliaire de la petite enfance article 60) ;
- 1 auxiliaire professionnelle (+ 2 auxiliaires professionnelles article 60).

	Nombre d'enfants inscrits	Moyenne PFP	Taux d'occupation
2016	48	11,91 €/jour complet 7,10 €/demi-jour	84,56 %
2017 (au 31/08/2017)	36	12,66 €/jour complet 6,82 €/demi-jour	92,19 %

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 + prêt de livres ;
- Organisation d'activités d'éveil musical à raison d'1 fois par mois pour les enfants, et 1x/mois pour les enfants et leurs parents ;
- Organisation d'une fancy-fair au mois de juin, avec danse des tout-petits, animations diverses : château gonflable, pêche aux canards, grimage, concert du chanteur pour enfants 'Mr Olivier' lors des 10 ans de la MCAE ;
- Collaboration avec le service le service Egalité des chances et Citoyenneté (Viasano) dans le cadre d'une alimentation saine et équilibrée ;
- Animation intergénérationnelle, atelier massage enfants/grands-parents ;
- Mise en place de séances de psychomotricité au sein de la MCAE ;
- Mise en place d'activités pâtisserie.

Formations

- Equipier de première intervention pour 2 puéricultrices (école du feu) ;
- La démystification du handicap par l'ASBL « Passe Muraille » pour l'équipe complète ;
- Formation sur les normes HACCP.

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 est donnée aux parents étudiant ou éprouvant des difficultés socio-économiques ou aux enfants à besoins spécifiques.

Effectif (4.15 ETP) (+ 3 art 60)

- 0,25 assistante sociale, responsable de la MCAE;
- 3.9 puéricultrices
- 1 auxiliaire de l'enfance (art 60) ;
- 2 auxiliaires professionnelles (art 60)

	Nombre d'enfants inscrits	Moyenne PFP	Taux d'occupation
2016	18	21,64 €/jour complet 12,01 €/demi-jour	82.53 %
2017 (au 31/08/2017)	20	18.48 €/jour complet 11.49 €/demi-jour	95.27 %

Le plan qualité 2015-2017 reprend les objectifs suivants :

- Favoriser la formation continuée (art 13 et 14 du code de qualité);
- Favoriser l'accès pour tous à différentes activités, grâce à la collaboration avec des associations locales (art 12 et 19 du code de qualité);
- Renforcer la relation entre le milieu d'accueil et les parents (art 17 du code de qualité) ;
- Pour 2018, poursuite du plan qualité de 2015-2017. Cependant, pour le renouvellement de l'attestation de qualité au 01.01.2019, et dans le cadre de la construction de la nouvelle crèche (49 places réparties en 4 services verticaux), il y aura lieu de revoir le projet pédagogique en fonction de l'augmentation de capacité et de la nouvelle structure.

Collaboration et activités organisées

- Gouter festif en compagnie des enfants et de leurs parents afin de fêter la Saint Nicolas ;
- Collaboration avec le service Egalité des chances et Citoyenneté (Viasano) dans le cadre d'une alimentation saine et équilibrée ;
- Sensibilisation à une alimentation saine et à l'activité physique par le biais de séances de lecture et comptines ;
- Animation intergénérationnelle avec les parents sous forme d'ateliers à l'éveil musical et psychomotricité ;
- Organisation de journées pédagogiques ;
- Collaboration avec la bibliothèque « Les Comtes de Hainaut » via la mise en place d'animations pour favoriser le goût de la lecture aux jeunes enfants.

Formations

- La démystification du handicap par l'ASBL « Passe Muraille » pour l'équipe complète ;
- Formation équipier de 1^{ère} intervention ;
- Formation SODEXO ;
- Formation en management ;
- Diverses formations ONE.

Projets

- Réitérer les animations intergénérationnelles
- Poursuite de la collaboration VIASANO
- Réitérer la collaboration avec les jeunes musicales pour la mise en place d'animations sur l'éveil musical
- Mise en place d'ateliers culinaires (réalisations de pâtisseries au sein de la MCAE)
- Poursuite des formations continuées

1.3 Les accueillantes conventionnées

Les accueillantes conventionnées ont les particularités suivantes

- Un milieu d'accueil pour les enfants âgés de 0 à 6 ans ;
- Un milieu ouvert au minimum 220 jours par an et minimum 10 heures par jour.

Les normes imposées par l'ONE

- 1 accueillante / 4 enfants ;
- 1 assistante sociale / 20 accueillantes

Le financement

- 1 ½ A.S subsidiées ONE et ½ AS subsidiée APE;
- Tarif ONE/jour/enfant payé par le parent (entre 2.46€ et 34,67 €/jour pour l'année civile 2017).

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). **192 enfants** ont été accueillis pour la période du 01.09.2016 au 31.08.2017.

Le statut d'accueillante étant peu attrayant et les formations rares, il n'est pas facile de trouver des candidates qui présentent toutes les garanties de compétences requises.

1.3.1 Les co - accueillantes

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

- Classe de délégation entre les 2 accueillantes, ce qui suppose un remplacement en cas de maladie d'une accueillante ;
- Les co - accueillantes prestent dans des locaux de 7 écoles communales ;
- Les repas sont à charge du pouvoir organisateur ;
- Les co-accueillantes sont payées en fonction des présences, ce qui induit des difficultés de maintenir certaines semaines d'ouverture ;
- Dans les crèches et les MCAE, la plupart des enfants sont inscrits pour +/- 2 ans ½. Dans les prégardiennats l'accueil est de 1 an maximum (entrée généralement à 18 mois), ce qui induit un travail administratif important lié au turn-over plus important des enfants accueillis.

L'effectif

Les accueillantes conventionnées sont motivées et fiables. Elles trouvent dans leur activité conventionnée :

- Une échappatoire au chômage ;
- Une valorisation par le travail ;
- Un travail facilement accessible grâce à une formation de base accélérée ;
- Un travail à proximité de leur domicile (la plupart ne disposent pas de véhicule).

L'utilisateur

Nous répondons à :

- Un nombre élevé de demandes de places d'accueil ;
- Une demande de places d'accueil de proximité (la plupart de ces familles ne disposant que d'un véhicule ou pas du tout) ;
- Des demandes d'accueil d'urgence (dans la mesure de nos possibilités) ;
- Un nombre inattendu de demandes pour les enfants âgés de plus de 18 mois, de nombreuses familles composant des solutions de divers congés parentaux et dépannages familiaux pour leurs enfants.

De plus, la situation du milieu d'accueil au sein des établissements scolaires fondamentaux est recherchée par les familles pour son aspect « préscolaire » et la facilité de regroupement de tous leurs enfants.

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

Structures	Nbre enfants présents (au 31/08/2017)	Familles monoparentales	Familles dont au – 1 des parents est sans emploi	Taux d'occupation
Canonnières	18	7	12	81.00 %
Flénu	17	6	15	87.00 %
Cuesmes	19	8	15	80.00 %
Obourg	17	5	11	83.00 %
Rosignol	13	6	10	95.00 %
St-Denis	18	3	10	89.00 %
Villers	18	4	3	81.00 %

Le nombre d'enfants présents au moins 1 jour dans les co-accueils au 31.08.2017 est de **125**.

1.3.2 Les accueillantes à domicile

En ce qui concerne les **11 accueillantes**, elles ont accueilli **67 enfants** à leur domicile (au 31/08/17).

- Au niveau des accueillantes conventionnées, toute la réglementation se base sur la notion de travail à domicile et une relation individualisée à l'accueillante. Le pouvoir organisateur se voit dégagé de l'aspect organisationnel ;
- La gestion ONSS - APL est assurée par le service et non par le département des ressources humaines ;
- Les revenus des accueillantes sont directement liés aux présences des enfants ;
- 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 alors que la continuité de l'accueil est essentiel pour les familles.

Projets en 2018

- 5 postes d'accueillantes sont à pourvoir. Ces postes doivent impérativement être pourvus afin de maintenir notre capacité et notre droit à la subsidiarité y afférent. Nous assistons actuellement à une explosion des demandes sur Mons, principalement pour le Centre-Ville.
- Les candidatures d'accueillantes conventionnées à domicile sont actuellement très faibles de façon généralisée en Fédération Wallonie Bruxelles. Par contre, le système de co-accueillante attire davantage de candidatures, surtout selon notre formule appliquée dans les ex-prégardiennats. La réflexion sur les modalités d'implantation géographique et les travaux d'aménagement qui seraient nécessaires doit être menée rapidement afin de garantir durablement le maintien de notre capacité actuelle d'accueil ;
- Finaliser la sécurisation anti-intrusion que et la protection contre l'incendie ;
- Répondre aux obligations de formation réglementaires ;
- Veiller à la réalisation et à l'achèvement des travaux dans les co-accueils ;
- **Ouverture probable de 2 nouvelles structures de co-accueil à Ghlin et à Cuesmes, ce qui représente 4 emplois et de 16 à 20 places d'accueil.**

1.4. 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 :

C.2014	C. 2015	C. 2016	Evolution 2015/2016 (%)
-713.403,50 €	-615.530,05 €	-480.368,94 €	%

Pour l'exercice 2016 une analyse plus spécifique a été réalisée afin d'identifier le coût par place agréée dans les divers établissements actuellement en gestion.

Structure	Coût 2016	Places agréées	Coût/place 2016
Bébé lune (mcae)	-47.891,88 €	12	3.990,99 €
Cité p'tit (mcae)	26.080,14 €	24	1.086,67 €
Jemappes (crèche+mcae)	-237.211,99 €	42	5.647,90 €
Nid douillet (crèche)	620,00 €	36	17,22 €
Mons (crèche)	- 259.178,45 €	56	4.628,19 €
Sous-Total	-517.582,18 €	170	3.044,00 €

Si on analyse l'ensemble de notre capacité d'accueil, il convient d'ajouter le SAEC :

Structure	Coût 2016	Places agréées	Coût/place 2016
Accueillantes et co-accueillantes	-82.460,54 €	120	687,17 €

Ce qui ferait donc au total général

	Coût 2016	Places agréées	Coût/place 2016
Total général	600.042,72 €	290	2.069,11 €

Comparaison avec 2015 :

	Coût 2015	Places agréées	Coût/place 2015
Total général	615.530,05 €	282	2.182,73 €

➔ **Le déficit diminue de 2015 à 2016 et le coût/place diminue également.**

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 préparatoires à la construction d'une nouvelle crèche ont bien avancé. L'objectif reste de réaliser une **crèche de 49 places** sur le site principal du CPAS, à l'angle de la rue Achille Legrand et de la rue de Bouzanton, par transformation de la MCAE Bébé lune en crèche (plan Cigogne III volet 2 - dossier HT 257 - création nette de 37 places).

Les travaux devraient débuter durant l'hiver 2017/2018. L'opérationnalité des places doit intervenir au plus tard au 1^{er} trimestre 2019.

La crèche se situera au rez-de-chaussée d'un ensemble plus vaste (rez + 2 étages + combles) dont les étages seront consacrés à une extension de la BMB ou à des logements.

L'IDEA est en charge des études, plans et cahiers spéciaux de charges.

Le coût des travaux pour la partie « crèche » est évalué à 1.300.000 €

Le droit de tirage pour financement alternatif de la Région wallonne est de 1.198.700 €.

- Renforcer notre dispositif de co-accueillantes :

Malgré des améliorations annoncées, le statut des accueillantes reste peu attractif et rend de plus en plus difficile le recrutement d'accueillantes à domicile alors que certaines décident d'arrêter leur activité. Actuellement, des postes agréés sont vacants.

- Développer les partenariats avec les structures privées telles que Le Petit Jardin des Fées, Boulevard Saintelette ou L'Ile aux Enfants à la rue Joseph Hubert à Hyon.

Il nous semble plus réaliste de **chercher à ouvrir de nouveaux co-accueils**. Les conditions de travail y sont plus favorables (pas au domicile de l'accueillante, coûts d'alimentation et de fonctionnement à charge du pouvoir organisateur,...) et ces structures restent moins coûteuses que des établissements collectifs classiques. Le besoin en centre-ville de Mons est réel, de même que dans certaines anciennes communes où nous ne sommes pas encore présents (comme Ghlin, par exemple). **Des études sont actuellement en cours pour l'implantation de 2 nouveaux co-accueils à Cuesmes (école des Sorbiers) et à Ghlin (école du Long Coron).**

- Améliorer la situation des bébés « parqués » :

En 2017, le CPAS a répondu, en partenariat avec l'ONE, à un pré-appel relatif à la création de nouvelles places de SASPE. La procédure d'attribution doit se poursuivre fin 2017. L'objectif est d'offrir 8 places supplémentaires sur l'arrondissement de Mons. Si elles nous sont accordées par la Fédération Wallonie-Bruxelles, ces places seraient effectives début 2018.

Le département jeunesse entend également poursuivre en 2018 la concertation avec l'ensemble des acteurs locaux de la petite enfance et de l'aide à la jeunesse afin que d'autres solutions soient trouvées pour améliorer la situation de ces enfants qui doivent être temporairement éloignés de leur milieu de vie et qui se retrouvent hospitalisés sans raison médicale faute de places d'accueil spécialisées.

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 2018.

Nous continuerons à remettre aux enfants qui quittent nos structures pour aller à l'école le dossier sur la boîte à tartines, qui reprend plein de conseils malins pour une alimentation saine et équilibrée à l'école. D'autres actions se poursuivront : lectures et comptines autour des fruits et des légumes, baby yoga, activités physiques, etc. La prochaine campagne du programme Viasano sera également axée sur l'alimentation des enfants de moins de 3 ans.

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 ses valeurs, ses croyances, son contexte socio-économique et son potentiel personnel. Cette démarche doit permettre l'émergence de l'individu comme sujet actif et non comme objet de prise en charge. Ainsi, le personnel éducatif met tout mettre en œuvre pour que ces jeunes, en dépit des difficultés importantes qu'ils ont traversées, puissent s'épanouir librement et s'assumer pleinement au moment de leur passage dans la vie adulte.

2.1. L'AIDE EN MILIEU OUVERT : AMO « ANCRAGES »

La Cité de l'Enfance dispose d'un agrément en qualité de service d'Aide en Milieu Ouvert (AMO). « Ancrages » s'inscrit en tant que service spécialisé de l'aide à la jeunesse et propose une aide préventive, émancipatrice et surtout non contraignante aux jeunes et aux familles de l'arrondissement judiciaire de Mons.

Les interventions de l'AMO se répartissent entre aide individuelle et action communautaire.

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 :

- 4 nouvelles situations durant le 2ème semestre 2016, 9 dossiers ont été clôturés pour diverses raisons durant cette même période ;
- 17 nouvelles situations (46 enfants) durant le 1^{er} semestre 2017 plus 2 réouvertures et 15 clôtures ;
- L'ensemble des nouvelles situations sur les 2 semestres, représente 78 enfants pris en charge.
- Le nombre total de dossiers au 30.08.2017 est de 44.

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 :

10 séances de 2 heures réparties de janvier à décembre 2016 ont eu lieu dans les locaux de l'AMO. Elles sont animées par un formateur extérieur (de formation éducateur, psychologue et victimologue).

2.1.2.3 Organisation d'activités

Les activités proposées résultent d'une demande formulée en conseil pédagogique.

L'AMO essaie de répondre aux différentes sollicitations.

Les activités proposées sortent des modèles proposés en plaine de jeux ou en activités extra-scolaires.

Sur base de la participation au concours de la soupe en septembre, des activités proposées s'inscrivent en droite ligne dans ce projet.

- Visite de l'exposition « A la soupe » au Mons Memorial Museum ;
- Visite et travail dans le potager de l'EFT à Jemappes ;
- Activités artistiques avec Blanc Murmure (CEC) autour de ce thème ;
- Visite d'une ferme pédagogique à Givry ;
- Activités ludiques comme la chasse aux trésors, à la découverte des musées montois ;
- Atelier Médias au PASS à FRAMERIES ;
- Deux journées pour la découverte de la pêche aux étangs du PERLECO à GOTTIGNIES ;
- L'exposition interactive « Taupe niveau » à ATH. « Vous fait voyager dans l'habitat de ce petit animal familial... » ;
- Découverte de terril, avec sa faune et sa flore ;
- L'escale forestière à Bon-Secours propose divers sentiers aménagés pour que tous puissent profiter de l'ambiance de la forêt ;
- Enfin une journée en famille à PAIRI DAIZA.

La Croix-Rouge Jeunesse organise une semaine de stage à destination d'enfants de 7 à 12 ans. Dans ce cadre, notre AMO coordonne les inscriptions des jeunes. L'AMO assure également l'accompagnement des jeunes qui ne peuvent être pris en charge par le transport de la croix rouge.

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.

Dans le cadre du décret organisant des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'Aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation, notre AMO participe à deux commissions mixtes territoriales.

Perspectives

Toujours en lien avec la perspective d'un nouveau code de l'aide à la jeunesse dont les arrêtés devraient voir le jour en 2018, notre AMO devra revoir son projet pédagogique en fonction des modifications structurelles. Il est évident que le travail en AMO va s'orienter dans la rencontre des jeunes sur leur milieu de vie, quartier, école,...

Dès fin 2017, un ½ temps administratif va intégrer le dispositif Cité de l'Enfance – AMO suite à un arrêté ministériel de renforcement promulgué par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ce renfort permettra une amélioration de la communication des informations en interne et vers les usagers ainsi qu'un soutien aux agents au niveau des classements de dossiers et des PV de réunion.

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).

Le SAIE « Point d'Appui » accompagne sur mandat (SAJ, SPJ, TJ) des jeunes et leurs familles dans leur milieu de vie en vue d'y apporter une aide éducative (y compris en assurant le relais d'une réintégration familiale organisée par un autre service agréé).

Le service a également pour mission d'apporter une aide en logement autonome au jeune, dès 16 ans.

Le service a été créé pour répondre aux besoins de l'arrondissement du Hainaut, Division Mons.

Agrément : 26 situations concernant des jeunes, filles ou garçons, de 0 à 18 ans (prolongation possible jusqu'à l'âge de 20 ans)

Mandats : 6 mois maximum renouvelable.

Effectif :

Normes de subsidiation pour 26 situations :

- 1 coordinateur ;
- 1 intervenant psychosocial ;
- 5,5 éducateurs.
- 1 agent administratif ;
- 1 agent technique ;

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

Les objectifs des interventions consistent à :

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

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

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

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

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

SAIE : Interventions extérieures					
Mois		Journées DAAJ*		Journées DAAJ*	
	Maximum	2016	Taux d'occupation	2017(31/07/17)	Taux d'occupation
Janvier	806	771	95.66 %	837	103.85 %
Février	728/754	809	107.29 %	719	98.76 %
Mars	806	847	105.09 %	769	95.41 %
Avril	780	761	97.56 %	811	103.97 %
Mai	806	834	103.47 %	846	104.96 %
Juin	780	800	102.56 %	853	109.36 %
Juillet	806	780	96.77 %	868	107.69 %
Août	806	785	97.39 %		
Septembre	780	776	99.49 %		
Octobre	806	785	97.39 %		
Novembre	780	786	100.77 %		
Décembre	806	824	102.23 %		

* 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'Escalé » : le projet consiste à optimiser le développement de l'enfant en lui offrant un climat sécurisant et structurant. Cette unité de vie permet prioritairement de réunir les fratries.

L'unité de vie pour jeunes âgés de 12 à 18 ans « l'Envol » : le projet consiste à préparer au mieux l'avenir du jeune en travaillant :

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

Deux structures pré - autonomies aménagées à l'étage de pavillons 5 et 7, peuvent accueillir 6 adolescent(es) à partir de 16 ans. L'équipe de « l'Envol » supervise ces structures et accompagne ensuite l'installation des jeunes en autonomie.

Principaux indicateurs de l'activité SAAE

SAAE : Accueil interne					
Mois		Journées DAAJ*		Journées DAAJ*	
	Maximum	2016	Taux d'occupation	2017 (31/08/17)	Taux d'occupation
Janvier	1581	1424	90.07 %	1597	101.01 %
Février	1479	1296	90.76 %	1491	100.81 %
Mars	1581	1360	86.02 %	1634	103.35 %
Avril	1530	1370	89.54 %	1530	100.00 %
Mai	1581	1458	92.22 %	1629	103.04 %
Juin	1530	1377	90.00 %	1628	106.41 %
Juillet	1581	1315	83.18 %	1684	106.51 %
Août	1581	1284	81.21 %	1849	116.95 %
Septembre	1530	1325	86.60 %		
Octobre	1581	1282	81.09 %		
Novembre	1530	1372	89.67 %		
Décembre	1581	1535	97.09 %		

* Direction administration et aide à la jeunesse

Les pourcentages d'occupation étaient en recul en 2016, principalement en raison des 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 était encore à fluidifier pour éviter que des places ne restent trop longtemps vacantes. En 2017, la situation, sans être pour autant optimale, s'est sensiblement améliorée, permettant au SAAE de revenir à un pourcentage moyen supérieur à 100%.

Perspectives pour l'ensemble des services agréés dans l'aide à la jeunesse

- La Cité de l'enfance connaît depuis plusieurs années une importante phase d'actualisation de son organisation interne (organigramme et procédures internes) qui devront se traduire, après réécriture de ses différents projets pédagogiques, par l'obtention de nouveaux agréments auprès de l'aide à la jeunesse (FWB). Ces actions devraient reprendre courant 2018 après approbation par la Fédération Wallonie Bruxelles des nouveaux arrêtés spécifiques SAAE, SAIE et AMO.

- Avec le nouveau code de l'Aide à la Jeunesse qui s'appliquera donc dès 2018, les équipes éducatives devront aussi se mettre autour de la table pour adapter leurs projets pédagogiques. Ce sera sans doute particulièrement vrai pour l'AMO dont le cadre d'intervention pourrait être sensiblement modifié par les textes à venir.

- La Maison de l'adolescent (MADO) :

Le concept de « Maison de l'adolescent » tel que développé à Charleroi depuis plusieurs est incontestablement très novateur et présente de nombreuses possibilités d'évolutions. Ces perspectives de développement sont d'ailleurs soulignées dans la note de politique générale de la Fédération Wallonie Bruxelles pour la mandature en cours.

La « Maison de l'adolescent » (MADO) est un lieu où l'adolescent et ses familiers peuvent être accueillis, écoutés, soutenus, aidés ou orientés, avec ou sans rendez-vous, de façon anonyme, sur tous types de problèmes en rapport avec l'adolescence (santé, justice, social, scolaire, affectif, psychologique,...), dans une ambiance qui se veut chaleureuse et constructive. De même, les professionnels de l'aide à la jeunesse et ceux de tous les secteurs connexes peuvent s'y rencontrer pour échanger sur toutes les questions concernant l'adolescence.

A Mons, la Cité de l'Enfance a mené courant 2016 une **étude exploratoire** pour évaluer la faisabilité d'une implantation en centre-ville. Sur base de ses conclusions, une **MADO** portée par la Cité de l'Enfance devrait voir le jour fin 2017 dans le cadre d'un projet pilote financé par la Fédération Wallonie-Bruxelles. **Ce nouveau service comportera dans un premier temps 4,5 ETP et se situera dans l'îlot de la grand-place.**

- Les enfants « parqués » :

Comme signalé plus haut, le département jeunesse s'est impliqué dès 2015 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.

La nouvelle structure devrait ouvrir ses portes début 2018 dans des locaux temporaires sur le site de la Cité de l'enfance, le temps que des locaux définitifs soient construits sur le même site.

- 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 dossier de candidature a été introduit début 2017. Il a fait l'objet d'un avis très favorable du Ministre Madrane en juin 2017. Depuis, la décision est en attente des crédits nécessaires à débloquer par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Une décision est attendue début 2018.

Département 3 : Les Aînés

L'action du département des « aînés » repose sur deux axes complémentaires :

- Le maintien au domicile le plus longtemps possible, avec confort, bien-être et sécurité ;
- L'accueil et l'hébergement dans des institutions modernes et attentives au bien-être de leurs résidents.

I. FAVORISER LE MAINTIEN A DOMICILE (ACASA)

Les services de maintien à domicile permettent aux personnes de vivre le plus longtemps possible dans leur cadre de vie le plus familier. Face au défi que constitue le vieillissement de la population, ils jouent désormais un rôle majeur dans notre société.

Le CPAS, via ACASA, regroupe différents services de maintien à domicile : aides aux familles et aux personnes âgées, repas à domicile, aides ménagères, livre accès, centre de coordination d'aides à domicile incluant des partenaires conventionnés, ...

Services	Nombre d'agents	Nbre personnes aidées
Aides Familiales	<p style="text-align: center;">Du 01/01/17 au 31/07/17 77 aides familiales (60 sur le terrain + 17 inactives= 63,31 ETP (48,16 ETP sur le terrain + 15,15 ETP inactives)</p>	<p><u>Personnes aidées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 2016 = 310 - 2017 = 320 (du 01/01/17 au 30/06/17) <p><u>Heures prestées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 2016 = 63.711 h - 2017 = 30.680 h (du 01/01/17 au 30/06/17)
Repas à domicile	<p style="text-align: center;">4 livreurs AF = 3,2 ETP ↔ 2 livreurs art.60 = 2 ETP (qui travaillent aussi pour les courses et accompagnements) 3 tournées</p>	<p><u>Personnes aidées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 2016 = 194 (moyenne nbre factures mensuelles) - 2017 = 191 (moyenne nbre factures mensuelles de janvier à juillet 2017)
Aides ménagères	<p style="text-align: center;">24 aides ménagères (23 sur le terrain + 1 en reclassement) = 15,67 ETP (dont 14,92 sur le terrain)</p>	<p><u>Nombre d'heures :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 2016 = 21.013 heures - 2017 = 11.077 heures (du 01/01/17 au 30/06/17) <p><u>Nombre de personnes aidées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 2016 = +/- 240 - 2017 = +/- 245 (du 01/01/17 au 30/06/17)
IDESS	<p style="text-align: center;">3 brico-dépanneurs = 3 ETP</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"> - 2016 = 1.172 - 2017 = voir EFT <p><u>Nombre de devis :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 2016 = 226 - 2017 = voir EFT <p><u>Nombre d'heures :</u></p>

Attention le service a été transféré à l'EFT au 01/01/17

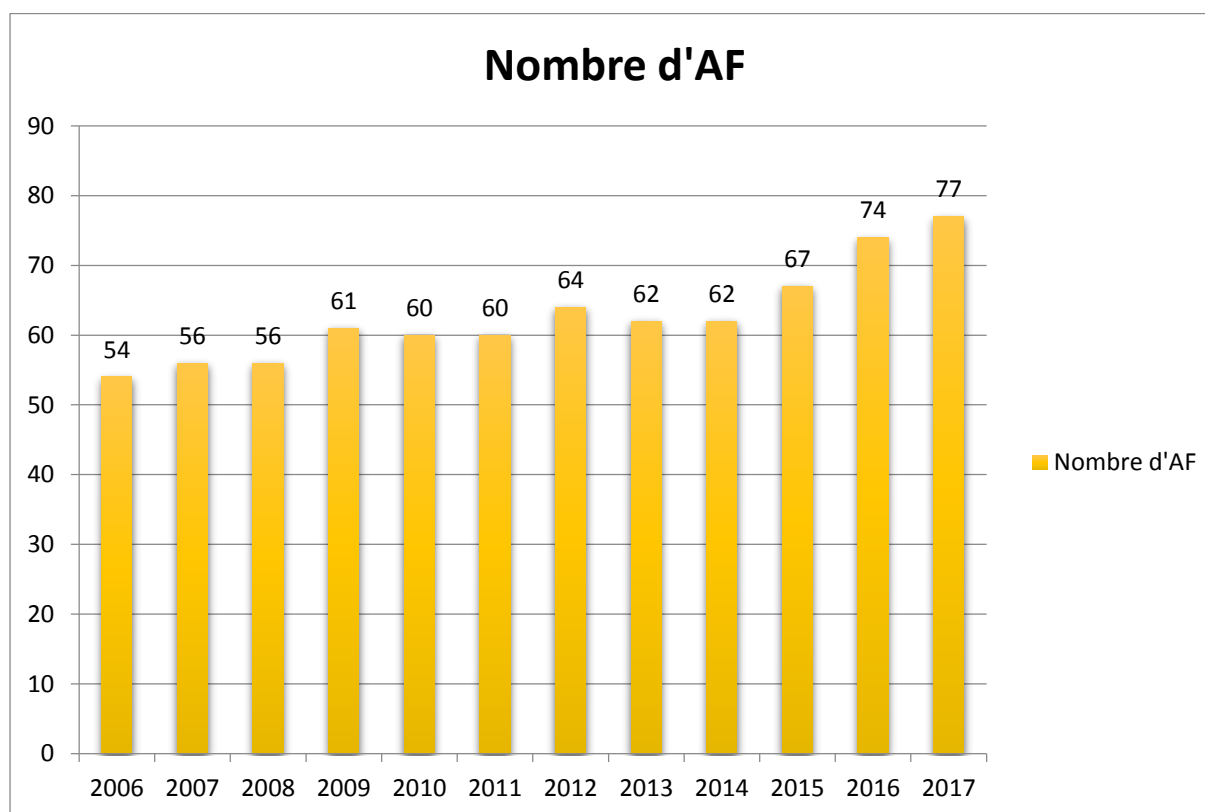
- **2016** = 3.347,50 (3.121,50 h réellement facturées + 226 h devis gratuits)
- **2017** = voir EFT

1. Le service d'aide aux familles

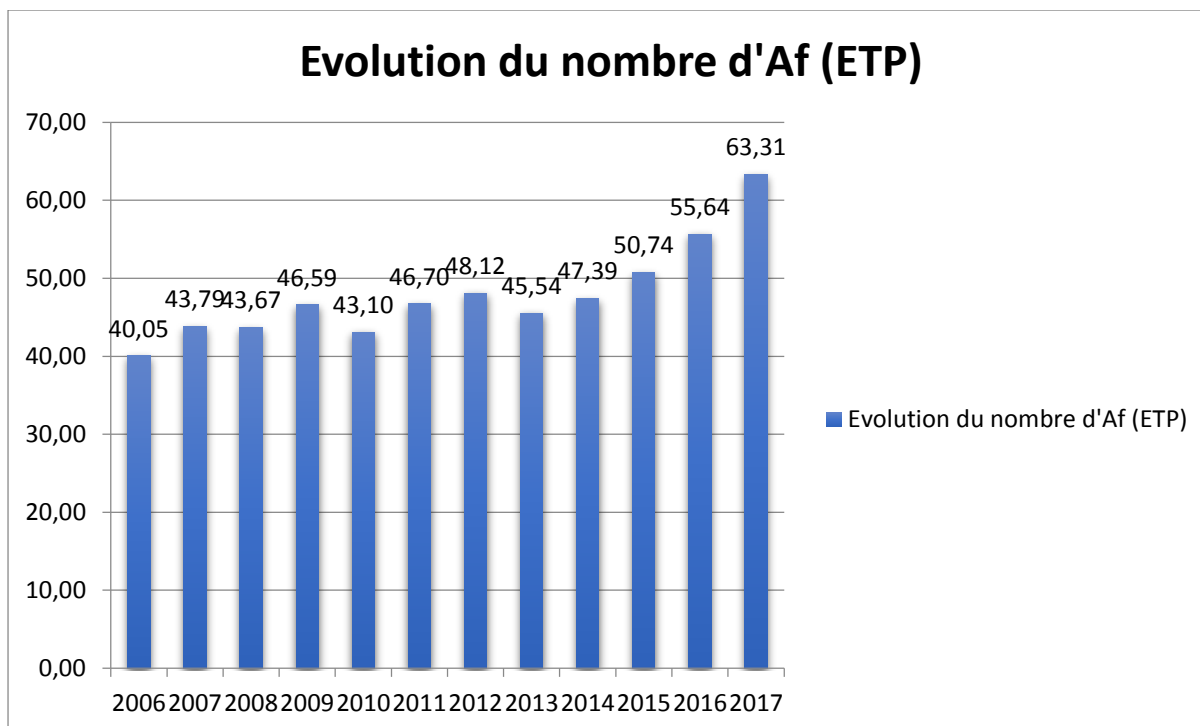
Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées est agréé et subventionné par la Région wallonne.

Ce service est payant selon le montant des revenus moyennant une facture.

Evolution du nombre d'AF (Personnes physiques recrutées)



Evolution du nombre d'AF (ETP)



Evolution du contingent, des heures prestées et des subsides

	2013	2014	2015	2016	2017 (du 01/01/17 au 30/06/17)
Contingent	65.446 h	69.052 h	71.108 h	72.600 h	72.938 h
Heures totales	69.215,85 h	68.304,17 h	72.739,75 h	72.175,75 h	34.974,01 h
Prestations	61.222,30 h	60.920,62 h	64.070,35 h	63.711 h	30.680,41 h
Subsides RW	1.833.338,96 €	1.796.257,05 €	1.916.392,80 €	1.917.162,02 €	1.661.512,56 € (reçu à titre d'avance →85%)
Utilisation du contingent	105,76 %	98,92 %	102,29 %	101,49 %	95,89 %

En 2017, le service a presté sur les 2 premiers trimestres 34.974,01 heures soit **95,89 %** d'utilisation qui se répartissent comme suit :

- **30.680,41** heures prestées chez les bénéficiaires ;
- **2.328,50** heures de distribution des repas subventionnés ;
- **1.053,10** heures de réunion d'équipe ;
- **912,00** 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 2017 ;
- Un montant forfaitaire par km parcouru : **0,3363 € (du 01/01/17 au 30/06/17) et 0,3460 € (dès le 01/07/17) ;**
- 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 01/07/17 / h prestée
Forfait charges salariales des aides	22,11
Majoration 8 à 14 ans d'ancienneté	2,59
Majoration + 14 ans	4,47 (de 14 à 20 ans) 5,07 (+20 ans)
Frais administratifs	2,54
Frais salariaux AS	1,10
Pour info car pas appliqué chez Acasa, forfait samedis, dimanches ou entre 20h et 6h	6h-8h ou 18h-20h: 4,48 20h – 21h30: 7,85 Samedi = 5,83 Dimanche+ Jf= 12,56

Ancienneté	8-14 ans	14-20 ans	+ de 20 ans
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/09 (public RGB)	2,36	4,09	-
Subvention horaire ancienneté 01/01/09 (public non RGB)	0,49	1,51	-
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/10 (public RGB)	2,37	4,11	4,66
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/10 (public non RGB)	0,49	1,56	1,77
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/11 (public RGB)	2,44	4,22	4,78
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/11 (public non RGB)	2,44	4,22	4,78
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/12 (public RGB)	2,50	4,32	4,90
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/12 (public hors RGB)	2,50	4,32	4,90
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/13 (public RGB)	2,56	4,43	5,02
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/13 (public hors RGB)	0,54	1,68	1,91

L'analyse financière du service doit être étudiée au regard de l'application du nouveau décret

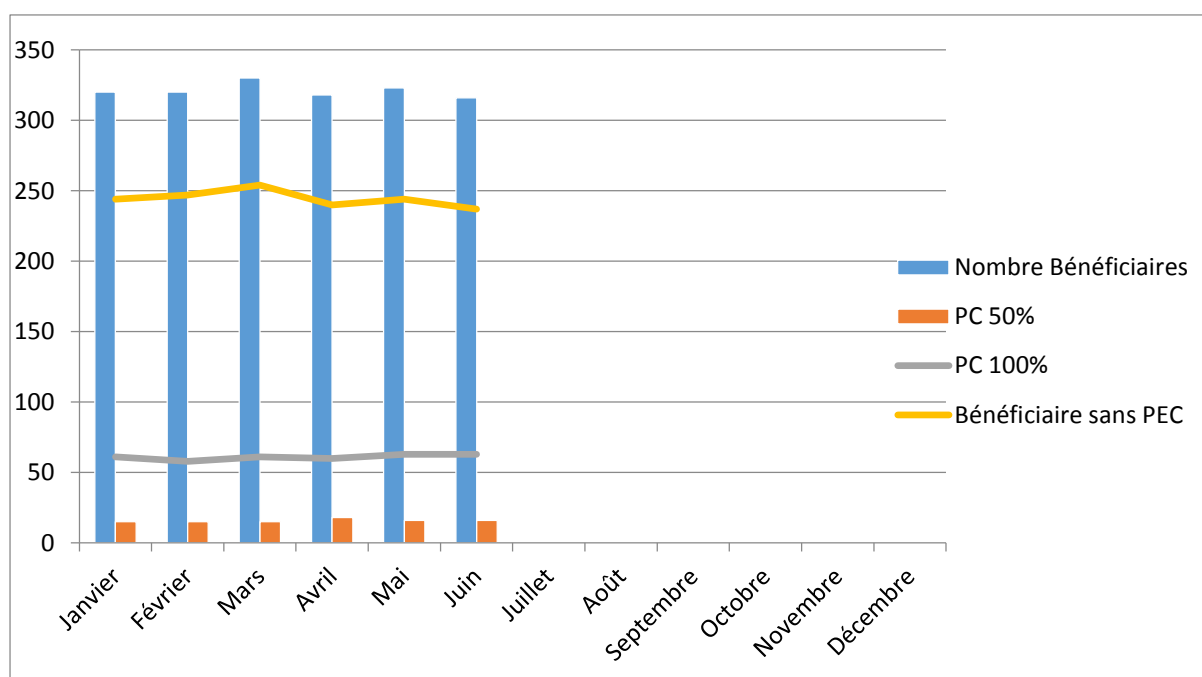
Ce tableau se base sur l'exercice propre et les soldes d'exercices antérieurs

	Compte 2015	Compte 2016	Budget 2017	Budget 2018
DEPENSES				
Personnel	2.087.642,77	2.144.846,19	2.288.284,89	2.385.237,85
Fonctionnement	101.750,84	108.263,37	106.738,00	114.650,00
Facturation interne (frais de bureau)	308,26	355,30	-	296,00
TOTAL	2.189.701,87	2.253.464,86	2.395.022,89	2.500.183,85
RECETTES				
Prestations	264.066,47	287.086,57	267.789,81	291.686,68
Interv. S. Social	103.000,00	37.776,76	110.000,00	110.000,00
Transfert	1.977.403,72	1.871.076,53	1.870.457,48	1.852.147,75
TOTAL	2.344.470,19	2.195.939,86	2.248.247,29	2.253.834,43
RESULTAT	154.768,32	-57.525,00	-146.775,60	-246.349,42

La clientèle de nos aides familiales est principalement issue du public fragilisé et le décret ne compense pas ce manque de recettes. En effet, les subsides horaires sont fixes mais la contribution des bénéficiaires est progressive. Par conséquent, les services d'aide aux familles qui ont comme priorité une action en faveur des personnes plus démunies ont une recette plus faible. Les mécanismes actuels de subsidiation pénalisent financièrement ceux qui aident les personnes à faibles revenus d'où l'intégration des recettes liées à cette intervention sociale qui sont désormais intégrées à notre budget pour avoir une vision réelle de notre service. Au niveau des prises en charge à 50 % et 100 % par le service social, elles représentent respectivement **4,93%** et **19%** de notre population globale.

Le tarif varie en fonction des revenus avec un minimum de 0,87 € et un maximum de 7,81 €.

Etat des prises en charge 2017



Perspectives

Le CPAS connaît la concurrence des travailleurs employés par d'autres opérateurs sous le régime des titres-services ainsi que l'existence d'autres services d'aides-familiales. L'information est donc essentielle pour mettre en évidence les spécificités des métiers de l'aide familiale et des services qu'elle peut rendre aux citoyens.

L'objectif reste clairement d'optimiser l'utilisation des heures du contingent. Tendre vers les 100 % d'utilisation est nécessaire pour permettre au CPAS de mieux répondre aux défis du vieillissement de la population et de percevoir le subside total de la Région Wallonne.

Le service continue à veiller au remplacement du personnel par des recrutements de qualité. Les aides familiales bénéficient d'un plan de formation annuel qui répond à leurs besoins sur le terrain. Elles sont encadrées également par des réunions hebdomadaires et sont évaluées tous les 2 ans. Une attention particulière est accordée à valoriser leur nombre de prestations sur le terrain.

Le dispositif naissances multiples

Il s'agit d'un projet subsidié par la Région wallonne permettant aux parents de bénéficier auprès du CPAS de leur commune de l'aide d'une puéricultrice à temps plein et d'une aide ménagère à mi – temps. La condition d'accès à cette aide est : 3 enfants endéans 18 mois et la famille est aidée jusque l'âge de 3 ans du dernier enfant. Actuellement, nous aidons une famille.

2. Les repas à domicile

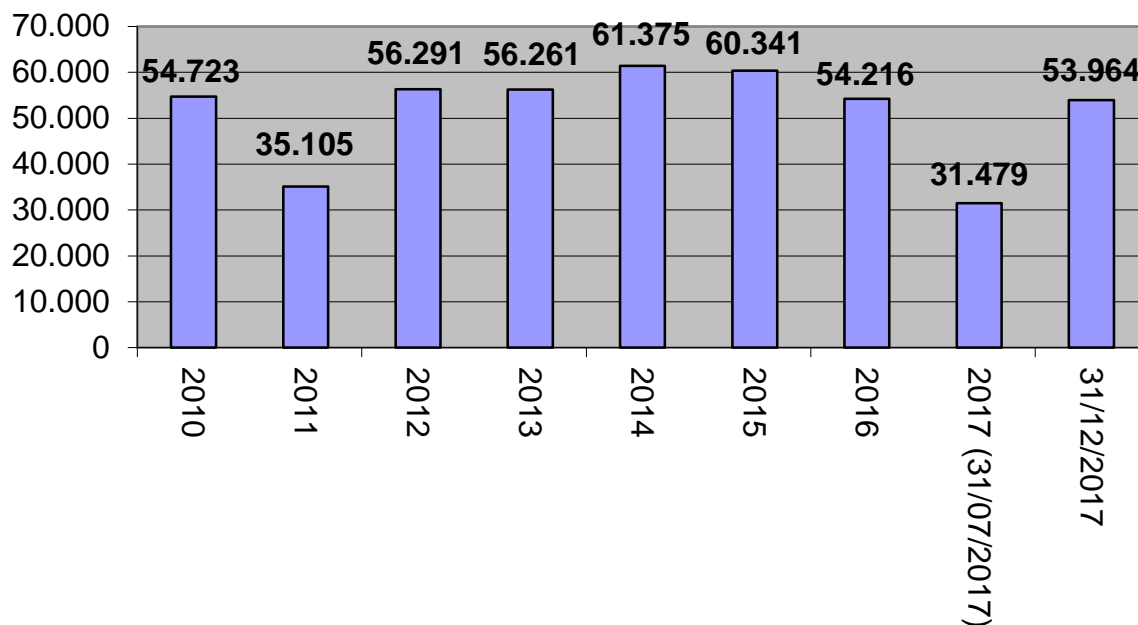
Nombre d'agents et de repas servis

Service	Nombre agents	2016	2017	Projection 2018
Repas à domicile	3,2 ETP AF + 2 ETP art.60 (qui font également les courses et accompagnements) 3 tournées	Nbre de factures (moyenne 2016)= 194/mois	Nbre de factures (moyenne de janvier à juillet 2017)= 191/mois	193 factures /mois (moyenne 2016-2017)
		Nombre de repas servis = 54.216 Moyenne du nombre de repas servis/mois = 4.518	Nombre de repas servis = 31.479 (du 01/01/17 au 31/07/17) Moyenne nombre de repas servis/mois = 4.497 (de janvier à juillet 2017)	4.507 repas/mois (moyenne 2016-2017)

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.



* 2017 : repas

livrés du 01/01/17 au 31/07/17

La plupart des bénéficiaires sont âgés et/ou handicapés et éprouvent des difficultés à préparer seuls leur repas. La visite quotidienne de ce service est primordiale pour eux. Le service assume un rôle social important qui va au-delà de la simple livraison de repas.

Ce service est payant en fonction des revenus du bénéficiaire moyennant une facture. Actuellement, il y a 4 aides familiales à 4/5ème temps pour la livraison des repas à domicile (3 tournées). Elles sont subsidiées par la Région wallonne à concurrence d'un maximum de 6 heures par jour et par agent pour les activités de distribution des repas. Nous avons également 1 art.60 à temps plein qui se charge complémentirement du nettoyage des camionnettes et effectue des tâches administratives.

	Compte 2015	Compte 2016	Activité 2017 (au 31/07/17)
Recettes des bénéficiaires	378.297,13€	353.843,94 €	205.846,27€
Effectif personnel	3,2 ETP AF + 1 ETP Art.60	3,2 ETP AF + 1 ETP Art.60	3,2 ETP AF + 2 ETP Art.60
Nombre de repas distribués	60.341	54.216	31.479 (du 01/01/17 au 31/07/17)
Recette moyenne/repas	6,27€	6,53€	6,54€

En 2017, la recette moyenne d'un repas est de +/- 6,54 € alors que le prix maximum d'un repas est de 6,74 € en semaine et 7,42 € en week-end.

Le coût social du service

Le coût social du service	2016 et 2017 (au 31/07/2017)
Prévisions des recettes bénéficiaires	2016 : 356.412,22 € (y compris Prises en ch.) 2017 : 205.846,27 € (y compris Prises en ch.) du 01/01/17 au 31/07/17
Si tous les bénéficiaires payent le prix maximum	2016 : 370.761,81€ 2017 : 215.348,08€ (du 01/01/17 au 31/07/17)
Intervention du service social	Prises en Ch. 2016 : 71.854,79€ Prises en Ch. 2017 : 39.090,07€ (du 01/01/17 au 31/07/17)
Coût de l'application du tarif social	2016: 158.059,17€ (= application tarif social 86.204.38 €+PC 71.854,79€) <u>Explication sur l'application du tarif social:</u> * Projection si tt le monde payait le max = 370.761,81€ * Recettes estimées appliquées – Prises en ch. = 356.412,22€ - 71.854.79 = 284.557,43 € → 370.761,81 € - 284.557,43 € = 86.204,38 € 2017 (au 31/07/17): 87.681,95€ (= application tarif social 48.591,88€ + 39.090,07 - Prises en ch.= €) <u>Explication sur l'application du tarif social:</u> - Projection si tt le monde payait le max = 215.348,08 € - Recettes estimées appliquées - PC = 205.846,27 – 39.090,07 = 166.756,20 € → 215.348,08 – 166.756,20 = 48.591,88€

	Compte 2015	Compte 2016	Budget 2017	Budget 2018
DEPENSES				
Personnel	96.605,93 €	89.591,38 €	138.400,12 €	94.768,38 €
Fonctionnement	259.991,21 €	257.819,22 €	264.345,00 €	280.730,00 €
Dette	0	0	0	0
Facturation interne	96.395,87 €	100.593,87 €	106.668,89 €	142.394,48 €
TOTAL	452.993,01 €	448.004,47 €	509.414,01 €	517.892,86
RECETTES				
Interv. Bénéficiaires	327.555,63 €	288.092,02 €	361.140,05 €	350.636,80 €
Intervention S. Social	50.767,83 €	65.751,92 €	70.000,00 €	70.000,00 €
Subvention RW	122.295,64 €	118.605,86 €	120.000,00 €	120.500,00 €
FSAS	51.103,79	52.879,77 €	50.791,09 €	50.791,09 €
TOTAL	551.722,89 €	525.329,57 €	601.931,14 €	591.927,89 €
RESULTAT	+98.729,88 €	+77.325,10 €	+92.517,13 €	+74.035,03 €

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

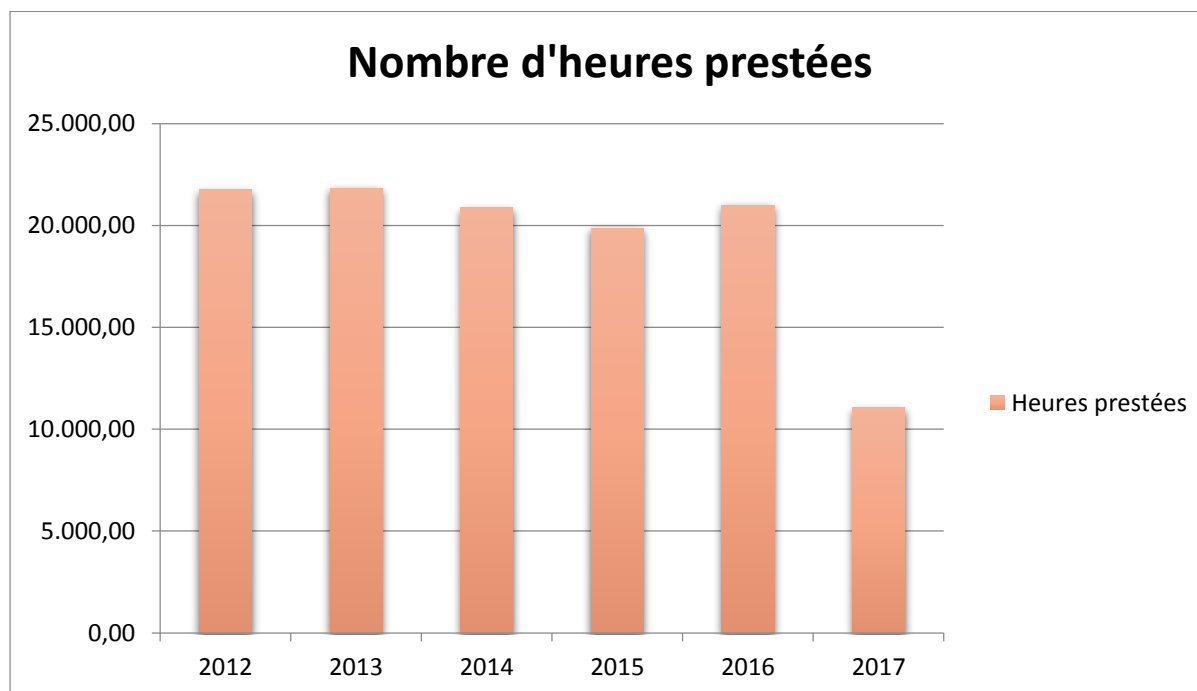
- Le staff administratif d'ACASA réceptionne les appels et transfère les coordonnées de l'appelant au service repas d'ACASA ;
- Le service repas convient alors un rendez-vous avec le bénéficiaire au domicile afin de remplir un questionnaire ;
- Le bénéficiaire paiera 1€ (taxe obligatoire REPROBEL pour 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 24 aides ménagères (23 sur le terrain et 1 en reclassement) soit 15,67 ETP dont 14,92 ETP sur le terrain.

Nombre d'heures prestées en 2017 (au 31/07/2017)



A ce jour, les titres services sont remboursés à concurrence de 22,93 €.

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 12,05 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 **81 %**). 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.

	Compte 2015	Compte 2016	Budget 2017	Budget 2018
DEPENSES				
Personnel	522.415,82	554.253,84	564.949,29	558.321,54
Fonctionnement	14.904,64	15.147,04	18.083,00	19.120,00
Facturation interne (frais de bureau)	143,93	182,44	0	177,00
Dettes	0	0	148,00	5.150,32
TOTAL	537.464,39	569.583,32	583.180,29	582.768,86
RECETTES				
Transferts	531.499,25	565.620,06	563.791,15	527.600,00
Facturation interne	0	0	19.389,14	0
TOTAL	531.499,25	565.620,06	583.180,29	527.600,00
RESULTAT	-5.965,14	-3.963,26	0	-55.168,86

A l'exercice propre, le déficit au budget 2018 est sensiblement le même qu'au dernier compte connu, c'est-à-dire 2016. Généralement, nous recevons un solde de subsides l'année suivante qui tend à équilibrer le résultat. Toutefois, ce solde dépend à la fois du quota d'heures prestées par notre Centre (quota que nous avons toujours dépassé) mais également de la réalisation du quota d'heures des autres services d'aides aux familles (principe de l'enveloppe fermée).

Les ressources en matière de transport social ont été retravaillées dès lors, les ressources matérielles et humaines du CPAS ont été rassemblées au sein du service ACASA dès le 01/01/17.

Perspectives 2017-2018

66 CPAS wallons gèrent actuellement des structures « titres service ». La Fédération des CPAS s'implique actuellement dans leur devenir auprès des Ministres concernés. En 2018, 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 prochainement mise en place. Elle repose sur une logique de sécurité sociale avec un tiers payant et viendrait couvrir des dispositifs d'aide actuels (comme le BAP – Budget d'Aide Personnalisé ou l'APA- Aide à la Personne Agée). L'objectif est que ce service soit à l'équilibre en 2018.

Les « services d'aide-ménagère sociale » pourront donc bénéficier de subsides dans le cadre du renforcement de l'aide à domicile. C'est pour les CPAS une bonne chose car sur le terrain nous rencontrons une problématique inquiétante d'hygiène et d'entretien des habitations.

Les aides ménagères occupent en effet la première place dans la hiérarchie des besoins de maintien à domicile. En effet, qui pourrait être maintenu en son domicile si celui-ci n'est plus correctement entretenu ?

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 ».

Les bénéficiaires

A. 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. 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.

Combien de fois ?	Maximum 10 fois 4h par an
Combien de temps ?	Chaque présentation est de 4 heures maximum
Délai ?	Il faut 1 délai d'une semaine minimum entre chaque présentation
A quel prix ?	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 300m² ;
- 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 75m² ;
- Le bêchage des jardins et des potagers d'une surface inférieure à 150m² ;
- Le ramassage et l'évacuation des déchets verts et/ou des feuilles et branchages provenant de nos travaux.

Combien de fois ?	75 heures maximum par an
--------------------------	--------------------------

Nombres de bénéficiaires par catégories de 2013 à 2016 (au 30/06/16)

Année	Types A		Type B		Total
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
2013	155	88,57%	20	11,43%	175
2014	147	89,09%	18	10,91%	165
2015	147	91,30%	14	8,70%	161
2016	190	92,68%	15	7,32%	205
2017	190	92,68 %	15	7,32 %	205

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

	2015	2016	2017 (31/10)17)
Nombre de devis (gratuits)	184	228	220
Nombre d'heures réellement facturées	2.700,00	3.121,50	2.275,50
Total heures prestées	2.884,00	3.349,50	2495,50

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.

➤ Il existe :

1. ***Le taxi-social*** : Ce service est réservé aux courses, magasins, rendez-vous médicaux, etc...

Tarification : 6,50 €/h pour le public cible + le coût lié au déplacement (0,3412€/km) et 12,10 €/h pour les autres clients + le coût lié au déplacement (0,3412€/km).

Le paiement peut se faire soit par le biais de titres-services, en argent comptant ou par facturation.

Pour faire appel à ce service : 065/408.400

2. ***Le service « Courses et Accompagnement »***. Ce service se charge principalement de l'accompagnement quotidien des personnes en Centre de jour et des courses et accompagnement à jour fixe.

Tarification : 6.50 €/h + 0,35€/km parcouru (au-delà d'1h, toute 1/2h entamée est facturée) ou 1 titres-service pour un aller-retour

➤ **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 est en fonction depuis décembre 2012 et est un service gratuit.

Il vise à permettre à toutes personnes dans le besoin de continuer à vivre chez elles en toute sécurité et en conservant un maximum d'autonomie.

Pour ce faire, une analyse des besoins rencontrés est réalisée par la coordinatrice qui établit avec le bénéficiaire les aides à mettre en place.

ACASA comprend des services intégrés comme le Service d'Aide aux Familles, le service des aides ménagères, la livraison des repas et un service de transport.

Afin de répondre au mieux aux besoins des personnes au domicile, notre Centre a conventionné avec plusieurs prestataires de terrain tels que des infirmiers, kinés, psychologues, services de transport, pédicures, coiffeurs,....

Une trentaine de prestataires ont donc signés une convention de collaboration avec le Centre de Coordination. Et chaque année, nous tentons d'élargir l'éventail des aides et soins à proposer aux personnes dans divers domaines afin de répondre au mieux aux besoins de la population.

Le Centre de Coordination ACASA, ce sont près de 400 dossiers de coordination ouverts depuis 2012.

Le Centre est accessible par téléphone 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

La coordination est gratuite et accessible à tous.

Recettes spécifiques:

2013 : 65.970 €

2014 : 48.094 €

2015 : 52.449€

2016 : 56.062,94€

2017 : 54.743€ (prévision)

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 ;
- Elargir les aides et soins à proposer aux bénéficiaires en conventionnant avec des services et prestataires du domicile afin de répondre aux besoins de la population ;
- Faire connaître encore plus notre service dans la région ;
- Améliorer la communication entre services afin d'optimiser l'aide aux bénéficiaires.

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.

Compte 2016

Services	Dépenses	Recettes	Résultat (R-D)
Aides aux familles	2.253.464,86	2.195.939,86	-57.725
Centre coordonné Et coordination ACASA	413.109,18	125.440,49	-287.668,69
Repas à domicile	448.004,47	525.329,57	+77.325,10
Titres Services	569.583,32	565.620,06	- 3.963..26
IDESS	178.369,83	259.943,28	+81.573,45
TOTAL	3.862.531,66 €	3.672.273,26 €	- 190.458,40 €

Perspectives budgétaires du service ACASA pour 2018

Services	Dépenses	Recettes	Résultat (R-D)
Aides aux familles	2.500.183,85 €	2.253.834,43 €	- 246.349,42 €
Centre coordonné Et coordination ACASA	505.338,99 €	130.938,51 €	- 374.400,48 €
Repas à domicile	517.892,86 €	541.136,81 €	+ 23.243,95 €
Titres Services	582.768,86 €	527.600,00 €	- 55.168,86 €
IDESS	EFT	EFT	EFT
TOTAL	4.106.184,56 €	3.453.509,75	- 652.674,81 €

8. Télé –Assistance

Le service Télé–Assistance permet aux personnes fragilisées de vivre chez elles en toute tranquillité. Installé dans la caserne des pompiers à Cuesmes depuis avril 2003, Télé–Assistance travaille en collaboration avec la Ville et le CPAS de Mons, le service incendie et les coordinations de soins et services à domicile.

Ce service apporte une aide rapide, personnalisée et adaptée aux situations les plus diverses telles que : chutes, malaise, accident, agression,...

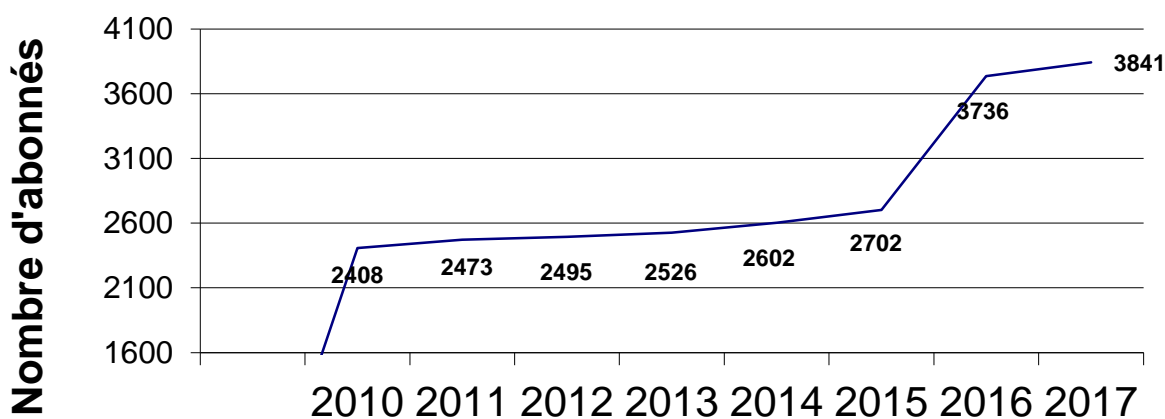
Pour être efficace, l'équipe de 12 téléphonistes fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Aux téléphonistes viennent s'ajouter 5 agents assurant le suivi technique ou administratif.

Outre cette mission de télé–biovigilance, Télé–Assistance assure également la garde téléphonique du service d'urgence des CPAS de Mons et de La Louvière ainsi que de Frameries, Boussu et Quaregnon et Binche. Télé–Assistance répond également présent lors du déclenchement du plan SOS Hiver ou du plan Canicule.

Télé–Assistance assurerait également les permanences téléphoniques en cas de déclenchement éventuel de pandémie de grippe à un niveau communal.

Le service prend en charge également depuis le début 2011 la gestion du télé–secrétariat des CSD Wallonie Picarde ainsi que de la CSD Mons.

Evolution du nombre d'abonnés de 2010 à 2017



Auparavant, le numéro unique de garde médicale pour Mons était géré directement au sein de notre Centrale. Depuis début 2011, Télé–Assistance ne traite plus que les appels provenant du 1733.

Pour le service de garde médicale : en plus de Mons (5 zones) et de Braine–le–Comte (depuis avril 2006 - 3 zones), Télé – Assistance gère également Tournai (depuis le 1^{er} 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^{er} octobre la garde d'Ath (5 zones). Soit 216 villages répartis en 28 zones. Les zones de Wauthier Braine et Braine le Château nous ont rejoints depuis novembre 2010.

Au cours de la dernière mandature, deux gros projets :

1. Rénovation de l'Ancienne maison Communale de Cuesmes. Emménagement prévu en 2018. Début des travaux en septembre 2016.
2. Reprise en 2016 des asbl de Télé Assistance Tournai et Mouscron avec deux membres du personnel de Tournai.

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	2017				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
TOTAL	283	8	10	0	301

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 : 34,27 %) et 8 lits en centre de soins de jour (Taux d'occupation : 75,57 % - catégories lourdes).

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

Le prix pour le résident est de :

- 10,32 € pour une demi - journée ;
- 17,69 € 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)

	2016			2017		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
< 65 ans	17	16	33	12	11	23
65 - 74 ans	18	22	40	22	21	43
75 - 84 ans	21	36	57	19	46	65
85 - 94 ans	22	60	82	24	62	86
> 95 ans	2	7	9	1	3	4
TOTAL	80	141	221	78	143	221

En 2016, 70 % de nos résidents ont plus de 75 ans.

Bonne Maison de Bouzanton (BMB)

	2016			2017		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
< 65 ans	1	6	7	3	2	5
65 - 74 ans	8	5	13	5	7	12
75 - 84 ans	6	14	20	7	13	20
85 - 94 ans	4	22	26	3	23	26
> 95 ans	19	47	66	1	2	3
TOTAL	38	94	132	19	47	66

En 2017, 44 % 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.

2016						
	Catégorie O	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie CD	D
BMB	23.5 %	43.1 %	11.7 %	7.8 %	11.7 %	1.9%
RbH	5,47 %	10,80 %	14,51 %	12,47 %	48,19 %	0,84 %

2017						
	Catégorie O	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie CD	D
BMB	11,48 %	16,39 %	42,41 %	27,87 %	27,87 %	-
RbH	4,81 %	10,52 %	16,30 %	13,13 %	50,34 %	0,46 %

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

En Wallonie, selon l’étude de la fédération des CPAS :

En MR, la part des résidents O est de 38 % (principale catégorie).

Avec la catégorie A (38 %) ; ils représentent ensemble 3/4 de la population.

En MRS, 34 % des résidents sont repris dans la catégorie B. Les catégories C et CD constituent plus de la moitié des résidents (65 %).

4.3 Etat des lieux de la liste d’attente

La liste d’attente évolue constamment.

2 personnes au profil « léger » étant au domicile et 2 en homes externes sont inscrites sur la liste d’attente. La plupart des admissions sont réalisées au départ des hôpitaux et des courts-séjours pour des personnes de profil « MRS ».

L’existence d’une liste d’attente se justifie donc de moins en moins au vu de la nécessité d’admettre des personnes dépendantes, qui séjournent la plupart du temps en hôpitaux et dont la recherche d’un établissement est urgente.

A la Résidence du bois d’Havré, 20 personnes sont en attente d’une admission au 18/10/2017.

Nombre de résidents par catégorie

	CAT O	CAT A	CAT B	CAT C	CAT CD	CAT D
RbH	12	22	6	4	7	1
BMB	8	11	15	11	20	-

4.4 L'aide sociale au sein de nos maisons de repos

Au niveau du budget général, le CPAS intervient pour compenser le manque de ressources des résidents et le montant facturé par la maison de repos.

	Compte 2015	Compte 2016	Budget 2017	Budget 2018
Montants	79.665,79€	77.748,74 €	70.000 €	90.000 €

En 2015, le montant de l'aide sociale représentait 1,72 % des recettes d'hébergement de nos maisons de repos.

En 2016, il représentait 1,63 % de nos recettes.

Au budget initial 2018, il représente 1,84 % de nos recettes.

Intéressons- nous aux résidents payants / indigents au sein de nos différentes maisons de repos.

	2015		2016		2017	
	Payant	Indigent	Payant	Indigent	Payant	Indigent
BMB	87%	13%	87,50%	12,50%	89,33%	10,67%
Résidence du Bois d'Havré	88%	12%	88%	12%	85,53%	14,47%

Depuis 1990, une allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) existe.

C'est un forfait mensuel qui dépend du degré d'autonomie et est lié à des conditions médicales et de ressources. Dans les structures publiques wallonnes, 17 % des résidents en moyenne ont droit à une APA.

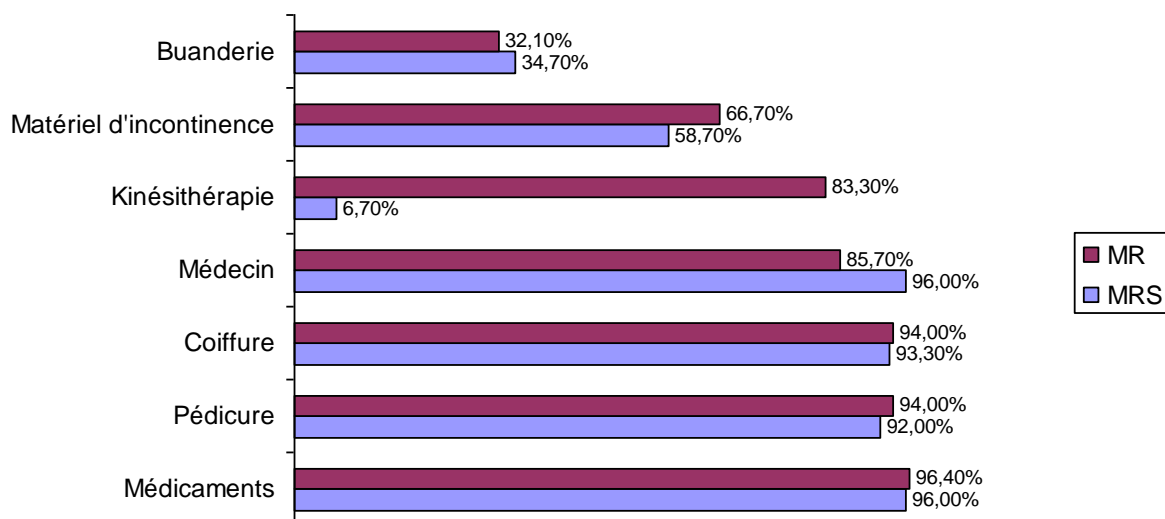
5. Les recettes des maisons de repos

5.1 L'intervention des résidents

L'intervention des résidents varie en fonction du type de chambre :

	2015		2016		2017	
	BMB	RbH	BMB	RbH	BMB	RbH
Chambre commune	/	/	/	/		
Chambre individuelle	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	01/01 au 29/02=36,34 € 01/03 au 31/12=37,63€	42,51
Cantous (Service pour les désorientés)	/	42		42,51		42,51

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

	2015		2016		2017	
	BMB	RbH	BMB	RbH	BMB	RbH
Prix journée	50,42 €	58,29	50,82 €	61,58	55,11 €	62,62

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^{er} 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 2016		B.I. 2017		B.I. 2018	
	BMB	RbH	BMB	RbH	BMB	RbH
Lits MR	34	58	34	58	34	58
Lits MRS	36	163	36	163	36	163
Recettes pensionnaires	1.183.845,58 €	3.625.208,93	1.170.000,00	3.735.890,00	1.280.000 €	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 2016		B. I. 2017		Budget 2018	
	<u>BMB</u>	<u>RbH</u>	<u>BMB</u>	<u>RbH</u>	<u>BMB</u>	<u>RbH</u>
<u>Prestat.</u>	1.015.185,75€	3.743.915,14€	1.044.000,00€	3.773.000,00€	1.080.000,00€	3.807.880,00€
<u>Transf.</u>	1.855.355,82€	6.529.558,51€	1.865.961,15€	6.651.349,11€	1.958.596,60€	6.734.171,50€

Recettes totales (avec facturation interne)

	Compte 2016	B.I. 2017	Budget 2018
BMB	2.870.541,56 €	2.910.361,15 €	3.040.296,60 €
Accueil de jour - BMB	112.488,00 €	118.000,00 €	111.900,00 €
RbH	10.273.473,65 €	10.424.349,11€	10.543.051,50 €
TOTAL	13.256.503,21 €	13.452.710,26 €	13.695.248,10 €

6. Les dépenses

L'effectif en terme de personnel se présente comme suit : (article 60 compris)

	RbH	BMB
Personnel de direction	1 ETP	1 ETP
Personnel d'entretien	16,1 ETP	13,13 ETP
Personnel de soins	96,3 ETP	26,60 ETP
Maintenance	3 ETP	2 ETP
Animateurs	3 ETP	3 ETP
TOTAL	119,4 ETP	45,73 ETP

6.1. Les dépenses du personnel

	Compte 2016	B.I. 2017	B.I. 2018
BMB	2.298.744,99 €	2.177.142,75 €	2.373.031,93 €
RbH	6.589.646,00€	6.689.592,79€	6.944.062,48 €
Total	8.888.390,99 €	8.866.735,54 €	9.317.094,41 €

A la BMB, les dépenses de personnel **ont augmenté de 9 %** entre le BI 2017 et le BI 2018 et **ont augmenté de 3,23 %** entre le compte 2016 et le BI 2018.

A la Résidence du Bois d'Havré, les dépenses de personnel ont **augmenté de 3,80 %** entre le BI 2017 et le BI 2018 et **augmenté de 5,38 %** entre le compte 2016 et le BI 2018.

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
O	0.25	/	/	/	1.4***	1.75
A	1.2	1.05	/	/		2.45
B	2.1	4	/	0.35		7.85
C	4.1	5.06	/	0.385		10.95
CD	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	5	5.2	1**	/	11.2	2h20/semaine/30 résidents
C	5	6.2	1**	0.5	12.7	
CD	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 :

- 4,2 TP infirmiers ;
- 6,3 ETP soignants ;
- 7 ETP de personnel d'hébergement.

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).

24 agents de la BMB sont dans les conditions, 22 agents ont choisi la réduction des prestations, 1 a choisi la prime, 1 agents a opté pour les une partie prime et une partie réduction des prestations. Septante agents de la RbH sont dans les conditions, septante ont choisi la réduction des prestations, aucun agent n'a choisi la prime.

6.2 Les dépenses de fonctionnement

	Compte 2016	Budget initial 2017	Budget initial 2018 ¹
BMB	433.401,57 €	434.417,00 €	455.868,00 €
Accueil de jour BMB	8.312,83 €	10.680,00 €	8.839,00 €
RbH	1.334.258,19 €	1.255.070,00 €	1.247.786,00 €
Total	1.775.972,59 €	1.700.167,00 €	1.712.493,00 €

¹ A partir du budget 2018, les dépenses énergétiques et la protection incendie sont centralisées dans une seule fonction générale et ensuite réparties par facturation interne. Nous avons donc additionné les dépenses de fonctionnement pour chaque institution et la facturation interne.

A la BMB, les dépenses de fonctionnement ont **augmenté de 4,94 %** entre le BI 2017 et le BI 2018 et **augmenté de 5,18 %** entre le compte 2016 et le BI 2018. Les factures énergétiques sont reprises en facturation interne.

A la Résidence du bois d'Havré, les dépenses de fonctionnement ont **diminué de 0,58 %** entre le BI 2017 et le BI 2018 et **ont diminué de 6,48 %** entre le compte 2016 et le BI 2018.

6.3 Les dépenses de transferts

	Compte 2016	Budget initial 2017	Budget initial 2018
BMB	110.829,87 €	155.840,00 €	153.767,00 €
RbH	367.696,81 €	372.690,00 €	374.850,00 €
Total	478.526,68 €	528.530,00 €	528.617,00 €

A la BMB, les dépenses de transfert ont diminué de 1,33 % entre le BI 2017 et le BI 2018 et **ont augmenté de 38,74 %** entre le compte 2016 et le BI 2018.

A la Résidence du bois d'Havré, les dépenses de transfert **sont stables** entre le BI 2017 et le BI 2018 et **augmenté de 1,94 %** entre le compte 2016 et le BI 2018.

Notons que les **recettes de transfert** des deux établissements ont également fortement augmenté entre le BI 2018 et le compte 2016 (10%).

6.4 Les dépenses de la dette

	Compte 2016	Budget initial 2017	MB 2017	Budget initial 2018
BMB	54.448,11 €	54.068,19 €	53.942,31 €	51.326,31 €
RbH	1.594.073,25 €	1.595.403,81 €	1.594.674,17 €	1.595.102,72 €
Total	1.648.521,36 €	1.649.472,00 €	1.648.616,48 €	1.646.429,03 €

Les dettes sont stables pour les deux établissements.

6.5 Les dépenses totales (avec facturation interne)

	Compte 2016	Budget initial 2017	Budget initial 2018
BMB	2.978.597,01 €	2.872.266,83 €	3.108.793,26 €
Accueil de jour BMB	8.312,84 €	10.680,00 €	8.839,00 €
RbH	10.447.232,86 €	10.472.608,30 €	10.747.635,89 €
Total	13.434.142,71 €	13.355.555,13 €	13.865.268,10 €

A la BMB, elles **augmentent de 8,23 %** entre le B.I. 2017 et le B.I. 2018. A la RbH, elles **augmentent de 2.63 %**.

Entre le compte 2016 et le B.I. 2018, elles **augmentent de 4.37 %** à la BMB et **augmentent de 2,87 %** à la RbH.

En Wallonie, environ 77 % des dépenses des maisons de repos publiques sont des frais de personnel.

A la BMB, les dépenses de personnel représentent 76.33 % des dépenses totales du budget 2017.

A la Résidence du bois d'Havré, elles représentent 64,61 %.

7. La synthèse du budget 2018

Compte 2016

	Recettes 2016	Dépenses 2016	Résultat
BMB	2.870.541,56 €	2.910.361,15	- 39.819,59 €
Accueil de jour BMB	112.488,00 €	118.000,00 €	- 5.512,00 €
RbH	10.273.473,65 €	10.424.349,11 €	- 150.875,46 €
Total	13.256.503,21 €	13.452.710,26 €	-174.841,20 €

Modification budgétaire n°3 2017

	Recettes	Dépenses	Résultat
BMB	3.089.161,15€	2.930.562,19 €	158.598,96 €
Accueil de jour BMB	111.900 €	8.680,00 €	103.220,00 €
RbH	10.424.349,11 €	10.398.973,84 €	25.375,27 €
Total	13.625.410,26 €	13.338.216,03 €	287.194,23 €

Synthèse du budget 2018

MR	Recettes totales	Dépenses totales	Résultat avec charge d'emprunt	CE (=Charge d'Emprunt)	RHCE (=Résultat hors charge d'emprunt)
BMB	3.040.296,00 €	3.108.793,26 €	-68.497,26 €	54.448,11 €	- 14.049,15 €
RbH	10.543.051,50 €	10.747.635,89 €	- 204.584,39 €	1.594.073,25 €	1.389.488,86 €
Total	13.583.347,50 €	13.856.429,15 €	-273.081,65 €	1.648.521,36 €	1.375.439,71 €

Centre d'accueil de jour	111.900,00	8.839,00 €	+103.061,00 €	0€	+103.061,00 €
---	-------------------	-------------------	----------------------	-----------	----------------------

Total général	13.695.247,50 €	13.865.268,15 €	-170.020,65 €	1.648.521,36 €	1.478.500,71 €
--------------------------	------------------------	------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------

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 fin 2017, début 2018.

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 m² 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 rénovation et l'extension de la Bonne Maison de Bouzanton:

Jusqu'à présent, divers travaux de mise en conformité de la BMB continuent à être réalisés dans le bâtiment actuel. L'activité peut toujours s'y poursuivre sur base d'un régime dérogatoire mais les contraintes structurelles du bâtiment ne permettront pas de mise à niveau définitive par rapport aux attentes de la Région wallonne. Une nouvelle construction est donc nécessaire. Un dossier complet a été introduit auprès de la Région wallonne. Il comporte une demande de lits complémentaires afin d'atteindre idéalement 120 lits ainsi qu'une demande de subside à la construction afin de limiter autant que possible la future charge d'emprunt.

Le projet prévoit :

- La rénovation et mise en conformité de la maison de repos « La Bonne Maison de Bouzanton » (suivant les nouvelles normes d'application au 01/01/2018) ;
- L'augmentation de la capacité d'accueil de la BMB (Seuil de rentabilité fixé à +/- 120 lits c-à-d création de +/- 50 lits) ;
- Le réaménagement des accès et circulations intra site de Bouzanton ;
- La création d'une nouvelle crèche de 49 places à l'angle rue de Bouzanton et Achille Legrand.



- **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'Epinlieu 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 :

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 ; | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en conformité incendie ; ➤ Aménagement des abords ; ➤ Mise à disposition d'espaces pour personnes à mobilité réduite ; |
|--|---|

Planning

- Fin des travaux : novembre 2017 ;
- Ouverture estimée : Janvier 2018.

Département 4 : Egalité des Chances et Citoyenneté

Le département Egalité des chances et citoyenneté, qui comprend 2 services distincts (le Pôle d'Accueil et le service Egalité des chances), a pour mission de veiller à l'application de la Charte pour l'Egalité des chances de la Région wallonne. **Par sa transversalité, c'est un département principalement ouvert vers l'extérieur, tant vers le citoyen montois que vers le réseau associatif.** Sa volonté : faire vivre la participation citoyenne et proposer des actions qui répondent aux besoins de terrains. **Au total, le département collabore avec plus de 120 associations actives sur le territoire montois**, quels que soient leurs domaines d'action (aînés, santé, handicap, immigration, lutte contre l'homophobie,...). Ce département est en constante évolution pour répondre au mieux aux besoins de la société hétérogène et complexe.

Ce chapitre vous présentera nos actions dans les domaines suivants :

- L'accueil du citoyen, via le Pôle d'Accueil ;
- Les demandes d'allocations pour personnes handicapées ;
- Le Conseil consultatif des personnes handicapées ;
- Le Conseil consultatif des Aînés ;
- Le Conseil consultatif de la santé ;
- Le Conseil consultatif des personnes immigrées ;
- La lutte contre l'homophobie (Collectif « A Mons, on respecte mon orientation sexuelle ») ;
- L'égalité des chances et la citoyenneté ;
- L'activation sociale ;
- La sensibilisation à la culture pour les personnes fragilisées ;
- Les nouvelles synergies.

1. L'accueil du citoyen : le Pôle d'Accueil

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^{er} niveau, une salle d'expositions encourageant la promotion des richesses culturelles locales ;
- Au 2^e 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, collaboration avec Le p'tit Jardin des Fées et l'Île aux Enfants...) ainsi que **gestion des fiches individuelles parents, requêtes diverses...**). Les demandes sont introduites en présentiel, par téléphone, mail, courrier ou fax ;

- **Centraliser les informations disponibles par secteur**, thème, sous-thème afin de pouvoir adéquatement les restituer aux usagers :

- petite enfance,
- enseignement,
- éducation,
- extrascolaire,
- emploi,
- insertion,
- aides sociales,
- logement,
- handicap,
- mobilité,
- environnement,
- loisirs,
- santé,
- aînés,
- soins à domicile
- ...

- **Coordonner les permanences** mises en place au sein de la structure, à savoir :

- Permanence SPF handicap (1x/mois),
- Ital Uil – syndicat italien (1x/sem),
- Fedris (1x/sem),
- Centre de Volontariat – unique dans la Province de Hainaut (2x/mois +rv ponctuels),
- Coopérative de finance alternative Crédal (1x toutes les 2 sem),
- Unia (1x/sem),
- Fonds Mazout (2x/sem),
- Séances organisées par l'accompagnatrice sociale de l'urgence (1x/tous les 15 jours) ;

- **Gérer la centrale téléphonique du CPAS de Mons** ;

Afin de rendre un service optimal aux citoyens, un répondeur a été créé permettant d'effectuer un premier filtre relatif aux requêtes et d'orienter correctement l'utilisateur en fonction de sa demande et de son choix ;

- **Superviser le terminal de rechargement carte compteur à budget** et guider les bénéficiaires dans leurs démarches (procédure et explications apportées aux citoyens) ;

- **Gérer les réservations de salles (JCC/CSSS)** pour les services, associations demandeuses et se charger de l'intendance/équipement. Dans le cas des associations, un forfait est demandé afin de couvrir en partie les frais relatifs à la mise à disposition de salle, de café, denrées...

- **Organiser** :

- des expositions mensuelles (afin de proposer une programmation éclectique mettant en exergue le talent des artistes locaux et sensibiliser le public à la culture) en collaboration avec les services de la Ville ;

- des événements internes (tels que midis santé, opérations de type chococlef/ 11 11 11, des visites historiques...) ou externes (balades biodiversité dans la cité, activités dans le cadre des Journées du Patrimoine, animations...);
- l'accueil du public de manière générale. Cela concerne aussi les auditions pour le Comité spécial social (qui a lieu 1x/sem), la Commission locale Energie (1x/mois)...

- **Soutenir le développement d'actions autour de la santé** en phase avec le service Egalité des Chances ;

- **Collaborer à l'émergence d'initiatives solidaires** : mise en place d'une boîte à livres collective,...

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

- **Rechercher des subsides** en lien avec les activités du service (appels à projets...).

Bilan quantitatif

Types de demandes	Année 2014 (12 mois)	Année 2015 (12 mois)	Année 2016 (12 mois)	Evolution (2014 / 2016)	Année 2017 (01/01 au 11/09)
Allocations handicap	491	715	568	+ 15 %	310
Fonds Mazout	205	308	268	+ 30 %	177
Accueil petite enfance	392	422	541	+ 38 %	402
Espace d'exposition	9	13	12	+ 35 %	11
Réservations de salles	114	134	185	+ 62%	123
Requêtes citoyennes diverses			3750 (+/- 15/J)		2700 (+/-15/J)
tél	(+/- 10/J)	2500 (+/- 10/J)	1129	+ 50 %	1027
mail			1250		830
prés			1371		843

Comparativement aux années précédentes, nous pouvons remarquer une **augmentation significative des demandes allocations fonds mazout, des demandes d'accueil petite enfance et des réservations de salles**. Pour cette année 2017, plusieurs tendances intéressantes :

- **légère diminution des demandes relatives aux allocations personnes handicapées** en raison d'une part du problème informatique généralisé au niveau fédéral dans le traitement des dossiers SPF handicap durant plus de quatre mois et d'autre part, du durcissement des conditions d'accès à ces allocations. L'introduction des demandes

allocations handicap est effectuée par ailleurs par certains usagers via leurs mutuelles ou directement par téléphone au service Égalité des Chances ;

- Du côté des **expositions**, la formule d'une exposition par mois a été conservée et l'agenda est déjà rempli pour l'année 2018 ;
- Les **réservations de salles** explosent de par la notoriété du Pôle d'accueil et par les permanences diverses que nous accueillons.
- Pour les demandes de **fonds mazout, une nouvelle procédure sera en cours dès octobre** et c'est une assistante sociale de la médiation qui sera chargée d'accueillir le public et de réaliser le premier filtre (demande de l'inspection). L'équipe du Pôle la renforcera pour la gestion des listes d'attente et le travail préparatoire. L'ancienne procédure sera appliquée par ailleurs pour les usagers percevant le RIS ;
- Les **demandes d'accueil pour la petite enfance explosent**, avec une offre à peu près saturée dans toutes nos structures.

Focus sur l'accueil de la petite enfance

Depuis la procédure mise en place pour centraliser au sein du Pôle d'Accueil les premiers contacts avec les parents, les demandes d'accueil petite enfance ne cessent d'augmenter. La nouvelle crèche du CPAS de Mons (fin 2018) permettra de répondre aux attentes de nombreux citoyens de l'entité. **On note toujours qu'actuellement, la tendance est à demander prioritairement la Crèche de Mons ou le Nid Douillet.** Certaines crèches sont remplies jusque fin d'année 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 : gardiennes, co-accueillantes... Une réorientation vers le site internet www.accueildesenfants.be est également appliquée. Ce dernier reprend toutes les structures existantes, qu'elles soient communales ou privées.

N.B. : pour introduire une demande, un **formulaire type** est rempli par les agents du Pôle d'Accueil et est envoyé en cascade aux différentes structures selon la préférence des parents. Ce sont les directions de ces structures qui informent les parents de la décision finale. Par ailleurs, nous pouvons compter une moyenne de 5 demandes/jour sur la boîte mail petite enfance (bebe@cpas.mons.be). Ce qui représente du 01/01/17 au 11/09/17 approximativement **830 demandes**.

Centrale téléphonique du CPAS (065/412.300)

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

01/01 au 01/09/2015	01/01 au 01/09/2016	01/01 au 01/09/2017	Evolution 2015/2017
21.071	24.706	33.380	+ 58 %

Il y a une évolution de plus de 12.000 appels supplémentaires sur deux années. La situation est très préoccupante du fait que de plus en plus de citoyens se retrouvent dans le besoin. D'autre part, pour l'année entière 2016, 39.405 appels ont été enregistrés.

Quotidiennement, en moyenne, les standardistes réceptionnent plus de 250 appels. Pendant la période des paiements, les requêtes explosent : plus de 300 appels par jour.

N.B. : le Pôle d'Accueil sollicite régulièrement les statistiques auprès de la Cellule informatique qui les centralise.

Le service réfléchit également à une **évolution du système de téléphonie avec plus de flexibilité** : possibilité de gérer la téléphonie à plusieurs agents, à des endroits différents,...

Expositions

8 expositions ont d'ores et déjà été accueillies courant de l'année 2017 au sein de l'ancienne Chapelle, 3 autres sont prévues d'ici la fin de l'année.

Le mois d'août, par ailleurs, était prévu pour la réfection des panneaux d'exposition (peinture).

Les modalités pratiques sont les suivantes :

- Gratuité de la salle ;
- Couverture assurance à charge de l'exposant ;
- aide pour la communication : fichier protocolaire, envoi d'invitations, communiqué de presse... ;
- Aide au montage et démontage ;
- Aide logistique le soir du vernissage (mise en place des lieux, sonorisation, accueil du public, aide pour le service, fermeture des bâtiments) ;
- Drink à charge de l'exposant ;
- Enquête de satisfaction à la clôture de l'événement.

Nouveautés 2017

➤ **Balades biodiversité**

Des balades biodiversité en ville, destinées au public du service d'insertion sociale et au personnel interne du CPAS, ont été organisées en juin 2017 en collaboration avec un guide nature. Une attention particulière a été donnée aux plantes sauvages comestibles (vertus, alimentation durable, réduction des impacts sur l'environnement...). Ces activités ont engendré du lien entre les participants (cohésion sociale), des intérêts sur les thèmes évoqués et favorisé divers apprentissages (santé – plantes médicinales...).

➤ **Boîte à livres**

Une boîte à livres est née en mai 2017 de la collaboration entre le Pôle d'Accueil et la Recyclerie du CPAS, suite à des dons d'ouvrages de la part de citoyens montois. Le service a impulsé la mise en œuvre d'une mini bibliothèque collective qui a été réalisée en interne à

100% à partir de matériaux de récupération. L'occasion d'associer « culture, partage et recyclage ».

➤ **Année du Patrimoine**

Dans le cadre de l'Année du Patrimoine 2017 et sur base du thème fixé par l'Institut du Patrimoine wallon « Voie d'eau, de terre et de fer. Patrimoines et Ravel », le service proposera au grand public des **visites historiques sur la rivière de la Trouille qui traversait la Ville de Mons**. Au point géographique de l'ancienne Chapelle Saint-Quentin se trouvait en effet une des artères économiques les plus denses : les matières premières étaient transportées par voie navigable et l'artisanat y était très présent. Ces activités seront organisées en collaboration avec l'Office du Tourisme. En outre, en 2016, une centaine de personnes avaient participé aux Journées du Patrimoine initiées par le Pôle d'Accueil dans le cadre des 40 ans des CPAS (initialement, fondations charitables).

➤ **Plaquette de présentation du Pôle d'Accueil**

Le Pôle d'Accueil se dotera d'une nouvelle plaquette de présentation, renseignant sur les multiples services qu'il offre. Elle servira de carte de visite et d'outil de promotion.

➤ **Mini-site web sur les expositions**

La création d'un mini-site web relatif aux expositions du Pôle d'Accueil permettra aux internautes de rechercher les informations souhaitées facilement et d'améliorer la visibilité des activités. La majorité des structures culturelles possédant un site internet, il était indispensable d'en concevoir un également, au vu du nombre de demandes croissantes introduites au Pôle. Celui-ci sera dépendant du site du CPAS et mettra en exergue la programmation de l'année en cours ainsi que les rétroactes culturels.

➤ **Comité des volontaires (Plateforme francophone du Volontariat)**

Le comité des volontaires aura lieu, ce dernier trimestre, au Pôle d'Accueil montois. Il s'agit en fait de rassembler les équipes de volontaires de la plupart des villes belges afin de présenter les actions menées, échanger de bonnes pratiques et débattre sur des thématiques relatives au bénévolat, le tout supervisé par la Plateforme francophone du Volontariat.

N.B. : le Centre de Volontariat de Mons est la seule antenne implantée pour la Province de Hainaut.

➤ **Document de présentation de l'offre communale en matière d'accueil de la petite enfance**

En raison du nombre élevé de demandes d'informations relatives aux crèches et aux milieux d'accueil petite enfance, un document de synthèse a été rédigé et est proposé au grand public. Ce qui permet pour les habitants de l'entité (ou en périphérie) d'avoir une vision claire des structures dépendantes du CPAS et de la Ville de Mons ainsi que des services offerts.

➤ **Coopération Pôle/service de Gestion des Associations de la Ville de Mons (synergies et procédures)**

Un des objectifs que poursuit le Pôle d'Accueil est de rencontrer un maximum de structures du territoire (institutionnelles et associatives) dans l'optique de pouvoir restituer des informations adéquates/actualisées aux usagers.

La deuxième raison est la suivante : le Pôle d'Accueil offre aussi des services aux institutions/associations comme la mise à disposition de salles (formations, conférences, ateliers...), la mise en réseau (de par les conseils consultatifs et les partenaires du CPAS de Mons...), une aide dans l'élaboration de projet au sein de l'établissement (événement, expo...). Au vu de ces multiples rencontres et informations collectées, il semblait pertinent d'unir les ressources informatives du Pôle et celles de la Gestion des Associations dans le but de créer un guide associatif/plateforme internet reprenant l'ensemble des renseignements disponibles. Des synergies seront donc établies courant de l'année 2017-2018.

➤ **Enquête qualitative au sein de la Bonne Maison de Bouzanton** : deux agents du Département ont été sollicités afin d'interroger les résidents du home de Bouzanton sur les aspects qualitatifs de l'établissement et ce sur base volontaire. Les données récoltées ont été transmises à la direction. **Dans ce cadre, le Pôle propose une collaboration**

entre la BMB et le service de la Croix-Rouge Hestia (volontaires) afin que ces derniers puissent effectuer des visites individuelles au sein du home auprès des résidents souffrant de solitude. Cette pratique a déjà été réalisée dans d'autres milieux d'accueil pour les aînés et a fait ses preuves.

Perspectives 2018

- Gérer les demandes de manière améliorée/transversale (à l'aide d'un logiciel/outils adaptés) ;
- Enrichir les bases de données existantes (intégration des nouvelles technologies – création d'une application) afin de rendre le citoyen acteur de sa ville -> application qui permettrait que le Pôle soit informé de toutes les nouvelles structures/changements... Les citoyens deviendraient alors des « facilitateurs d'informations » ;
- Poursuivre la communication auprès des partenaires associatifs afin de les informer des ressources du Pôle et des services offerts ;
- Collaborer à l'émergence d'un guide associatif/ plateforme internet où les structures pourraient s'enregistrer, se décrire et échanger entre elles (en coopération avec la Gestion des Associations de la Ville de Mons)
- Perpétuer les contacts avec les écoles d'art (dans le cadre des expositions temporaires) ;
- Reconduire des activités à destination du grand public telles les balades biodiversité, les journées du patrimoine...;
- Mettre à disposition des citoyens un mini-site internet relatif aux expositions du Pôle (programmation de l'année + années précédentes).

2. Les allocations pour personnes handicapées

Le département Egalité des chances est en charge depuis 2011 de l'introduction des demandes de reconnaissance de handicap auprès du SPF pour toute l'entité montoise. La Direction Générale du SPF est chargée d'octroyer des **allocations** aux personnes handicapées après expertise médicale et enquête sur les revenus. Elle délivre également des **attestations** afin que les personnes reconnues médicalement comme personnes handicapées puissent faire valoir leurs droits en matière de mesures sociales et fiscales ; des **cartes de stationnement et des cartes nationales de réduction sur les transports en commun** pour les personnes handicapées de la vue.

En novembre 2015, le SPF DG personnes handicapées a présenté aux communes son projet de changement, **My Handicap**. L'objectif de ce changement 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 handicapée.

Avant le 1^{er} juillet 2016, les demandes se faisaient par téléphone, mails ou les gens se déplaçaient au Pôle d'accueil du CPAS pour y compléter un formulaire de demande en format papier. Les formulaires papier dont le citoyen avait besoin pour introduire une demande étaient envoyés par courrier aux personnes handicapées via le service Egalité des chances.

Toute cette procédure est maintenant remplacée par un questionnaire interactif qui est complété en ligne. Les personnes se présentant physiquement au Pôle d'accueil complètent un

formulaire de demande avec les agents du Pôle (infos globales) qui le transmettent ensuite par voie informatique au service Egalité des chances pour traitement. Afin d'éviter les déplacements des personnes une seconde fois au Pôle d'accueil, les agents de la cellule allocations recontactent par téléphone les citoyens et complètent avec eux la demande en ligne.

Le programme My Handicap rencontrant encore pas mal de bug informatiques et accumulant des retards de plus de 3 mois début 2017, les demandes de suivi des dossiers sont beaucoup plus importants qu'auparavant (demande copie attestation, copie preuve de revenu, demande d'infos rdv avec le centre médical, modification administrative via formulaire en ligne...). Avant ces modifications informatiques, ces types de suivis étaient assurés par le SPF mais il est désormais possible aux agents de la cellule allocation de renseigner les citoyens grâce aux accès dossiers des personnes via une nouvelle rubrique du programme My Handicap.

Au niveau du fonctionnement, il s'agit d'une économie non négligeable 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 seule demande)**. Au niveau du SPF, rien n'est prévu en terme de moyens ou de personnel pour aider les communes à faire face à cette nouvelle procédure. Chacune doit s'organiser avec ses propres moyens. Cela demande également un **travail de décodage de la demande particulièrement fastidieux** pour l'équipe.

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
- 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 peuvent introduire les demandes avec la personne, sa carte d'identité et son code PIN (auparavant, ils passaient par notre service).

Les administrateurs de biens continuent à orienter les personnes vers notre service. Certaines communes refusant d'appliquer cette nouvelle procédure d'introduction des demandes les orientent également vers notre service.

Bilan quantitatif :

Il est possible d'encoder 5 types de produits différents dans My Handicap ; à savoir :

- 1) demande ARR/AI (allocation remplacement de revenus et allocation intégration)
- 2) demande APA (aide aux personnes âgées)
- 3) demande de carte pour personne à mobilité réduite
- 4) demande de reconnaissance (attestation)
- 5) demande attestation réduction TVA voiture
- 6) demande attestation réduction transports en commun

Les demandes ARR/AI et APA sont des demandes complètes et regroupent donc les demandes d'attestations et de cartes en un seul produit.

D'après les informations fournies par le SPF, la Ville de Mons (tous points d'entrées confondus) compte le nombre suivant de demandes pour une allocation aux personnes handicapées depuis l'introduction de My Handicap (1 juillet 2016) :

2016 (juillet - décembre) :

ARR-AI : 123 premières demandes et 135 demandes en révision

APA : 91 premières demandes et 59 demandes en révision

2017 (janvier - 10 septembre):

ARR-AI : 157 premières demandes et 186 demandes en révision

APA : 185 premières demandes et 75 demandes en révision

Ces chiffres sont des demandes complètes et ne comptabilisent donc pas les demandes d'attestations diverses et de cartes PMR introduites séparément.

3. Le Conseil Consultatif des Personnes Handicapées

Le Conseil consultatif des Personnes handicapées a pour objectif promouvoir une inclusion générale au sein de la Ville de Mons. Il remet des avis techniques et des propositions afin de sensibiliser les décideurs à l'approche inclusive.

Les membres du CCPH sont :

- L'ASBL Inclusion ;
- Les Amis des Aveugles ;
- T21 Binche-Hainaut ;
- L'ASBL Passe Muraille ;
- L'ASBL Jardin des Fées ;
- L'ASBL ASPH Mons Borinage ;
- L'AVIQ ;
- L'ASBL Plain pied ;
- ACASA ;
- L'ASBL Découvertes ;
- Le PS représenté par Madame Fabienne Urbain, Conseillère communale ;
- L'UMONS - Faculté d'Architecture et d'Urbanisme ;
- L'UMONS – service d'orthopédagogie
- Altéo ;
- Criquelions services ;
- Les FPS de Mons et Cuesmes ;
- Le SUSAS ;

- Madame Marie-Jeanne Stilmant, personne ressource ;
- Le CPESM ;
- Monsieur Michel Micciche – Architecte ;
- Monsieur Pierre-Antoine Sturbois, personne ressource ;
- Madame Marie-Emma Roland, personne ressource ;
- Madame Chantal Lecolier, personne ressource
- La Société Royale Silencieuse Boraine ;
- La Ligue Braille
- Le SAPHA
- Les Cèdres
- Unia

Le Conseil consultatif s'organise en groupes de travail. Les 3 groupes principaux sont : « Mons Access 2025 » - « Culture et sensibilisation » - « Education ».

Mons Access 2025 est la nouvelle appellation du groupe de travail « comité d'avis accessibilité ». Grâce à la participation d'un architecte et à l'expertise des structures qui composent notre conseil, **nous remettons des avis et des recommandations sur des projets en cours**. L'année 2017 a été un tournant pour ce groupe de travail. Fatigué d'attendre que la Ville interpelle le Conseil pour remettre des avis, nous avons pris les devants et **fixé un agenda de travail sur l'année communiqué à la Ville**. De cette façon, nous avons pu travailler de façon beaucoup plus fluide et proactive avec un gros projet étudié par mois. Les dossiers suivants ont été étudiés cette année :

- **La rénovation du Plaza art**
- **La rénovation et l'extension des bâtiments Glépin du CPAS de Mons**
- **La construction d'une nouvelle crèche à la rue Achille Legrand**
- **L'aménagement des cuisines de la résidence services du Bois d'Havré**
- **La nouvelle salle Calva de Ghlin**
- **Le site I love Mons**

Il est prévu également d'interpeller IDEA pour proposer notre expertise sur leurs projets.

Le **groupe « culture et sensibilisation »** poursuit ses activités récurrentes, comme la Saint-Nicolas des enfants porteurs d'un handicap au Plaza art, les ciné-ma-différence, la démythification du handicap dans les crèches, le projet EVRAS autour de la vie affective et sexuelle des sourds et malentendants, participation au FIFA, activité en calèche adaptée pour les maisons de repos, visite de chiens dans les maisons de repos,...

Enfin, le groupe de travail « **Education** » a vécu une année particulièrement chargée. En effet, la Faculté d'Architecture de l'UMONS a proposé à ses étudiants de réaliser le workshop principal sur **l'accessibilité du piétonnier**. C'est une avancée importante pour le Conseil car il faut savoir que les architectes abordent peu la question de l'accessibilité durant leurs études,

et celle-ci est limitée aux prescrits légaux de base. Les partenaires du Conseil ont donc pu présenter leurs actions et des mises en situations ont été organisées en centre-ville pour sensibiliser un maximum les étudiants. Nous espérons par cette action avoir laissé une trace dans le futur parcours professionnel de ces étudiants.

Le prochain projet sera de travailler sur **l'accueil extrascolaire et l'intégration des enfants à besoins spécifiques**. En effet, la Ville de Mons organise une plaine adaptée durant l'été mais

la volonté du conseil est de promouvoir une inclusion et non des activités « séparées » pour ces enfants. Une présentation d'outils pédagogiques a été réalisée par l'ONE permettra de dégager des pistes pour l'été 2018.

Enfin, un modèle **d'elearning en langue des signes** a été acquis pour permettre aux deux agents du Pôle d'Accueil d'accueillir au mieux le public.

Handicontact

Un agent « **Handicontact** » est actif au sein du service Egalité des chances et citoyenneté du CPAS de Mons afin de permettre à chaque citoyen de participer pleinement à la vie de la cité. Un de ses objectifs est de favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap au sein de notre commune par la création d'un **réseau local d'information, d'aide et de soutien aux personnes concernées et à leur entourage**. La mission du Handicontact est d'informer, d'orienter et d'accompagner dans leurs démarches toutes les personnes en situation de handicap et leur entourage vers le(s) service(s) aptes à répondre aux besoins énoncés. C'est donc en toute logique la même personne qui coordonne le conseil consultatif du Handicap.

4. Le Conseil Consultatif des 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 notamment via la démarche Ville Amie des Aînés ;
- Améliorer l'information destinée aux Aînés ;
- Favoriser la participation des Aînés à la vie sociale et culturelle à Mons ;
- Promouvoir des actions de sensibilisation auprès des Aînés ;
- Collaborer avec les Maisons de Repos pour la mise en place d'activités afin de promouvoir le bien être des résidents et une citoyenneté active.

Les membres du Conseil sont :

- La Résidence Comtesse Madeleine d'Oultremont
- La résidence des Chartriers
- La Résidence des Foyers Saint-Joseph (nouveau membre)
- La Bonne Maison de Bouzanton
- La MRS d'Havré
- Vie Féminine
- L'Amicale des pensionnés socialistes de Mons
- Espace Senior Mons
- Femmes prévoyantes socialistes de Mons
- Les Chartriers
- ASBL PPJ
- Solidaris Espace Senior
- ACASA / Téléassistance
- Association pour le Volontariat
- Eneo
- Eneo Sport
- 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** » - « **Social et citoyenneté** » - « **Logement** ».

Loisirs et culture

La culture et les loisirs représentent une **part importante des préoccupations des membres du Conseil**. Quelques exemples : l'organisation de 14 « Home cinéma » dans les maisons de repos dont 2 séances spéciales pendant les fêtes de fin d'année au sein des 2 Maisons de repos du CPAS, séances seniors dans le cadre du Festival du Film d'Amour, ciné seniors au Plaza Art, visites d'expositions et de musées, Bal des aînés, participation aux midis d'art2, collaboration avec l'Université du Temps Libre (UTL) : insertion d'un volet informatif dans le magazine Hainaut Seniors et carte de membre (tarif réduit pour l'abonnement et les conférences), atelier lecture volontaires en MR/MRS, collaboration avec Mons Divertissement : spectacles et opérettes (coût réduit pour les membres du CCA),...

L'intergénérationnel est également un volet que nous souhaitons développer. En effet, les actions menées dans le cadre du **carrefour des générations**, notamment dans les crèches avec les papys et mamys ou dans les maisons de repos ont suscité beaucoup d'enthousiasme. Du lundi 24 avril au vendredi 5 mai 2017, plusieurs activités ont été proposées au public :

- Une ballade découverte dans le Bois d'Havré
- Une marche « circuit Van Gogh » à Cuesmes
- Une visite guidée de l'arboretum du Parc Communal de Jemappes

De nombreuses activités ont également été proposées dans **5 structures d'accueil communales de la petite enfance** (en y conviant les grands-parents) et **5 maisons de repos de l'entité montoise** en collaboration avec des **écoles primaires et structures extrascolaires environnantes**.

Pour ne citer que quelques activités : ateliers d'éveils musicaux, ateliers de massages pour bébés, représentations du spectacle des étudiants d'Arts² et de fête scolaire d'élève de primaire, home cinéma, poésies, ateliers de djembé, jeux anciens...

De nouveaux partenariats ont été noués cette année, notamment avec l'asbl **ELEA et la Maison Emilie** qui souhaitent poursuivre leur collaboration.

Vu le succès rencontré, le service Egalité des Chances renouvellera sa participation à l'opération Carrefour des Générations l'an prochain.

Social et citoyenneté : « Mons, Ville Amie Des Aînés »

Depuis 2014, la Ville de Mons est officiellement entrée dans le réseau mondial de **l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en tant que « Ville Amie Des Aînés»**. Le groupe de travail social et citoyenneté suit de près cet engagement.

Une « Ville Amie Des Aînés » est une ville qui :

- Lutte contre les préjugés vis-à-vis des personnes âgées ;
- Adapte ses politiques, ses services et ses structures ;
- Agit de façon globale et intégrée ;
- Favorise la participation des aînés ;
- S'appuie sur la concertation et la mobilisation de toute la communauté.

Pour mener ce projet, le Conseil bénéficie de l'appui méthodologique et scientifique de l'Observatoire de la Santé du Hainaut. **Des enquêtes ont donc été réalisées** auprès des seniors montois selon un **échantillonnage qualitatif** qui tient compte du sexe, de l'âge et du cadre de vie (rural ou urbain) autour de **8 axes : transport et mobilité, logement et habitat,**

participation communautaire, emploi et engagement social, communication et association, service d'aide et de soins, espace public et accessibilité, respect et inclusion sociale.

Actuellement, la présentation des résultats est en cours dans les différentes communes de l'entité montoise. Une présentation a déjà eu lieu :

- Aux Chartriers (60 participants),
- A la Résidence Léopold (54 participants),
- A la maison de quartier de la cité du coq Jemappes (21 participants),
- A la maison de quartier de Nimy (9 participants),
- A l'école communale d'Havré (12 participants),
- A la salle Makedomia à Cuesmes (25 participants),
- A la salle Calva du Shamrock à Hyon (13 participants),
- A la CSC Mons (26 participants).
- **TOTAL de 220 participants**

Les prochaines présentations auront lieu :

- à la Maison de repos des Foyers Saint-Joseph,
- à la salle Calva de Maisières,
- à la Maison de quartier d'Epiniel
- et à la salle Calva de Spiennes.

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 de façon à alimenter la réflexion collective et dégager des priorités d'action.

Afin de favoriser une bonne coordination de la démarche, un **tableau de bord** (nombre de participant, réactions, solutions proposées et à envisagées lors des rencontres citoyennes) ainsi qu'un **journal de bord** (agenda, réalisations, rencontres, communications...) ont été élaborés depuis le début de la démarche, à savoir depuis 2013.

Un comité de pilotage a été mis en place pour une représentation diversifiée d'acteurs qui se réunissent afin que Mons remplisse son objectif de « Ville Amie des Aînés », ce qui signifie d'aider les aînés à vivre en sécurité et à participer pleinement à la vie de la société. Les membres du Comité de pilotage assument des responsabilités au sein de leurs structures. Ils sont aussi des Ambassadeurs de la démarche « Ville Amie des Aînés » au quotidien.

Les membres sont :

- | | |
|---|---|
| - Senoah ASBL | - Monsports ASBL |
| - ACASA | - Mons Centre-Ville |
| - Police de Mons-Quévy | - Service du développement Economique de la Ville de Mons |
| - Télé Assistance | - Centre de Volontariat de Mons |
| - Service de Prévention de la Ville de Mons | - UMONS |
| - Echevinat de la Mobilité | - EPN Mons |

Dans le cadre de cette démarche « Ville Amie des Aînés », des interpellations spécifiques et des réalisations concrètes ont déjà été réalisées.

Par exemples :

- Création d'un chemin accessible (PMR) aux alentours de la future Résidence service dans le Bois d'Havré pour rejoindre le bois;
- Recensement des bancs publics dans le centre-ville ;
- Modification de la zone de stationnement dans la rue Froissart face à la sortie du jardin de la Résidence des Charriers de Mons afin de permettre aux véhicules de sortir de la Résidence plus facilement (dénivelé entre le plat coulant et la route) ;
- Création d'un journal des Aînés ;
- Etc..

Organisation d'une conférence autour de la thématique du bien-être et du vieillissement réussi « **Comment participer à un projet quand on est aînés ?** » le 29 septembre après-midi au Pôle d'Accueil.

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 : contact avec les Maisons de Repos de la région, décoration, groupe de musique, agencement de la salle, manutention à organiser, goûter, organisation d'un service bar, transport PMR des résidents de la Bonne Maison de Bouzanton et de la MRS d'Havré, multiples collaborations avec la Ville de Mons (prêt de matériel et mise à disposition de gardiens de la paix) et l'aspect financier. En 2017, le Bal sera organisé le 5 octobre dans la salle Calva d' Havré.

Collaboration avec la Police de Mons et le service de Prévention :

Depuis 2016, le service de Prévention a souhaité approfondir son champ d'action à destination des seniors. Il a ainsi rejoint le CPAS de Mons via le service Egalité des chances et la Zone de Police Mons-Quévy, qui organisent depuis 3 ans déjà des séances de remise à niveau du code de la route avec ce public.

Il a ensuite été question de proposer aux seniors d'autres séances d'informations sur des thèmes qui les concernent et les intéressent, auxquels peuvent répondre les 3 services. Une animation a été proposée pour faire émerger en co construction un plan d'actions précis.

Les thèmes des séances ont ainsi été établis en fonction de leurs demandes.

Voici les thèmes abordés :

2016

06/09 : mise en place d'un comité de quartier / 1 participant

15/09 : sécurité routière / 13 participants

20/10 : un jour sans cambriolage / 6 participants

27/10 : les aides à domiciles / 9 participants

08/11 : les nouvelles formes de solidarités / 8 participants

17/11 : sécurité routière / 20 participants

05/12 : informatique initiation de base / 20 participants

05/12 : vol à la ruse / 12 participants

2017

14/02 : sécurité routière / séance annulée car aucun participant
16/03 : les nouvelles formes de solidarités / 15 participants
18/04 : sécurité routière / 12 participants
25/04 : initiation à l'informatique / 15 participants
09/05 : les aides à domicile / 6 participants
16/05 : initiation aux smartphones et tablettes / 17 participants
06/06 : sécurité routière / 10 participants
20/06 : initiation au PC banking / 10 participants. A la fin de cette session nous avons 30 personnes en attente concernant les nouvelles technologies (smartphones, tablettes, pc banking...). **Etant donné la forte demande, des séances à ce sujet ont été mise en place uniquement pour les personnes en attente grâce au partenariat avec un animateur du service de Prévention de la Ville de Mons.**

Les prochaines séances sont :

05/09 : séance d'initiation informatique
19/09 : sécurité routière
28/09 : découverte de la Give Box (nouvelle forme de solidarité)
03/10 : création d'une boîte mail
10/10 : sécurité routière sous forme de balade en ville
07/11 : réservation en ligne (achat, voyage,...)
14/11 : intimité des seniors : y a-t-il une date de péremption à l'amour ?
21/11 : sécurité routière
30/11 : présentation de l'Accorderie, la donnerie et les gratifieria (nouvelles formes de solidarité)
05/12 : utilisation de skype et du pc banking
12/12 : sécurité routière
13/12 : présentation du protocole de disparition des seniors à domicile

Pour 2018, plusieurs thèmes sont également envisagés tels que la **formation premier secours, le compostage, la gestion des déchets, l'imprimante 3D, découverte des services du CHU Ambroise Paré, utilisation de vélo électrique**, etc. Ces rencontres sont décentralisées dans les communes pour permettre de toucher un maximum de public.

Collaboration avec le CHU Ambroise Paré :

Tenue d'un stand par 2 agents du département Egalité des Chances dans le cadre de la journée des aidants proches le 03 octobre 2017 toute la journée dans le Hall de l'Hôpital – promotion et diffusion du service Egalité des Chances, et tout particulièrement du Conseil Consultatif des Aînés.

Collaboration avec MARS :

Participation aux midis d'arts2 :
Sur le temps de midi, l'École Supérieure des Arts de la Fédération Wallonie-Bruxelles propose de découvrir le talent de ses professeurs et de ses étudiants aux travers de **concerts à l'ARSONIC**. Entrée 5€ avec sandwiches compris. Une attention particulière est portée aux maisons de repos participantes, des sandwiches mous sont dorénavant prévus à leur attention. Coordination par le service égalité des chances pour un groupe de 20 seniors par séance.

Participation aux séances suivantes :

18/04 : concert de Marc Grauwels et Dino Anglani (flûte et piano) / 12 participants

23/05 : [Daniel Rubenstein](#), Nozomi Kanda, [Ingrid Procureur](#) / Alto, Flûte et Harpe / 10 participants

Les prochaines séances prévues sont :

- Le mardi 03 octobre 2017: Premier classé d'Arts2 aux concours publics de juin
- Le mardi 24 octobre 2017 : Jean-Michel DAYEZ (piano)
- Le mardi 14 novembre 2017 : Giovanni VERO, Flavien CASACCIO (saxophone et piano)
- Le mardi 28 novembre 2017 : Axel EVERAERT, CHARLY DELBECQ (chant et piano)

Collaboration avec le Plaza Art et l'ASBL Ciné Loisirs :

- Organisation de ciné seniors 1x par mois

- Organisation de 14 « Home cinéma » dans nos maisons de repos ;

Groupe de travail « Logement et hébergement »

Le groupe de travail « logement et hébergement » mène une réflexion autour des lieux de vies proposés aux aînés : maisons de repos, hébergement intergénérationnel, résidences services, habitat groupé...

Dans ce cadre, des visites sont organisée à la demande des partenaires.

FOCUS - Protocole de disparition des seniors au domicile :

Dans le cadre de la journée mondiale de la maladie d'Alzheimer, le 21 septembre, la Ville, le CPAS de Mons et la Police de Mons Quévy s'associent pour présenter la nouvelle boîte jaune à destination des seniors montois désorientés. L'objectif : gagner du temps en cas de disparition et parfois sauver la vie.

Pourquoi ?

La maladie d'Alzheimer entraîne de la désorientation spatiale et de la déambulation. Ces personnes sont donc sujettes à se perdre ou à disparaître. Il s'agit de disparition inquiétante pour laquelle une intervention rapide et spécifique est nécessaire. De plus, 70% des personnes atteintes de démence vivent au domicile.

L'objectif ?

En cas de disparition d'une personne atteinte de démence, chaque minute compte. Il est donc primordial de débiter rapidement les recherches. De par la vulnérabilité et la désorientation de ces personnes, les recherches sont spécifiques et difficiles pour les services policiers. En effet, les endroits de recherche et la manière de rechercher sont différents des autres disparitions. Par exemple, la mémoire à long terme d'une personne atteinte de démence est la plus longtemps conservée. Ces personnes peuvent ainsi être attirées par des lieux référant à leurs souvenirs. Il est donc important de connaître, par exemple, l'ancien domicile ou lieu de travail, l'ancienne caserne militaire, etc. **La police a donc besoin d'informations rapidement pour débiter les recherches : la photographie de la personne disparue, ses signes distinctifs, ses habitudes, les endroits où elle aime se rendre, etc.**

Lors du constat d'une disparition, l'entourage, submergé par le stress ou par méconnaissance, a parfois du mal à donner ces renseignements. Le Protocole Disparition Seniors prévoit donc **l'instauration préventive d'une fiche identitaire, pour les personnes atteintes de démence, qui contiendrait les informations nécessaires à la police pour débiter rapidement les recherches**. La réalisation de celle-ci, de façon proactive, servira à gagner du temps et à débiter les recherches avec davantage de professionnalisme le cas échéant.

Mise en place de ce protocole à Mons

Le protocole « disparition des seniors à domicile » est un partenariat entre :

- La zone de police de Mons Quévy
- La ligue Alzheimer
- Le CPAS de Mons
- La Ville de Mons
- Les services d'aides et de soins à domicile actifs sur le territoire de l'entité

La coordination du projet sera effectuée par le CPAS de Mons – service Egalité des chances, qui a déjà dans ses missions la politique des aînés et largement engagé dans le processus de l'OMS « Ville Amie des Aînés ».

Une conférence de presse sera organisée le 20 septembre (21 septembre journée mondiale Alzheimer) pour présenter le projet ainsi qu'une sensibilisation du public. Une permanence sera mise en place au Pôle d'Accueil du CPAS de Mons. 2000 boîtes seront mises à disposition des citoyens (nombre de personnes désorientées ou Alzheimer estimées sur le Grand Mons par la Ligue Alzheimer).

Que faire de cette fiche identitaire une fois réalisée ?

Cette fiche doit être placée dans une boîte au frigo du domicile de la personne. Il s'agit d'un endroit identifiable et présent chez tous. Un autocollant aux couleurs du projet sera collé sur la boîte jaune fluo afin qu'elle soit facilement repérée par les premiers intervenants. La dernière page de la fiche est à coller derrière la porte d'entrée, elle indique la présence d'une boîte dans le frigo. La fiche sera donnée à la police lors du constat de disparition, ce qui fera gagner du temps aux équipes d'intervention. Une copie peut être gardée par les membres de l'entourage.

La fiche identitaire, concrètement

Reprend les informations nécessaires à la police pour débiter les recherches :

- Photo de la personne
- Coordonnées de la famille
- Caractéristiques physiques
- Tenue vestimentaire
- Itinéraires et endroits potentiels de recherche
- ...

Réalisation de supports de communication :

- Rédaction d'articles pour le Mons Mag ;
- Rédaction d'articles pour le magazine « Hainaut Seniors » de l'UTL ;
- Courrier/carton d'invitation ;
- Flyers « séances d'informations à destination des seniors »
- Modification de base et 2 réimpressions du guide des aînés.
- Rédaction et réalisation du journal des aînés (4x/an)

Perspectives 2017 - 2018

- Poursuite du travail mené avec les membres du Conseil et les partenaires
- Poursuite de la démarche « Ville Amie des Aînés » - OMS
- Poursuite des collaborations avec le secteur associatif et culturel : Mons Divertissement, le Mars, l'UTL, le Plaza Art, ...
- Evaluation et poursuite des formations et des séances d'informations seniors
- Réédition totale du guide des aînés
- Lancement du protocole disparition seniors au domicile, distribution des boîtes et formulaires + évaluation
- ...

5. Le Conseil Consultatif de la Santé

Le Conseil consultatif de la santé a pour mission, comme les autres conseils, de proposer des actions communales en lien avec la santé et de sensibiliser le public à diverses thématiques.

Les membres du conseil sont :

- L'ASBL Cancer 7000 ;
- Le CLPS Mons Soignies ;
- L'ASBL Parenthèse ;
- Espace senior Mons ;
- ACASA ;
- L'ASBL Reliance ;
- Le Centre de planning familial - la Famille heureuse ;
- Le relais santé de Mons ;
- Le Centre de planning familial « Denise Durant » des FPS de Mons Borinage ;
- Les Amis des Aveugles ;
- Les FPS ;
- Le PS représenté par Monsieur Jérôme Manderlier – Conseiller communal
- Le groupe François Ghigny ;
- La mutualité libérale du Hainaut ;
- Tels quels ASBL ;
- UNIA ;
- Le Collectif Santé Mons Borinage.

3 groupes de travail ont été mis en place :

« **Prévention** » dont l'objectif est de mener des actions de sensibilisation et d'information en matière de santé par le biais de **séances thématiques ouvertes aux citoyens**. Celles-ci sont organisées lors de **journées mondiales** ou internationales afin de suivre l'accent sur l'actualité et créer des synergies avec les campagnes organisées au niveau national. Quelques exemples :

- « *Lors de mon AVC, chaque minute a compté* » (28/10/16) - Séance d'information gratuite proposée dans le cadre de la campagne nationale de prévention autour de l'AVC. Cette journée a permis d'aborder les aspects suivants :
 - Le processus de l'accident vasculaire cérébral (AVC) / la crise cardiaque ;
 - La prise en charge en kinésithérapie des patients atteints d'AVC ;
 - La rééducation par l'ergothérapie ;

- La rééducation post AVC ;
- Le travail pluridisciplinaire d'un service de revalidation ;
- L'accompagnement après l'hospitalisation ;
- Témoignage de vie ;
- Questions réponses.

Pour cet événement, nous avons travaillé en collaboration avec le CHU Ambroise Paré, Le centre Epicura d'Hornu, la Mutualité libérale, un neurologue, des assistantes sociales, kiné, ergothérapeute et logopède spécialisés dans la thématique. 45 personnes ont assisté à cette rencontre.

- **« Journée contre le cancer, faisons le tour de la question »**

(3/02/17) dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre le cancer. Cette rencontre a permis d'aborder les différentes facettes de la maladie, les soins à destination des patients, la prévention, le dépistage et l'éventail d'offre de services disponibles durant et après la maladie. L'après-midi était dédiée à la présentation de différentes structures proposant des outils destinés au bien-être des patients : prothèses, perruques et foulards, vêtements, maquillage,... Une quarantaine de personnes ont assisté à cette rencontre.

- **« La fibromyalgie, mieux la comprendre et l'accompagner »**

(12/05/17-). La fibromyalgie est une maladie encore fort peu connue, qui inquiète et qui pour certains fait même peur. Pour tenter d'y remédier, nous avons organisé cette matinée à la salle des Mariages de la Ville de Mons où de nombreux intervenants étaient présents, tels que rhumatologue, thérapeute systémique, kinésithérapeute, association « l'F.M.éride », assistante sociale. Nous avons également évoqué les droits auxquels pouvaient bénéficier les fibromyalgiques. 33 personnes ont participé à cette rencontre.

- **« Tour d'horizon de la contraception » (22/09/17)**

Dans le cadre de la journée mondiale de la contraception le 26 septembre et à la demande des partenaires du Conseil consultatif, nous organisons une rencontre sur la contraception. Nous y aborderons l'historique de la contraception, les méthodes et moyens naturels, les mythes et réalités, les religions, la prise de risque à tout âge, les acteurs et les liens. L'après-midi, les partenaires proposeront des stands libres : Table d'information, Jeu de la contraception, Roue de la prévention, malette du CLPS, Capsules vidéo,...

- **« L'AVC et son impact psychologique » (octobre 2017).**

A l'occasion de la journée mondiale de l'AVC, nous souhaitons cette année axer une rencontre sur l'impact psychologique. Cette réflexion fait suite au constat dressé par un participant du café AVC. Nous cherchons des intervenants multiples pour cette rencontre (psy, témoignages,...).

- ***Nouveau : les cafés AVC***

Suite au succès rencontré par la matinée d'information du Conseil consultatif de la santé sur l'AVC en octobre 2016, le service Egalité des chances du CPAS de Mons et l'équipe du Docteur Elozegi (CHU Ambroise Paré) ont organisé les premiers cafés AVC à Mons, sur base de l'expérience menée par les cafés Alzheimer. Quatre dates sont prévues sur l'année. Il y aura lieu de procéder à une évaluation après ces rencontres pour déterminer la pertinence et le maintien éventuel de l'activité à long terme.

- **Soutien aux Cafés Cancer**

Chaque dernier mardi du mois, un groupe de soutien se tient à la Salle des Commissions de l'Hôtel de Ville. Ces séances sont à l'initiative de l'ASBL Cancer 7000 et du Service Egalité des chances. Celles-ci ont pour objectif d'offrir aux malades et à leurs proches, un lieu de rencontre et d'échanges autour de la maladie. La communication autour de ces rencontres a été relancée cette année par l'impression et la diffusion de flyers.

- **Poursuite des cafés Alzheimer**

1x/mois à l'Hôtel de Ville. L'animation est confiée à Mme Yvonne Simeone, formée par la Ligue Alzheimer et agent proxidem. Une vingtaine de participants nous rejoignent chaque mois.

Deuxième groupe de travail, communication, dont le but est de créer un réseau entre les nouveaux partenaires du Conseil qui ne se connaissent pas ou peu. L'outil choisi est une newsletter qui en est à sa 6^e parution et qui permet aux membres de communiquer plus efficacement sur leurs actions respectives.

Enfin le groupe « **sexualité des Aînés** » qui, suite à la recrudescence du SIDA et des IST chez les seniors, a vu émerger un partenariat fort entre plusieurs structures : le service Egalité des chances du CPAS, les plannings familiaux des FPS et la Famille heureuse, 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 mené aux Foyers Saint Joseph et à la Résidence Léopold et a permis d'une part de sensibiliser les professionnels et, d'autre part, les résidents. Les thèmes qui 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, et les partenaires sont en cours de formation à Baudour et Colfontaine notamment.

Le prochain objectif sera d'aborder ces questions d'intimité avec des seniors « actifs », au travers des séances organisées avec le service de Prévention.

VIASANO

Nous poursuivons nos actions « VIASANO » afin de promouvoir l'alimentation saine et l'activité physique dès le plus jeune âge. 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, bien manger... C'est pour la vie (alimentation des tous petits),...**

Quelques exemples d'actions VIASANO organisées par notre service :

- **Bar à soupes et à smoothies**, pour le personnel CPAS mais également pour les aides familiales qui reproduisent les recettes à domicile ;
- La participation à des **événements périphériques** :
 - o **Feux de la Saint Jean** : au sein du village des enfants, animation et jeu autour des pommes, dégustation de fruits et de jus bio. Distribution de brochures à l'attention des parents.
 - o **Bougeons pour vivre** : dégustation de fruits et distribution des brochures « 2 fruits par jour ? Facile ! » .
 - o **Journée contre le cancer** : dégustation de fruits frais offerts par SODEXO.
 - o **Journée sur la contraception** : organisation d'un bar à soupes sur le temps de midi.
 - o **Camps de vacances** : baby yoga, lectures et animation autour des fruits.
 - o **Journée du temps libre** : goûters malins offerts par la Ville, distribution de brochures sur la boîte à tartines.
- Les **ateliers culinaires** à destination des aides familiales, que nous souhaitons poursuivre autour de la campagne « manger malin à petit prix ».
- Le service « **Take Away** » que nous avons lancé avec notre entreprise de formation et qui vise à vendre des plats « maison » au personnel du CPAS : quiches, soupes, potée de légumes,...

FOCUS - VIASANO dans nos crèches

En ce qui concerne la petite enfance, plus **de 120 dossiers sur « La boîte à tartines » ont été remis aux parents des enfants quittant les crèches pour entrer en maternelle**, dossier qui comprend :

- une lettre de présentation de la démarche VIASANO
- un tableau des quantités en fonction de l'âge de l'enfant
- des idées de recettes pour la boîte à tartines et des jeux

En 2015, le service Egalité des Chances a 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'articulent 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, le service a pu réitérer cette action en 2016 auprès des 5 milieux d'accueil de la petite enfance du CPAS, avec cependant plusieurs nouveautés :

- les parents étaient conviés aux animations qui ont été proposées en fin de journée (dans la mesure du possible) ;
- des smoothies ont été réalisés avec les fruits découverts lors de l'animation pour une dégustation.

En 2017, 2 milieux d'accueil de la petite enfance ont rejoints les crèches adhérentes au projet Viasano : l'Ile aux Enfants et le Petit jardin des fées.

Après consultation des directrices, une **programmation à l'année** a été planifiée avec les 7 structures et 3 animatrices indépendantes dans le cadre de la campagne « jouer c'est déjà bouger » de Viasano :

- Alissia Leinne pour la **psychomotricité** en partenariat avec l'ASBL Accesport ;
- Louise Lombard pour le **baby yoga** ;
- Virginie Dubois pour la **lecture et comptine**.

7 animations par structures (49 au total) seront donc organisées d'ici décembre 2017. Avec accord des animatrices, certaines animations seront organisées avec les parents (en clôture des sessions d'animations). Une évaluation sera faite en fin d'année pour le suivi de la planification en 2018.

Les midis santé

Depuis 2013, le service Egalité des Chances en collaboration avec l'ASBL l'Action Ensemble et le Pôle d'Accueil propose au personnel du CPAS un midi santé mensuel. Le principe est simple : un thème est abordé durant une heure avec un intervenant externe, et les participants prennent part au lunch santé proposé par le CISP le Plein Air. Les thèmes qui ont été abordés sont :

- La **gemmothérapie** (l'étude des bourgeons) par Madame Nadine Antoine - « la ferme de la folie » ;
- **Le stress : de la réalité objective à sa gestion en autonomie** (application waystobe.com) par Monsieur Philip Degand. Nous prévoyons d'ailleurs de permettre au personnel de s'abonner à cette application moyennant une intervention du centre ;
- Introduction à la **permaculture** par Pierre Léger, de l'écocentre OASIS ;
- Les **migraines** par le Dr Marie Dagonnier, neurologue au CHU Ambroise Paré ;
- **Bien-être et nature, balade biodiversité sur le site de Bouzanton** avec l'ASBL Nature en marche ;
- Une **journée sans tabac** par l'ASBL Sept (service d'étude et de prévention du tabagisme)
- Midi santé consommation : maîtriser sa consommation d'énergie (en collaboration avec notre tuteur énergie) ;
- Le **diabète et son dépistage** par la cellule diabétologie du service du CHU Ambroise Paré ;
- **EVRAS** (éducation à la vie relationnelle affective et sexuelle) par le collectif santé Mons Borinage.

Un changement s'est effectué au niveau de la gratuité du sandwich. Depuis janvier 2017, l'ASBL l'action ensemble a décidé de demander une participation de 2 € pour un sandwich beaucoup plus sain en rapport avec les thèmes abordés. Nous travaillons pour ce faire des sandwicheries du centre-ville.

Vu la continuité du succès rencontré, il est prévu de poursuivre ces rencontres mensuelles en 2018 dont les thèmes pourraient être : l'homéopathie, les postures, la luminothérapie, le yoga du rire, le snoezelen...

La collecte de sang Ville et CPAS

Depuis plusieurs années, le service Egalité des Chances et Citoyenneté collabore avec la Croix-Rouge de Belgique afin de proposer deux journées de collecte de sang à destination du personnel de la Ville et du CPAS de Mons. Cette action permet de recruter de nouveaux donneurs.

La journée de collecte de 2016 organisée au sein de l'Hôtel de Ville (pour privilégier les agents Ville) a mobilisé **57 inscriptions pour 62 donneurs effectifs**. Celle organisée au sein de la salle Calva de Mons (pour privilégier les agents CPAS) a mobilisé **52 inscriptions pour 49 donneurs effectifs**.

Les 2 journées de collectes de 2017 sont prévues les 25 (salle Calva de Mons) et 18 octobre (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.

6. Le Conseil consultatif des Personnes Immigrées

Le CPAS de Mons a été soutenu financièrement par la Région Wallonne dans le cadre de son projet pilote « Immigration et vieillissement en Maison de Repos » et ce jusqu'au 30 juin 2015. Afin de poursuivre le travail en réseau, un conseil consultatif a été mis sur pied et est composé des associations suivantes :

- ACLI ASBL
- 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
- TWAGIRAYEZUEvode, personne ressource
- CARDINAL Valérie, personne ressource
- KAPITA Mwayuma, personne ressource
- Picardie Laïque
- SERCOM ASBL
- Transvia ASBL
- UMons service d'orthopédagogie
- Unia
- Ville de Mons - service de Prévention
- PS, représenté par Samy Kayembe

Le Conseil s'est réuni à 8 reprises depuis son lancement. Les discussions ont abouti aux résultats suivants :

- Rencontre avec le service ILA et Etrangers du CPAS pour comprendre leurs modes de fonctionnement et échanger sur les pratiques ;

- Organisation d'une semaine de sensibilisation autour de la journée du migrant (décembre), avec notamment l'exposition « droits dans les yeux » d'Amnesty International au Pôle d'Accueil, des animations et séances de sensibilisations, conférences grand public, ciné débat,...
- Création d'un guide du migrant local avec un recensement clair et pratique des infos indispensables : les associations présentes, les écoles, où participer à des activités, achats malins (marchés, magasins de seconde main,...).

7. La lutte contre l'homophobie – A Mons, on respecte mon orientation sexuelle

Signataires de la Charte pour l'Egalité des Chances de la Région wallonne, nous avons décidé de travailler sur cette thématique. En 2013, le CPAS de Mons a été pour la première fois à l'initiative d'une rencontre organisée autour de la lutte contre l'homophobie et intitulée "A Mons, on respecte mon orientation sexuelle".

En 2014, 2015 et 2016 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 2017. Il s'agit de :

- | | |
|--|---|
| - Tels Quels | - CHEM (cercle homosexuel étudiantin de Mons) |
| - Maison Arc-en-Ciel de Mons | - les CHEFF |
| - Alter Visio | - Plaza Art |
| - UMONS | - Haute école de Mons |
| - Collectif santé Mons-Borinage | - Mons Share 2025 |
| - Infor Jeunes Mons ASBL | - ASBL éMONSion |
| - Planning familial "La Famille Heureuse" Mons | - UNIA |
| - Planning familiale des FPS de Mons | - ASBL Violence et mariages forcés |
| - Police Mons-Quévy | |

Notre Collectif s'est réuni à plusieurs reprises afin d'organiser une quinzaine d'actions qui s'étalera du 16 au 27 octobre 2017. La semaine du 16 au 20 sera consacrée aux activités pour le grand public, tandis que la semaine du 23 au 27 sera 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 durant l'année:

- Des soirées conviviale « After Work » ;
- Des séances cinéma dans le cadre du Festival International du Film d'Amour ;
- Distribution publique de pin's Arc-en-Ciel Wallonie chaque 17 mai (journée mondiale de lutte contre l'homophobie) ;
- Des animations en milieu scolaire autour de l'orientation sexuelle.

Ces événements permettent de présenter les acteurs associatifs et institutionnels présents sur le territoire montois en termes de lutte contre l'homophobie et à tisser un réseau transversal fort en mobilisant les forces vives de la région.

8. L'Égalité des chances et la citoyenneté

Nous poursuivons nos actions transversales de sensibilisation suite à la signature de la charte pour l'Égalité des chances. Cette année, grâce à notre action, **plus de 160 agents d'accueil de la Ville de Mons ont participé à une matinée de sensibilisation organisée par UNIA autour des 19 critères de discrimination.**

La solidarité internationale est 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** et du **CNCD 11.11.11.** Une vente de produits de campagne est organisée chaque année au Pôle d'Accueil. Le Service Égalité 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. Cette année, une quinzaine sera organisée du 11 au 22 décembre autour de la journée internationale des Migrants. Au programme : visite et animation autour de l'exposition « Droit dans les Yeux » d'Amnesty International. Séances de sensibilisation animées par le CNCD à la Cité de l'Enfance sur le thème de la Justice Migratoire. Conférence à destination des citoyens, séance d'information et de sensibilisation sur le parcours d'intégration à destination des assistants sociaux du CPAS de Mons.

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 lors de nos différentes activités ayant attiré à la citoyenneté afin d'impulser une citoyenneté active, un engagement de chacun dans notre société. La convention de partenariat par laquelle la Ville de Mons s'inscrit dans le réseau des « Territoires de la mémoire » sera renouvelée en 2018.

9. L'activation sociale

Suite au plan stratégique transversal, il a été demandé au Service Égalité des Chances de collaborer avec le public suivi en activation sociale.

Des synergies ont été mises en place avec le « **Réseau Marguerite** » qui a pour objectif l'accompagnement de femmes qui souhaitent s'inscrire dans un processus de remise à l'emploi. Différentes thématiques ont été abordées en collaboration avec le Service Égalité des Chances notamment lors de séances d'informations. Ex : « Égalité des chances » en collaboration avec le Centre Interfédéral pour l'égalité des chances « UNIA ». Le harcèlement de rue qui s'inscrira dans le programme d'activités organisées autour de la journée internationale des violences faites aux femmes.

Propositions d'activités organisées par le Service Égalité des Chances à destination des personnes en activation sociale et relayées par nos Conseils Consultatifs:

- Une visite de l'exposition temporaire « **A la soupe ! Manger en 14-18** ». Cette action proposait de partir à la découverte des habitudes alimentaires de la Grande Guerre.

- Dans le cadre de la Journée Mondiale de la paix, une **visite de l'exposition « Et si on osait la paix ? »** au Mundaneum proposait au public de découvrir le pacifisme en Belgique d'hier à aujourd'hui. Une diffusion du film « Le voyage de Fanny » au Plaza Art proposait aux spectateurs de découvrir une œuvre pleine de vie sur la transmission de la mémoire de la Shoah.
- Une balade découverte « **biodiversité en Ville** » organisée avec « Nature en Marche » a permis au public de prendre conscience de manière ludique et participative à l'existence de végétaux comestibles en Ville par le biais de la reconnexion à la nature.
- Lors de l'événement « **Demain, Mons Borinage** », une collaboration avec Mars a permis aux stagiaires de l'entreprise de formation par le travail de participer à l'atelier d'éco construction afin de travailler sur un projet artistique durable ayant pour thème « Comment la récupération deviendrait une installation monumentale ».

10. La sensibilisation à la culture pour les personnes fragilisées

L'accès à la culture est un droit pour tous et une priorité de la Ville et du CPAS de Mons. C'est dans ce sens que **la Région wallonne a soutenu financièrement la réhabilitation complète de la Chapelle Saint-Quentin pour concevoir un lieu touristique/artistique singulier permettant des rencontres originales culturelles**, soit une sensibilisation à la culture de tout un chacun quel que soit son milieu de vie.

Le Pôle d'Accueil offre donc un espace d'expositions gratuit aux artistes locaux qui ne trouvent pas leur place dans les programmations culturelles traditionnelles. **Ainsi, l'année 2018, comme 2017, proposera une exposition par mois, sélectionnée sur base d'un dossier de candidature remis et soutenu par les autorités du CPAS de Mons.**

Les personnes reçues lors d'auditions spécifiques sont, de surcroît, visées par cette dimension culturelle car elles n'ont pas toujours l'opportunité de pouvoir participer à des activités (recherche urgente d'un logement, d'un emploi, de vivres...). Patientant dans le Pôle d'Accueil, elles peuvent donc visiter les expositions librement. Il en est de même pour les publics cibles des services CPAS (tels le SIP, l'accueil de l'aide générale, l'AMO, les maisons de repos et de soins ...). Les Conseils consultatifs des Aînés, des Personnes handicapées, de la Santé, de la Personne immigrée... sont également invités à parcourir celles-ci.

Par ailleurs, la notion inclusive (accessibilité à tous/sensibilisation à la culture du public fragilisé) est fondamentale pour les artistes.

Calendrier 2017

- Janvier: « The Art of Cans » d'Alfredo Longo (exposition de sculptures)
- Février : « Meubles customisés » de l'Entreprise de Formation par le Travail *Le Plein Air* (exposition de mobilier relooké)
- Mars : « Amitiés partagées » d'un collectif local d'artistes (exposition de peintures et sculptures)
- Avril : « "VI'a l'printemps, Cantons l'Alyon » de l'ASBL Les Luzoteux (exposition de photographies / chants)
- Mai : exposition dans le cadre de la journée mondiale sans tabac de l'ASBL Sept – œuvres réalisées par les patients du Chêne aux Haies (peintures, sculptures et textes)

- Juin et Juillet : « L'Atelier Jeunes Bd et écriture » de la Bibliothèque des Comtes du Hainaut (exposition de bandes dessinées et textes)
- Août: réparation des panneaux d'exposition (obligation de réfection)
- Septembre : « Manu se Réve'Elle » de Manuelita Coppi (exposition de peintures, toiles de jute)
- Octobre : « KA RISMA Fra II ART » de Michel Frappart et Ahyan Kükük (Cours des Métiers d'Art du Hainaut) (exposition de peintures)
- Novembre : Eddy Lombard (exposition de sculptures)
- Décembre : « Droit dans les yeux » d'Amnesty International (exposition de photographies)

Calendrier prévisionnel 2018

- Janvier : exposition de peintures de Cécile Lheureux
- Février : exposition d'aquarelles d'Olena Smyrnova
- Mars – avril : exposition de peintures d'Ariane Séléne
+ exposition sur la maladie de Parkinson
- Mai : exposition d'aquarelles d'Elizabeth Breton et Annick Verbeiren
- Juin : exposition de photographies de Jean Ledocq
- Juillet : exposition de sculptures de la Fabrique de Singes (François Chevalier)
- Août : exposition de photographies de Christian Ducarreau
- Septembre : exposition de photographies de Cédric Brion
- Octobre : exposition de peintures et photographies de Marco Bertuccelli et Florent Surain
- Novembre : exposition de peintures de Domenica Frieri
- Décembre : exposition d'objets, sculptures et vitraux de Pietro Quacquarelli

Un appel a été lancé complémentairement aux artistes montois pour l'année 2019. Trois plages sont d'ores et déjà réservées (options).

11. Les nouvelles synergies

Le service Egalité des chances continue à ouvrir ses différents conseils consultatifs aux associations présentes sur le territoire montois. En outre, de nouvelles synergies ont été mises en place :

- Avec le service de prévention, notamment autour des aînés ;
- Avec UNIA, le centre pour l'Egalité des chances, pour la sensibilisation du personnel d'accueil communal (169 personnes) à la lutte contre les discriminations.
- Avec le planning familial des FPS, pour la mise en place d'une permanence au sein du service d'activation sociale du CPAS.

12. Evolution depuis 2013

Depuis son inauguration, le **Pôle d'Accueil** s'est adapté de manière continue aux nécessités de terrain et à la ligne stratégique fixée par les instances. Il a été doté par les autorités de missions complémentaires à celles déterminées initialement et a eu en charge, notamment, l'introduction des demandes allocations personnes handicapées à partir de janvier 2011 ainsi que la centrale

d'appels du CPAS, l'accueil des auditions mais également la gestion de la boîte infos du CPAS de Mons et ce pour cette dernière, jusque mi-décembre 2013. **Il a été également doté de la mission en 2014 de l'introduction des demandes d'accueil petite enfance relatives aux structures du CPAS et de la Ville.** Egalement certaines permanences qui avaient lieu à la rue Buisseret ont été implantées au Pôle (syndicat italien, invalides de guerre, fonds des accidents du travail...) afin de pouvoir récupérer des locaux administratifs. Le centre de volontariat de Mons a aussi vu le jour courant de l'année 2014. **Les rechargements Ores** organisés à l'accueil social ont été rapatriés qui plus est au sein du Pôle.

En 2015, le Pôle a été également commandité pour organiser l'accueil et l'orientation des **personnes exclues de l'Onem** suite aux sanctions établies, en coopération avec les services sociaux du CPAS.

Par ailleurs, en 2017, **une nouvelle procédure est appliquée concernant les demandes allocations chauffage (fonds mazout)** : soit les personnes qui ne perçoivent pas le RIS doivent rencontrer une assistante sociale qui examine leur dossier en détail (requête de l'Inspection de la Région wallonne). L'introduction de la demande ne peut donc plus passer uniquement par le guichet d'accueil car l'échange avec une assistante sociale est obligatoirement requis.

Au niveau du public, depuis le début du fonctionnement du service, nous pouvons noter **une diversification des interpellations et des profils**. De manière générale, les relations sont gagnantes-gagnantes avec les usagers, satisfaits de leur passage au sein de l'administration. Une fidélisation s'est installée. Le Pôle de par la reconnaissance du public et son réseau dense devient une structure incontournable de l'entité. Les sollicitations émanent plus de personnes âgées entre 40 et 60 ans.

Majoritairement, **les demandes introduites varient en fonction des années, de l'évolution sociétale, de la situation économique et politique du pays**. Les **sanctions de l'Onem** ont par exemple eu un impact sur le fonctionnement du CPAS mais aussi sur ses services (comme le Pôle). Il en est de même concernant les problèmes informatiques générés par le **SFP DG Personnes handicapées** (2017). Le suivi des dossiers n'a plus pu être effectué à leur niveau,

ce qui a eu pour effet domino de multiples appels au Pôle de la part des citoyens qui ne savaient exactement où en étaient leurs dossiers. C'est une difficulté vécue dans le cas où différents niveaux de pouvoirs interviennent (introduction au niveau local, décision et suivi au niveau fédéral).

Pour **l'infrastructure**, l'ancienne Chapelle Saint-Quentin, de par ses bâtiments classés, est restée inchangée. Celle-ci a été rendue accessible afin de pouvoir accueillir tous les citoyens (PMR...). Des acquisitions de matériel et équipement ont été effectuées au cours des années : placement d'un isoloir au rez-de-chaussée pour rencontrer les usagers lors de permanences.

Concernant les **expositions, l'offre des artistes s'est élargie également**. Nous recevons de plus en plus de demandes au Pôle de mise à disposition de l'espace culturel. Comparativement, 10 expositions avaient vu le jour en 2013 (d'autres actions en parallèle avaient été menées car elles étaient prioritaires), en 2014 9, en 2015 13, en 2016 12 et en 2017 11 (dû à la réfection des panneaux obligatoire qui a nécessité la réservation d'une plage calendrier). On peut donc noter une avancée en matière de programmation effective. **Une exposition par mois est une formule adaptée**. Qui plus est, un des agents de l'équipe (Ville), de par ses fonctions précédentes au Service Evénements et Dynamusée est une plus-value concernant le suivi des aspects techniques des expositions. Au niveau du **service Egalité des chances**, les conseils

consultatifs ayant été renouvelé en 2013 (début de mandature), nous poursuivons et amplifions nos actions. Des **projets pérennes** ont vu le jour, notamment Ville Amie des Aînés, l'intimité des seniors, le comité d'avis accessibilité du handicap, ... Nous avons depuis créé également un **nouveau conseil** : celui des personnes immigrées, de façon à donner suite à la recherche action qui avait été menée à Bouzanton par Yvonne Simeone.

Les matières relatives à la **médiation des gens du voyage et à la prévention SIDA** ont été transférées au sein du Plan de cohésion sociale (Ville), et le CPAS a contribué à la création de la nouvelle asbl « Collectif santé Mons Borinage » qui propose des actions de prévention sur le territoire montois. L'assistante sociale qui travaillait sur ces projets a été transférée au sein du service de prévention.

2013 était également la première année de l'action « **A Mons, on respecte mon orientation sexuelle** ». Force est de constater que les partenaires montois sont en demande de poursuivre ce collectif de lutte contre l'homophobie puisque nous organisons une quinzaine de sensibilisation chaque année en octobre depuis cette année 2013.

Au niveau de la politique des Aînés, nous avons amplifié notre travail au travers du processus « **Ville Amie des Aînés** ». Grâce à l'appui de l'OSH, nous nous sommes spécialisés et avons formés les aînés aux enquêtes qualitatives. Plusieurs projets découlent de cette démarche, comme la création du journal des Aînés, qui remplace l'ancien journal « I-seniors » qui était en 2013 imprimé par la Ville et envoyé par la poste à plus de 600 seniors. Ici, nous imprimons le journal en interne et le dispatchons uniquement via le réseau associatif et les lieux publics.

Enfin, nous avons relancé l'opération **Carrefour des générations** en 2016, qui avait eu lieu pour la dernière fois en 2012. Nous avons sollicité les écoles et associations de la région et vu le succès rencontré, nous souhaitons poursuivre cette action intergénérationnelle avec nos partenaires.

Nous travaillons avec + de 120 associations sur le territoire montois.

Département 5 : La gestion des ressources humaines

1. Les membres du personnel

Au 30 juin 2017, le CPAS compte 808 **agents** en personnes physiques pour 672,79 **ETP** payés (hors article 60).

Au 30/06/2017, 1.110 **agents** tous statuts confondus travaillent au CPAS.

Répartition de l'effectif selon le statut en personnes physiques et en ETP au 30/06/2017.

Statuts	2016		2017	
	ETP (payés)	Personnes physiques	ETP (payés)	Personnes physiques
Statutaires/stagiaires	186,42	202	191,28	206
Statutaires/maribel	42,20	45	43,56	46
Contractuels	238,78	293	228,20	290
Contractuels/maribel	32,88	42	36,34	49
APE	162,05	198	161,20	198
SINE	11,31	18	12,21	19
Activa	-	-		-
Convention 1 ^{er} emploi	-	-		-
Total	673,64	798	672,79	808
Article 60	284	284	302	302
Total général	957,64	1.082	974,79	1.110

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

Statuts	2013	2014	2015	2016	2017
Statutaires/stagiaires (maribel compris)	215	229	241	247	252
Contractuels	307	297	288	293	290
Total emplois ordinaires	522	526	529	540	542
APE	202	198	196	198	198
Maribel (contr.)	56	51	48	42	49
Activa	0	0	0	0	
SINE	17	18	21	18	19
Convention 1 ^{er} emploi	1	1	0	0	
Total aide à l'emploi	276	268	265	258	266
Total général	798	794	794	798	808

Entre 2013 et 2017, l'effectif en personnes physiques a diminué de 10 unités.

Les personnes physiques comptabilisent les remplaçants et les personnes absentes (nombreux remplacements en 2017). Cependant, les EQTP (payés) n'ont pas augmenté en 2017, ils ont diminué légèrement.

Nombre d'équivalents temps plein au 30/06/2017

Statuts	2013	2014	2015	2016	2017	Evolution 2013– 2017
Statutaires/stagiaires (maribel compris)	196,08	208,45	221,45	228,62	234,84	+ 19,77 %
Contractuels	260,94	249,52	246,35	238,78	228,20	-12,55%
Total emplois ordinaires	457,02	457,97	467,80	467,40	463,04	+ 1,32%
APE	167,25	165,65	168,05	162,05	161,20	-3,62%
Maribel	46,69	39,77	38,28	32,88	36,34	-22,17%
Activa	0	0	0	0		
SINE	10,11	10,68	12,93	11,31	12,21	+20,77%
Convention 1 ^{er} emploi	1	1	0	0		
Total des Aides à l'Emploi	225,05	217,1	219,26	206,24	209,75	-6,80%
Total	682,07	675,07	687,06	673,64	672,79	-1,36%

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.

2017	Définitifs	Contractuels
CPAS de Mons	31,19%	68,81%

* ONSS/APL

2. Les Dépenses du personnel

Les dépenses totales de personnel en 2018 s'élèvent à : 40.663.844,87 €.

L'augmentation n'est que de **4,67 %** par rapport au budget 2017 adapté en MB 3 et de **5,40 %** par rapport à l'initial.

Les dépenses nettes du personnel s'élèvent à 12.840.950,09 €, soit une augmentation de 2,48 % par rapport au budget adapté de 2017 qui est de 12.530.608,68 € et une augmentation de 2,5 % par rapport à la MB3 2017

Les recettes liées au personnel ont augmenté de 5,79 % par rapport au B.A 2017 et de 6,55 % par rapport au budget initial.

En date du 30 juin 2017, la Ville de Mons comptait **95.396** habitants.

Le ratio entre le coût net des charges de personnel et le nombre d'habitants est de **134,61€/habitant**, ce qui représente une diminution de **2,20 %**.

2014	2015	2016	2017	2018
150€/habitant	148€/habitant	135€/habitant	137,5/habitant	134,61€/habitant

En 5 ans, le ratio par habitant a donc diminué de 15 €, ce qui correspond à une diminution de 10 %.

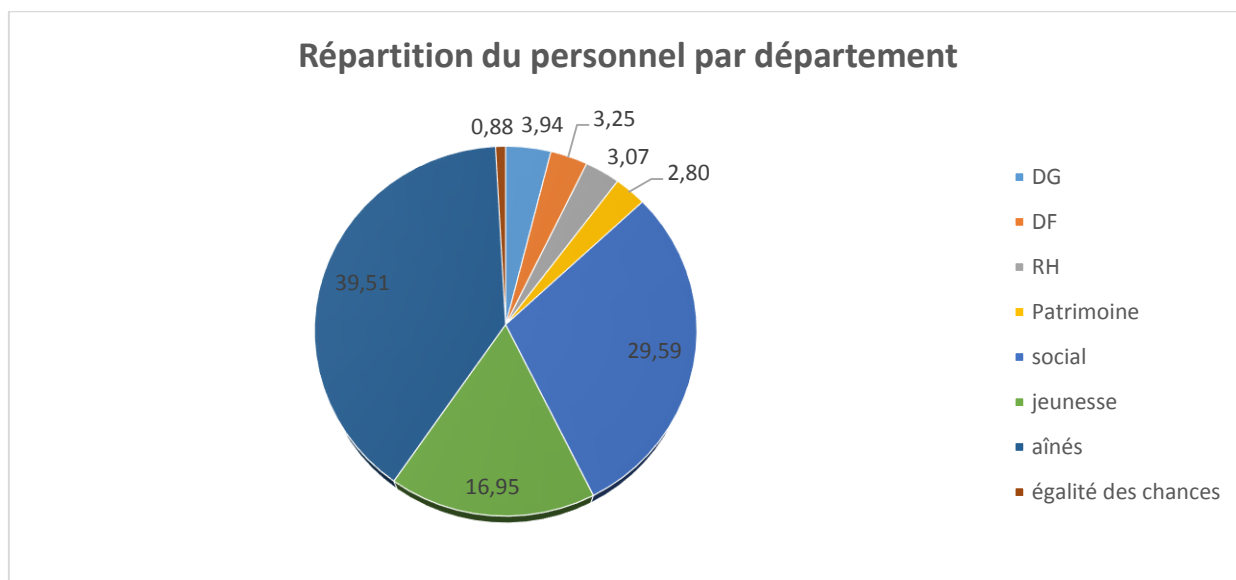
Affectation du personnel

Parmi l'ensemble des dépenses de personnel, la somme de 32.567.596,42 € est affectée aux départements directement au service du citoyen, soit 80 % des dépenses totales.

Il ne reste donc que 8.096.248,45 € affectés à l'Administration Générale et ses services connexes, soit environ 20 % 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 39,51% de l'ensemble du personnel.

Pour la petite enfance et les jeunes: 16,95 % et pour le pilier social 29,59%.

Pour le département égalité des chances et citoyenneté 0,88%.

Il y a donc 86,93 % du personnel directement au service du citoyen.

En cette période de recherche d'économies et d'efficacité 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 **86,93 %** de notre personnel, les actions destinées au public sont :

- Soit soumises à des **normes d'encadrement** conditionnant le maintien de l'agrément par les pouvoirs subsidiants (ex. les MR-MRS, l'accueil de jour, les courts séjours, les crèches, les MCAE, la Cité de l'Enfance SAAE-SAIE-AMO, CISP, ...) ;
- Soit conditionnées à des **critères de productivité** (les titres-services, le brico-dépannage, l'insertion sociale et professionnelle, ...) et qu'elles sont par ailleurs très fortement subsidiées;
- Soit directement liées à la **situation socio-économique** actuelle qui conditionne le besoin d'assistance exprimé par le citoyen confronté à des problèmes quotidiens spécifiques (l'aide sociale générale, la médiation de dettes, la violence intra familiale, l'aide au logement, l'égalité des chances,...).

Le CPAS de Mons, au même titre que la plupart des CPAS wallons, se trouve donc confronté à une situation qui rend particulièrement compliquée la mise en place de mesures globales d'assainissement budgétaire, telles que visées dans notre actuel plan de gestion.

En effet, de par la nature même de ses missions de base, toute mesure d'économie dans les secteurs directement liés au citoyen peut rapidement s'avérer contre-productive, soit par diminution des recettes liées aux activités, soit par retrait des agréments et subsides d'exploitation, soit par réduction des subsides attribués aux actions spécifiques, soit encore par un appauvrissement direct de la population des bénéficiaires qui engendrerait un recours plus massif encore vers les aides sociales financières.

Le levier d'économie se résume donc le plus essentiellement aux services généraux ou « transversaux » de l'administration (13,07% 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 augmenté.

Personnes physiques

Absentéisme	2014	2015	2016	2017
Agents définitifs	5,98%	5,23%	6,21%	8,33
Agents contractuels	7,76%	7,86%	8,36%	10,22
Article 60	3,30%	2,30%	2,24%	4,57
Total	6,32%	5,86%	6,26%	8,26

Taux d'absentéisme (en personnes physiques - hors article 60) = 8,26 % (contre 6,26 % en 2016)

Equivalent temps plein

Absentéisme	2017
Agents définitifs	8,98%
Agents contractuels	12,82%
Article 60	4,86%
Total	9,53%

Taux d'absentéisme (hors article 60) = 9,53 %

3. Les caractéristiques du personnel

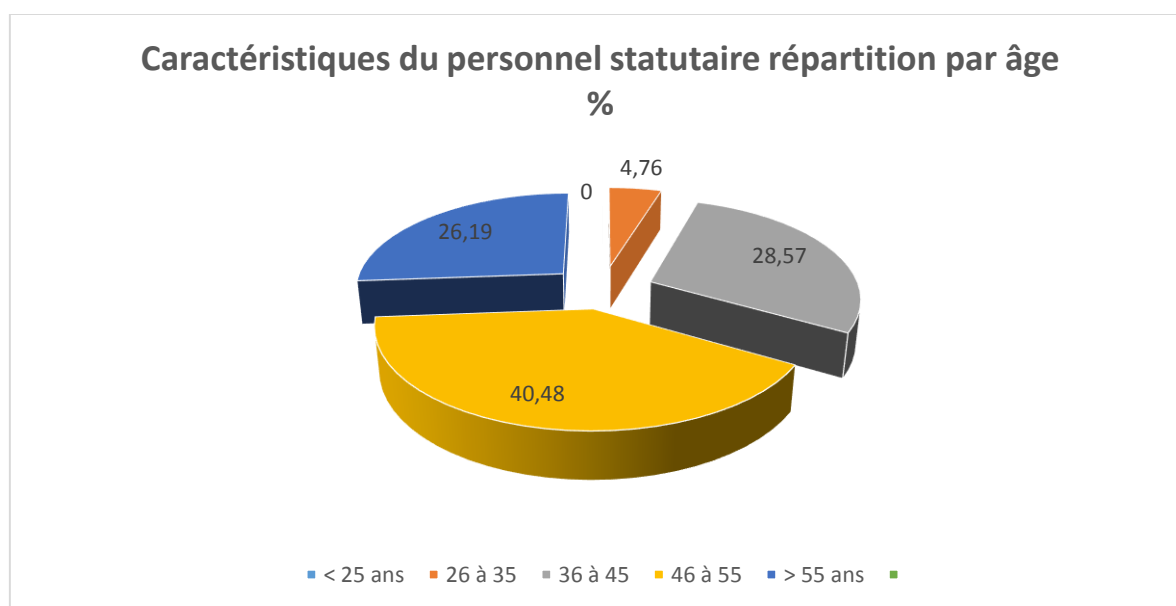
Le nombre de personnes physiques s'élève à 808 (hors article 60) dont 81 % de femmes et 19 % d'hommes. L'âge moyen du personnel est de 43,88 ans.

Classe d'âge	Nbre d'agents 2016	%	Nbre d'agents 2017	%
< 25 ans	21	2,63	19	2,35
26 à 35	190	23,81	177	21,91
36 à 45	234	29,32	246	30,45
46 à 55	225	28,20	240	29,70
> 55 ans	128	16,04	126	15,59
Total	798	100	808	100

Si on observe plus particulièrement les agents statutaires, les données chiffrées laissent apparaître une moyenne d'âge de 49,45 ans. A l'intérieur de cette même catégorie de personnel, les plus de 46 ans représentent 66,67% de l'ensemble, dont 26,19 % d'entre eux sont âgés de plus de 55 ans, comme l'indique le tableau ci – dessous.

Ces données laissent apparaître différents éléments :

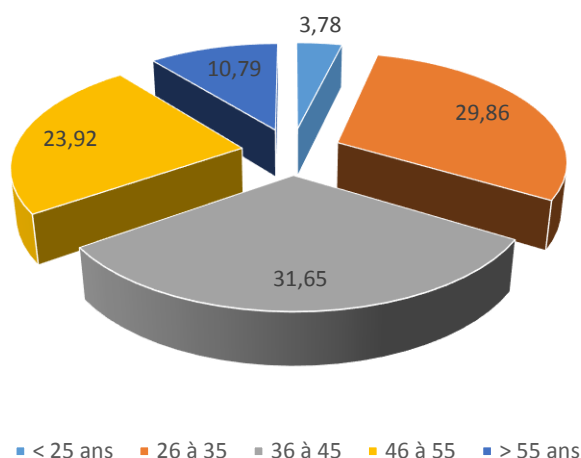
Classe d'âge Agents statutaires	Nbre d'agents 2016	%	Nbre d'agents 2017	%
< 25 ans	0	0,00%	0	0
26 à 35	16	6,48%	12	4,76
36 à 45	72	29,15%	72	28,57
46 à 55	93	37,65%	102	40,48
> 55 ans	66	26,72%	66	26,19
Total	247	100,00%	252	100,00%



Classe d'âge Agents contractuels	Nbre d'agents 2016	%	Nbre d'agents 2017	%
< 25 ans	21	3,81	21	3,78
26 à 35	174	31,58	166	29,86
36 à 45	162	29,40	176	31,65
46 à 55	132	23,96	133	23,92
> 55 ans	62	11,25	60	10,79
Total	551	100	556	100

L'âge moyen des agents contractuels s'élève à 41,32 ans.

Caractéristiques du personnel contractuel par âge



Tous les emplois, grades et fonctions qui sont recensés dans les administrations locales et les CPAS se répartissent sur 5 niveaux qui peuvent être présentés comme suit au niveau du CPAS de Mons

ECHELLE	STATUT FONCTION	NOMBRE D'EMPLOIS(en personnes physiques)
A	APE	1
	CONTRACTUEL	6
	STATUTAIRE	29
	SOUS-TOTAL	36
B	APE	36
	CONTRACTUEL	110
	STATUTAIRE	83
	SOUS-TOTAL	229
C	APE	0
	CONTRACTUEL	0
	STATUTAIRE	8
	SOUS-TOTAL	8
D	APE	108
	CONTRACTUEL	186
	STATUTAIRE	118
	SOUS-TOTAL	412
E	APE	53
	CONTRACTUEL	56
	STATUTAIRE	14
	SOUS-TOTAL	123
	TOTAL	808

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 ;
- 1 agent a bénéficié de la prime sur salaire,
- 1 agent a bénéficié de la prime sur salaire et de la réduction du temps de travail.

Résidence du Bois d'Havré :

- 70 agents dont 7 à la cuisine centrale ont bénéficié de la réduction du temps de travail ;
- 1 agent a bénéficié de la prime sur salaire.

Qui est concerné par ces mesures ?

- Les praticiens de l'art infirmier (y compris les assistants en soins hospitaliers) et le personnel soignant ;
- Les kinésithérapeutes, ergothérapeutes et logopèdes et diététiciens ;
- Les membres du personnel assimilés (voir remarque ci-dessous).

En quoi consistent ces mesures ?

Réduction du temps de travail

Les membres du personnel à temps plein qui ont atteint l'âge de 45, 50 ou 55 ans ont droit respectivement à une dispense de prestations de leur temps de travail de 2 heures, 4 heures ou 6 heures par semaine (soit 96 heures, 192 heures ou 288 heures payées par an). Cette dispense entre en vigueur à partir du premier jour du mois au cours duquel les âges susmentionnés sont atteints.

Prime sur salaire

Les praticiens de l'art infirmier peuvent également opter pour le maintien des prestations assorti d'une prime de respectivement 5,26 %, 10,52 % ou 15,78 %, calculée sur leur salaire à temps plein. En cas de combinaison d'options à partir de l'âge de 50 ans, l'intervention est accordée sur la base d'une répartition en tranches complètes de 2 heures.

Remarques

Les membres du personnel assimilés sont les travailleurs à temps plein qui, pendant une période de référence de 24 mois précédant le mois au cours duquel ils atteignent l'âge de 45, 50 ou 55 ans, ont travaillé au moins 200 heures chez le même employeur, dans une seule ou plusieurs fonctions, pour lesquelles ils ont perçu le supplément pour prestations irrégulières (dimanche, samedi, jour férié, service de nuit), ou ont bénéficié d'un repos compensatoire suite à ces prestations.

Les membres du personnel qui travaillent à temps partiel a droit à un nombre d'heures de dispense de prestations ou, le cas échéant, à une prime équivalente égale, à l'application proportionnelle de la dispense des prestations de travail ou de la prime.

5. Les Recettes du Personnel

La masse salariale est importante et constitue un élément important de notre budget. La recherche constante de subsides est donc essentielle. Cette recherche se traduit non seulement par la valorisation d'un maximum de nos agents dans les programmes ou projet subsidié (Fonds Social Européen, RW, VDL, CFWB, ...) mais également par l'utilisation optimale des principales aides à l'emploi : APE, Maribel, SINE, ...

5.1. Les aides à la promotion à l'emploi (APE)

En ce qui concerne les aides à la promotion à l'emploi (APE), sur base de critères objectifs (RIS, travailleurs sociaux, repas à domicile, prestations des aides familiales et seniors, lits de maisons de repos), le CPAS se voit attribuer des points pouvant être convertis en nombre d'agents APE. Le CPAS dispose en tout de **930 points**.

En juin 2017, le nombre de points mis à la disposition du CPAS a permis la mise au travail de 198 agents, ce qui correspond à 161,20 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 2017 : 3066,98 €)

Nombre de points	Nombre d'agents occupés
0*	19
1	14
1,6	2
2	43
2,5	1
3	1
3,5	8
4	6
4,2	1
4,5	1
4,8	1
5	10
5,6	7
6	8
6,4	3
7	30
7,2	4
8	24
9	14
10	1
Total	198

* 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 27 emplois ETP pour des actions spécifiques :

- IDESS : 34 points = 5 personnes ;
- Plan Marshall : 147 points = 27 personnes.

Dans le cadre de la 6^{ème} réforme de l'Etat et au transfert des compétences vers les Régions, le système de réduction des cotisations patronales pour les agents sous statut APE a été substantiellement modifié. Ainsi, en dépenses, le pourcentage de cotisation est passé de 5,73% 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 en 2018. 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 **79,9** 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 :

Services	Maribel (Statutaire + Contractuel) (y compris remplaçants)
Social	60
Jeunes	7
Aînés	12
Egalité des chances	1
GRH	7
Patrimoine	3
Service du Directeur Général	2
Service du Directeur Financier	3
Total	95

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 RGB

11 personnes ont été inscrites aux formations RGB pour l'année académique 2017-2018.

Evolution du service RH depuis 2013

I. Caractéristiques et composition du service

En janvier 2013, l'effectif à gérer était de **1.039 personnes physiques** avec les Art.60 et 808 sans les Art.60 697.25 EQTP payés sans les Art.60.

En janvier 2017, l'effectif à gérer était **de 1.111 personnes physiques**, 811 sans les articles 60 et 679.63 EQTP payés hors articles 60.

Jusqu'à présent c'est le nombre d'articles 60 qui a augmenté. On remplace moins les interruptions de carrière et maladie sauf dans les services de première ligne ainsi que les pensions.

Compte tenu de divers projets en cours notamment au département jeunesse (MADO, COO, nouvelle crèche, extension du nombre de lits à la BMB, création d'un SASPE avec reprise éventuelle de la Nacelle et du département social (Recytroc, implémentation du logiciel Sociabily, divers projets ...) , l'effectif va cependant augmenter dans les prochains mois.

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

RH	2017
Effectifs en EQTP	15,68
Niveau A	1
Niveau C	2
Directeur	1
Effectifs global CPAS en UP	1.110

Quelques données chiffrées

Nombre de dossiers BP/CAS :

En 2016, le service a réalisé 752 dossiers BP et 607 dossiers CAS.

En 2017, de janvier à juin, 444 dossiers BP et 237 dossiers CAS.

Il faut garder à l'esprit que la rédaction du dossier n'est que l'aboutissement d'une longue procédure d'instruction ou de recrutement.

Recrutements et entretiens d'embauche :

De septembre 2016 à août 2017, **56 procédures de recrutements.**

Le service a notamment finalisé le recrutement du directeur ACASA, le recrutement du directeur informatique, celui du gestionnaire help desk (cellule informatique), de l'infirmier en chef MRS, de l'attaché spécifique chargé de la coordination des crèches, du chef de bureau spécifique en charge de l'EFT, d'un chef de bureau pour les services administratifs du service social, d'un agent technique en chef pour le service patrimoine, de deux assistantes sociales chargées de la coordination d'une crèche ou MCAE, d'un ergothérapeute, d'une logopède, d'un attaché spécifique social en charge du logement.

Il a réalisé seul ou avec la ville des **réserves de recrutement à titre définitif** dans les qualifications suivantes: employé D1, puéricultrices, aides-soignantes, auxiliaires professionnelles, ouvriers qualifiés, gradués en comptabilité, en sciences juridiques, en GRH, en secrétariat.

Des réserves de recrutement contractuelles sont régulièrement organisées pour les assistants sociaux, les aides ménagères, les aides familiales, les auxiliaires d'administration (télé assistance), les aides-soignantes (MRS /BMB), les éducateurs classe 1, les puéricultrices et le personnel de cuisine.

Des entretiens d'embauche ponctuels ont lieu pour les employés d'administration.

Des recrutements ont lieu dans l'urgence. Le dernier exemple en date étant celui nécessaire pour maintenir un service d'aide alimentaire correspondant à celui des restos du cœur après la fermeture de cette ASBL privée.

Sont en cours : le recrutement d'un ingénieur système pour la cellule informatique, un chef de bureau pour la MRS, un gradué en comptabilité pour le service traitements.

Une réserve de recrutement employé D4 commune avec la ville est programmée.
En 2018 aura lieu le recrutement d'un nouveau directeur pour la MRS et les résidences services.
Les projets COO et MADO entraîneront également des recrutements dans le secteur de l'aide à la jeunesse, de même que celui de la nouvelle crèche, l'implémentation du logiciel social également.

Stages scolaires

En 2016, 53 dossiers de stage ont été proposés aux instances. Durant le 1^{er} semestre 2017, 36 dossiers. Il y a plusieurs demandes de stages par dossier donc on peut multiplier en moyenne par 3 pour obtenir le nombre de dossiers stagiaires.

Formations

2016 :161 formations
2017 (1^{er} semestre) :155 formations
A noter que les demandes sont en augmentation.

Interruptions de carrière

En 2017 : 96 interruptions de carrière en cours dont le détail s'établit comme suit :

- Cuisine centrale: 1
- ACASA: 15
- AC: 3
- MRS: 24
- Social: 39
- Égalité des chances: 3
- BMB: 2
- Jeunesse: 9

Ces dossiers étaient auparavant traités par un agent qui a pris sa retraite en juin 2017 et sont maintenant répartis sur les conseillers RH de même que les motifs impérieux et autres congés. On ne remplace plus les interruptions de carrière que dans les services de première ligne ou normés et les 4/5 doivent être groupés pour faire un remplacement parfois entre plusieurs services. L'interruption de carrière n'est donc pas nécessairement compensée dans le service où l'agent s'absente.

Prestations réduites pour raisons médicales

25 dossiers en cours dont 21 contractuels et 4 définitifs se répartissent dans les secteurs de la manière suivante :

AGENTS CONTRACTUELS

ACASA : 10
ACCEUIL / SECRETARIAT : 1
CITE DE L'ENFANCE : 2
CRECHE DE MONS : 1
CRECHE NID DOUILLET : 1

EGALITE DES CHANCES : 1
HUISSIER : 1
INSERTION PROFESSIONNELLE : 2
PERSONNES AGEES : 1
SOCIAL ADMINISTRATIF : 1

TOTAL 21

AGENTS STATUTAIRES

CITE DE L'ENFANCE : 1

SOCIAL : 1

PERSONNES AGEES : 1

INFORMATIQUE : 1

TOTAL : 4

Ecartements prophylactiques (grossesse et allaitement)

- 2016 (toute l'année) : 39 écartements dont 38 contractuels
- 2017 (de janvier à août) : 42 écartements dont 1 statutaire

Ceci induit bien sûr la gestion de contrats de remplacements, les écartements ayant majoritairement lieu dans les homes, l'aide à la jeunesse, les services à domicile et le service social. Ces recrutements se font souvent dans l'urgence.

2. Projets

1. PST

La plupart des projets découlent du PST dont les objectifs stratégiques sont :

- 1) Améliorer la qualité de la gestion administrative du personnel,
- 2) Développer une gestion des ressources humaines axées sur les compétences

Le PST, dont les échéances ont dû être retravaillées en fonction de l'évolution du service et de son effectif ainsi que des priorités du travail quotidien, est cependant en cours de réalisation. Plutôt bien armé en termes de compétences pour réaliser l'objectif stratégique 1, le service a embrayé dans le programme CO3 de la Région wallonne afin de se faire aider pour la réalisation de l'objectif stratégique 2.

2. CO3

Dans l'optique de concrétiser les objectifs de gestion optimale et cohérente des ressources humaines et de renforcement du rôle de soutien et de conseil de l'administration régionale, le conseil régional de la formation et la DGO5 (pouvoirs locaux, action sociale) ont imaginé un programme destiné à accompagner de manière individualisée les pouvoirs locaux dans les défis liés à la gestion des compétences.

Chef de projet : Directrice

Le CPAS ainsi que la ville se sont inscrits dans ce programme. Il en résulte la définition de 3 axes de travail prioritaires :

- Rédiger les descriptifs de fonction et de poste (voir projet Scillus) : coaching continu et coaching thématique ;
- Améliorer l'accueil des agents - coaching spécifique accueil et coaching transversal « entretenir et développer sa maison RH » ;
- Optimiser la gestion des compétences – avec coaching thématique.

L'accompagnement dans ce programme est totalement gratuit mais la GRH n'est évidemment pas maître de l'organisation des coachings.

3. Scillus (descriptifs de fonction et compétences)

Objectif stratégique 2, objectif opérationnel 1 « Etablir les descriptifs et les profils de compétence pour toutes les fonctions du CPAS ».

Chef de projet : Agent (employé D6) du pôle RH en collaboration avec les conseillers RH
Sponsor: Directeur

Scillus est un programme gratuit de la Région wallonne permettant la réalisation de descriptifs de fonction, de questionnaires de recrutement et d'évaluation réalisés selon une méthodologie permettant une approche fonctionnelle de la description de fonction en lien avec les autres processus RH.

Le CPAS et la ville ont adhéré au programme scillus, le projet est mené en collaboration dans les deux institutions. Les deux institutions ont d'abord procédé au relevé des fonctions types et des postes existant dans les deux institutions.

Le CPAS a de nombreuses fonctions qui lui sont spécifiques et c'est sur ce volet que nous avons commencé à travailler après avoir formé plusieurs agents de la GRH au programme scillus. **Le travail sur Scillus part non des tâches à réaliser mais des compétences qui sont attendues ce qui nécessite de se familiariser avec ce concept.** Scillus a développé des outils ludiques pour éclaircir la méthodologie auprès des chefs de service dont la collaboration est primordiale.

Le travail a démarré au département **ACASA** à la fin du 1^{er} semestre 2017 et se poursuivra cette année, les descriptifs d'aide familiale et d'aide-ménagère sont les premiers à avoir été travaillés selon cette méthode.

L'ensemble du processus scillus a été présenté aux organisations syndicales le 3 octobre 2017. Parallèlement, en fonction des impératifs de cadre et de recrutement, les descriptifs de fonction (centré sur les tâches) continuent à être réalisés. C'est ainsi qu'en 2017, l'ensemble des descriptifs du staff de direction et administratif de la MRS ont été revus (dossier finalisé), ont été revus ou créés les descriptifs du SAI, SAAE, COO, MADO (actuellement au stade de la réunion technique syndicale), le descriptif d'ingénieur système (cellule informatique) et d'attaché social A3 sp sont finalisés.

3. Absentéisme

Objectif stratégique 1 : Objectif opérationnel 5 « **assurer une meilleure gestion du temps de présence** »

Chef de projet: Directrice

Les services (RH et MP) ont pris en charge la réalisation d'un marché conjoint ville CPAS pour le contrôle médical (rédaction des clauses techniques et analyse technique pour la RH, clauses administratives et passation du marché pour les MP).

Le marché a été attribué à **OCM** et a démarré en novembre 2016.

Il y a donc peu de recul par rapport au contrôle médical. Le contrôle du prestataire est réactif: les contrôles sont effectués rapidement. Aucun agent n'a cependant encore été remis au travail.

Parallèlement, un projet de gestion de l'absentéisme a été présenté au Bureau permanent début 2017, sur proposition du comité de direction à l'exception des congés de maladie de type « fin de carrière. Aucun contrôle systématique n'est effectué sans le feu vert du chef de service.

La ville de Mons n'a pas tout à fait la même optique et souhaite systématiser le contrôle en fonction du nombre d'absences et de leur durée.

Au CPAS, les statistiques et la fréquence d'absence des agents d'un service sont examinés par semestre avec le chef de département concerné, des entretiens sont programmés avec certains agents. Ils ont commencé dans certains départements.

4. Accueil

Objectif stratégique 2, objectif opérationnel 3 « **améliorer l'information et l'accueil des agents** ».

Nous souhaitons proposer une procédure d'accueil formalisée, documentée et adaptée à tout nouvel agent.

Chefs de projet : Employée D6 pôle RH et graduée secrétariat général.

La procédure doit comporter les éléments suivants :

- Les informations administratives pratiques mais aussi professionnelles
- Les documents à remettre
- La découverte de l'environnement de travail
- Les personnes ressources

- 1) Préparer l'arrivée du nouvel agent (en collaboration avec le chef de département) ;
Préparer l'environnement de travail ;
Informé les futurs collègues et les personnes concernées de l'arrivée du nouvel agent ;
Rassembler les documents et fournitures utiles ;
Planifier la première journée ;
Le cas échéant, planifier la formation ;
Informé le référent de l'arrivée du nouvel agent et lui préciser les attentes quant à son rôle d'accompagnement.
- 2) Accueillir le premier jour (en collaboration avec le chef du département, si possible un interlocuteur unique au sein de la RH par nouvel agent) ;
Le nouvel agent rencontre la personne chargée de l'accueil ;

Communication des informations administratives, pratiques et professionnelles ;
Présentation de la mission du nouvel agent et des attentes de l'institution ;
Présentation de l'environnement de travail et remise du matériel (N+1) ;
Présentation des collègues (N+1).

3) Intégration (N+1)

Entretien de fonctionnement pour un retour sur la compréhension du rôle et de la mission

Evaluer la satisfaction de l'accueil

Le projet a été discuté en réunion d'équipe en mai 2017 et deux agents affectés au pôle RH et au pôle secrétariat général (chef de projet) y travaillent.

Ils participeront cet automne à un coaching accueil au CRF et l'objectif prioritaire est de réaliser la farde d'accueil.

5. Nouveau logiciel

Objectif stratégique1 objectif opérationnel 3 « **Optimaliser l'utilisation des logiciels métier** », dans le but d'implémenter un logiciel intégré de RH comprenant non seulement la gestion administrative de la carrière, le calcul de la paie mais aussi la gestion des compétences et un module de gestion du temps de présence.

Le CPAS de Mons a initié sous l'égide de l'intercommunale IMIO un travail de rédaction des clauses techniques du cahier des charges. L'idée était de disposer d'un outil performant répondant à la multiplicité des attentes d'un CPAS aussi diversifié que Mons notamment en matière de gestion horaire et de gestion des articles 60 mais également un outil intégrant les attentes RH (formation, évaluation, compétences) tout en permettant une gestion décentralisée (congés, horaires ...) dans les services avec contrôle à la RH.

Ont été associées à ce travail la ville de Mons et diverses autres institutions locales.

Chefs de projet : Directrice et chef de bureau du pôle traitement

Le projet et le travail de relecture ont été portés et effectués par le service RH du CPAS de Mons.

Le CSC finalisé, IMIO a lancé la procédure de marché public mais bien que diverses firmes aient marqué leur intérêt et posé des questions –auxquelles le service RH du CPAS de Mons a apporté réponse – aucune offre n'a été réceptionnée. A ce stade, comme la loi le permet, IMIO a relancé la procédure en PNSP. Deux offres ont été reçues et sont en cours d'analyse.

6. Tableaux de bord

Actuellement, le logiciel que nous utilisons ne permet pas de sortir des tableaux de bord corrects sans opérer beaucoup de manipulations et de vérifications.

Chefs de projets : graduée secrétariat général et chefs de service administratifs.

Afin de disposer des outils de monitoring indispensables, le service a développé des tableaux de bord relatifs à l'effectif et à ses caractéristiques, aux mouvements de personnel, aux pensions, aux congés divers, aux procédures de recrutement.

Concrètement, chaque mois, les conseillers RH fournissent les données à l'agent en charge du secrétariat général qui les compile, avec une patience de bénédictin, dans le tableau général.

Après plusieurs essais, le modèle de tableau de bord est maintenant conforme aux attentes et fournit des données tels que personnes physiques, équivalents temps pleins (sur base des contrats et désignations), équivalents temps pleins payés (sans les périodes hors salaire garantis) et prestations réelles (sans les congés divers et maladie).

C'est un travail récurrent et fastidieux mais actuellement nécessaire pour disposer de données correctes.

Nous espérons que l'implémentation d'un nouveau logiciel nous soulagera de ce travail.

7. Procédures

OS 1 Obj. Opérationnel 1 « **disposer de procédures de travail claires, adaptées et efficaces** ».

Chef de projet : chef de service administratif

Le travail est en cours, l'ensemble des procédures RH ont été listées, un gabarit de description étape par étape a été défini et la rédaction a commencé, chaque agent s'étant vu attribuer des procédures.

La ville mène le travail en parallèle et des échanges ont lieu. C'est un travail qui prend du temps mais permet de se questionner sur la pratique quotidienne, de mettre à jour ses connaissances et de réévaluer la pertinence de chaque procédure et également de développer la polyvalence des agents. Une quinzaine de procédures sont rédigées et réévaluées à l'heure actuelle.

8. Fichier emploi

Objectif stratégique 2 objectif opérationnel 2 « **gérer les remplacements et les recrutements de manière prévisionnelle** ».

Chef de projet : graduée conseiller RH (BMB, télé assistance, cuisine centrale).

La GRH a mis sur pied un fichier emploi dans lequel sont encodées toutes les candidatures qui parviennent à la RH par qualification. Un classement papier subsiste également. Ce fichier sert à la présélection en fonction du profil défini pour les entretiens d'embauche.

Depuis peu, les réponses se font par mail.

Nous avons également développé un formulaire de candidature via le site web du CPAS, en collaboration avec la Cellule informatique.

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 MRS d'Havré, Chemin de la Cure d'Air – 7021 Havré

Les maisons sis Digue des Peupliers 9, 11, 13, 15 et 17 + ses dépendances (ex abri de nuit)

Les crèches et MCAE

Le CISP 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 rue Henri Dunant

Lorsque des travaux de plus grande importance doivent être effectués dans ces bâtiments, ils sont transférés vers les services de la Ville afin que ces derniers assurent les interventions. Les habitations et logements sociaux, les logements de transit ou d'insertion, plusieurs projets d'habitation ainsi que les autres bâtiments administratifs dépendant du CPAS (les permanences sociales) sont quant à eux mis à charge des services techniques de la Ville. Cela représente donc plus ou moins **160 habitations et bâtiments** qui reviennent en entretien et travaux de minime ampleur au service maintenance de la Ville.

2. Une priorité : miser sur le développement durable

2.1. Le Comité Spécial Energie et Développement Durable

Depuis la nouvelle législature de 2013, le CPAS a mis en place un comité spécial dédié à l'énergie et au développement durable, auquel participe activement le Département du Patrimoine.

Le développement durable et, plus particulièrement, l'utilisation rationnelle de l'énergie, est un travail de fond qui doit déboucher sur des prises de consciences collectives et sur des changements de comportements quotidiens. Le Comité a pour mission la réflexion et l'évaluation des dispositifs mis en œuvre par le CPAS afin de :

- Promouvoir l'utilisation rationnelle des énergies et la production d'énergie renouvelable ;
- Réduire les dépenses énergétiques dans les propriétés et bâtiments du Centre ;
- Diminuer l'empreinte écologique des services du Centre, par l'information et la sensibilisation de nos agents à cette thématique ;
- S'inscrire dans une politique de développement durable, par l'élaboration d'une stratégie locale permettant d'améliorer l'incidence de nos choix et de nos actions sur les générations futures ;
- Etre attentif à la protection de l'environnement.

En outre, le comité rend des avis préalables à l'élaboration de certains rapports au Bureau Permanent ou au Conseil de l'Action Sociale.

2.2. Contrôler nos coûts énergétiques

Pour y parvenir, notre Centre a mis en place des procédures de contrôles systématiques périodiques de toutes nos consommations sur tous les sites du CPAS. Ces procédures prévoient le relevé périodique de tous les compteurs, l'analyse des consommations, la comparaison avec les trimestres et les exercices précédents, les conseils aux services pour favoriser la réduction des coûts, programmer les améliorations techniques... Depuis 2016, notre département emploie un logiciel conçu en collaboration de la cellule informatique permettant de récolter les données de consommations au départ de l'Intranet du CPAS. Cela permet à chaque service concerné d'encoder ses propres données de consommations et donc de gagner en efficacité. La responsabilisation de tous les services et établissements reste le moteur du programme mis en place, avec la centralisation des données au sein du service technique.

2.3. Faire des choix stratégiques

- Fermeture/vente des bâtiments les plus énergivores : Chemin de Bavay, ancien Home Quiétude et ancienne MRS d'Havré ;
- Investir dans des bâtiments modernes et innovants en matière de réduction des dépenses énergétiques : la MRS du Bois d'Havré, le Nid Douillet, la création de 25 résidences-services, la création d'une nouvelle crèche,...
- Rénover le parc immobilier : requalification des bâtiments « Glépin » sur le site de Bouzanton, programme pluriannuel de remplacement des châssis de la Cité de l'Enfance, travaux d'investissements divers dans nos logements (isolation, châssis...);
- Sensibiliser l'ensemble du personnel à tous les gestes (petits ou non) qui peuvent diminuer sensiblement les dépenses énergétiques des services. Rappeler régulièrement les conseils de base.

2.4. Programmer des audits énergétiques

Sur base des analyses réalisées régulièrement par le service technique concernant les consommations de ses services et établissements, le CPAS envisage de programmer, à chaque fois que cela s'avère nécessaire, des audits énergétiques qui permettront d'objectiver les points forts et faibles de nos bâtiments énergivores et de planifier les travaux les plus pertinents à mettre en œuvre (isolation, chaudière, régulation...).

Programme dans le cadre des économies d'énergie 2018

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 (démarrage des travaux en automne 2017, fin présumée début 2018);
 - Le remplacement des châssis des Pavillons de la Cité de l'Enfance (travaux terminés en 2017);
 - L'isolation des combles des 2 bâtiments de l'ancien « Hospice Glépin » (travaux intégrés dans le projet de rénovation / reconditionnement global – début des travaux au printemps 2018).
- 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 2018, le budget extraordinaire est de : **12.264.602,15 €**

1. Les Maisons de repos

New MRS d'Havré

Mobilier divers et médical	10.000,00€
Matériel d'équipement & d'exploitation	7.500,00 €
Achat de dectes	7.500,00 €
Cogénération : Travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique & Révision complète du groupe de motorisation (1 x 8 ans)	42.000,00 €
Protection bas de murs int.+ interrupteurs, claviers à codes	6.000,00 €
Mobiliers urbain	10.000,00 €
Remplacement de l'éclairage existant par de l'éclairage LED	90.000,00 €
Cuisine centrale : Achat machine et matériel d'exploitation	8.500,00 €
SEA – Lot 1A, Gros Œuvre couvert-fermé	75.000,00 €
SEA – Lot 5, Menuiseries intérieures	8.000,00 €
TOTAL	264.500,00 €

BMB

Achat de mobilier divers et médical	8.500,00 €
-------------------------------------	------------

Achat de matériel d'exploitation	22.000,00 €
TOTAL	30.500,00 €

NEW BMB

Honoraires auteur projet (ETAU)	25.000,00 €
TOTAL	25.000,00 €

R.S. HAVRE

Achat de machines à laver et séchoirs professionnels	3.500,00 €
TOTAL	3.500,00 €

2. Le site de Bouzanton & Glépin : Patrimoine privé

Aile ABB - détection incendie	25.000,00 €
Signalétique intérieure et extérieure	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 €
Aile nord-sud : Travaux de réparation des murs de parements et badigeon	25.000,00 €
Glépin – Travaux d'isolation + Rénovation des bâtiments	3.770.000,00 €
HABITAT MIXTE : Honoraires IDEA – Phase 2	380.000,00 €
Construction d'un HABITAT MIXTE	3.000.000,00 €
Achat machine et matériel d'exploitation (Service Technique)	5.000,00 €
Achat 1 véhicule CNG (Patrimoine)	30.000,00 €
TOTAL	7.460.000,00€



Rénovation des bâtiments Glépin et construction d'une nouvelle aile

Administration Générale

Achat mobilier de bureau divers services	20.000,00 €
Achat 1 véhicule CNG (Huissiers)	25.000,00 €
Extension du contrôle d'accès (aile ABB, aile Nord et Lamir 13)	20.000,00 €
Achat matériel informatique	107.900,00 €
TOTAL	172.900,00 €

Crèches et MCAE

Création d'un Prégardiennat à Cuesmes « Les Sorbiers »	10.000,00 €
Prégardiennat - Achat de mobilier divers	3.000,00 €
Prégardiennat - Achat matériel et équipement 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 matériel 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 matériel et équipement spécifique y compris jeux d'intérieur et d'extérieur	3.500,00 €
Crèche Jemappes-Achat de mobilier divers	3.000,00 €
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 mobilier divers	2.000,00 €
Cité P'tit - Achat de matériels et d'équipements spécifiques y compris jeux d'intérieur et d'extérieur	3.000,00 €
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 €
NEW Bébé Lune - Achat mobiliers divers	20.000,00 €
NEW Bébé Lune - Achat de matériels et d'équipements spécifiques y compris jeux d'intérieur et d'extérieur	20.000,00 €
TOTAL	88.500,00 €

Les ILA

Achat mobiliers divers	3.000,00 €
Achat machines et matériel d'exploitation	4.000,00 €
Acquisition d'un véhicule CNG	40.000,00 €
Rénovation Aile Droite & Honoraires (H. Dunant 187)	650.000,00 €
TOTAL	697.000,00 €

Cité de l'Enfance

Projet Nacelle – Pav.4 : travaux de rénovation et extension	600.000,00 €
Projet Nacelle – Honoraires mission d’auteur de projet	70.000,00 €
COO - Pavillon 5 - Fourniture et pose clôture béton	20.000,00 €
COO - Pavillon 5 - Achat de mobiliers divers	5.000,00 €
COO - Pavillon 5 - Matériel de peinture & tentures/rideaux	10.000,00 €
COO - Pavillon 5 -Achat machines et matériel d'exploitation	1.500,00 €
COO - Pavillon 5 - Achat d'une camionnette	24.000,00 €
MADO : Aménagement de bureaux d'entretien (îlot Grand Place)	6.000,00 €
MADO : Achat mobilier de bureau	16.000,00 €
MADO : Achat de mobiliers divers	600,00 €
Réparation égouttage des pavillons	15.000,00 €
Installation « Gestion d’accès »	15.000,00 €
Pavillon 5 : Rénovation des sanitaires / SDB	8.000 €
Achat de mobilier divers	2.000,00 €
Achat machines et matériel d'exploitation	4.000,00 €
TOTAL	797.100,00 €

Gestion de la flotte

- Déclassement de véhicules sur 2017 : 3 unités
- Acquisition de nouveaux véhicules en 2017 : 3 unités (1 ST ; 1 CDE ; 1 CISP)
- Nombre total de véhicules en 2017 : 53 unités (dont 4 leasing : 1 DUS et 3 camionnettes « frigorifiques » chez ACASA)
 - + 7 remorques
 - + 3 tracteurs (engins)
 - + 12 unités de charroi divers (tondeuse, chariot, motoculteur)
- Acquisitions prévues en 2018 : 4 unités (1 ST ; 1 CDE ; 1 ILA ; 1 AD)
- Nombre total de véhicules projetés en 2018 : 57 unités (dont 4 leasing : 1 DUS et 3 camionnettes « frigorifiques » chez ACASA)

Parc immobilier

Achat de bâtiments administratifs	700.000,00 €
Acquisition de terrain à bâtir (rue Vilaine)	25.000,00 €
TOTAL	725.000,00 €

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 aménagement scirie et Ropieur	5.000,00 €
Travaux de boisement et forestiers - Epioux & Stoumont	40.000,00 €
TOTAL (hors travaux relevant du Budget Ordinaire)	238.000,00 €

Aide sociale

Locaux arrière ACASA (Bureaux de permanence) : Placement escalier de secours	17.000,00 €
TOTAL	17.000,00 €

Centre communautaire

Remplacement d'une porte coulissante	6.000,00 €
Achat machines et matériel d'exploitation	1.500,00 €
Installation d'un système de détection incendie & accessoires (signalétique...)	7.000,00 €
TOTAL	14.500,00 €

CISP Le Plein Air

Achat de machines et matériel exploitation	17.500,00 €
Aménagement d'une salle de sablage & peinture (Extracteur de poussière et solvant)	6.000,00 €
Installation de citernes et d'un ensemble de distribution de l'eau de pluie (serres de Ghlin)	35.000,00 €
Serres de Ghlin : Travaux de mise en conformité du bâtiment	7.500,00 €
Serres de Ghlin : Fourniture et pose d'un système d'alarme anti-intrusion et détection incendie	5.000,00 €
Serres de Ghlin : Aménagement du site des serres de Ghlin (plantation, divers petits travaux)	10.000,00 €
Acquisition d'une installation de conteneurs vestiaires/sanitaires/réfectoire	180.000,00 €
Acquisition du matériel pour réaliser un espace de stockage	3.000,00 €
RECYTROC (rue du Travail 50) - Lettrage d'une camionnette double cabine	2.000,00 €
RECYTROC (rue du Travail 50) – Travaux de mise en conformité	200.000,00 €
RECYTROC (rue du Travail 50) – Outillage-matériel & équipement	52.000,00 €
TOTAL	518.000,00€

Habitations sociales

Rénovation toitures rue Prévoyance (3 logements)	60.000,00 €
Remplacement menuiseries extérieures : Rue du Progrès 20	10.000,00 €
TOTAL	70.000,00 €

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 €
TOTAL	417.000,00 €

Hébergements d'urgence (3 logements) & Abri de nuit (H.Dunant 187)

Logements d'urgence : Travaux de rénovation (196 Chée du Roelx-68 Epargne-34 Prévoyance-17 Progrès)	340.000,00 €
Logements d'urgence : Honoraires Mission d'auteur de projet	39.000,00 €
Logements d'urgence : Achat de mobilier (196 Chée du Roelx-68 Epargne-34 Prévoyance-17 Progrès)	40.000,00 €
Achat équipements divers (frigos, cuisinières/fours, hottes)	6.000,00 €
Abri de nuit : Achat mobilier divers	2.000,00 €
Abri de nuit : Achat matériel équipement et exploitation	3.000,00 €
TOTAL	430.000,00 €

Dépenses et recettes générales

Dédommagements extraordinaires divers	126.102,15 €
Prestations techniques par des sociétés extérieures	110.000,00 €
Acquisition de fournitures pour maintenance & gros-d'oeuvre	60.000,00 €
TOTAL	296.102,15 €

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. La première étape fut l'installation du module de « gestion patrimoniale ». Depuis cette année (2017), notre base de données est désormais numérisée et pleinement opérationnelle. Quant au module de « gestion des demandes d'interventions », celui-ci est en rodage : un écolage est encore nécessaire pour être opérationnel dès le mois de janvier 2018.

5. Evolution du département depuis 2013

Pôle Administratif

Mise en place de nouvelles procédures pour une gestion proactive des matières administratives, et notamment par la création de deux adresses mails spécifiques permettant une meilleure prise en charge des demandes adressées au Département Patrimoine et un meilleur suivi de celles-ci.

Pôle Patrimoine

Le Pôle Patrimoine a veillé depuis 2013 à optimiser le patrimoine du Centre, en veillant entre autre, à aliéner les biens non rentables au profit de la rénovation des bâtiments améliorables, à louer les biens non occupés par des services du CPAS, à procéder à des échanges de biens ou à acquérir des propriétés utiles à l'action sociale de notre Centre.

Nous avons également veillé à améliorer le relevé et les référencements des biens bâtis et non bâtis du CPAS de Mons notamment par le biais du programme ATAL.

La cellule a également continué à accroître ses collaborations avec ses partenaires, notamment le département Nature et Forêts, pour valoriser ses domaines forestiers (ventes de bois,...), ainsi que les locations de chasse et de pêche.

La Cellule a poursuivi la bonne gestion des fermages liés aux biens ruraux ainsi que les locations diverses (maisons ouvrières, pâtures, Ropieur, ...) ou lancer des procédures visant l'obtention de permis d'urbanisme.

Pôle Economat et Assurances

La Cellule Economat a toujours évolué dans le sens de l'économie d'échelle et logistique tant dans la façon de commander que dans le choix des produits propres à l'environnement de 2013 jusqu'à ce jour.

Au niveau de la Cellule Assurances, il y a lieu de noter un changement à dater du 01/01/2017, suite à la réalisation d'un nouveau marché public. Nous continuons à travailler avec le courtier "Bureau Hanot et fils", dont le travail de proximité est souligné, en collaboration avec AXA (à la place de P&V) pour les assurances incendie et périls connexes ainsi que pour les assurances autos, dont les polices étaient souscrites auparavant chez Ethias. Ethias reste notre assureur en direct concernant les assurances responsabilité civile et les accidents du travail (domaine dans lequel la compagnie est très compétitive).

Pôle Logistique et financier

Augmentation du nombre des véhicules de notre Centre :

- En 2013 : 47
- En 2017 : 53

Dès septembre 2017, mise en place d'un système de car-wash pour les gros véhicules du Centre par le CISP (ex-EFT).

En ce qui concerne les énergies, le changement se situe particulièrement au niveau de l'article budgétaire unique qui a été mis en place en coopération avec la gestion financière. Grâce au tableau financier, un meilleur suivi des entrées et sorties des locataires des maisons de transit est possible et donc un meilleur suivi des factures. Mise en place également d'une centralisation de récolte des données de comptages via l'Intranet.

Un répertoire des compteurs et codes EAN a été effectué et un plan de situation des compteurs du site de Bouzanton a été réalisé.

Par ailleurs, au vu de l'évolution du pôle et des nombreuses matières à traiter, nous bénéficions depuis plusieurs années des services d'un agent sous contrat article 60.

Pôle Technique

Durant ces 4 dernières années, une rationalisation des coûts de fonctionnement a pu être observée de par l'intensification de la collaboration entre les Services Techniques de la Ville et du Cpas de Mons, et ce de manière à permettre une meilleure synergie dans la gestion des demandes d'interventions, commande de matériel et matériaux de construction.

L'intensification du recours aux marchés conjoints pour les marchés de fournitures et services s'est vue renforcée au fil de cette mandature. Ces synergies sont devenues au fil du temps plus naturelles et sont vécues comme un renforcement mutuel des services transversaux indispensables au fonctionnement de notre Institution.

On a pu également constater, depuis 2013, une volonté d'investir dans l'engagement de personnel spécialisé afin de développer un bureau d'étude regroupant diverses spécificités.

On peut actuellement distinguer deux pôles :

1. Techniques spéciales : électricité, chauffage, climatisation, incendie, intrusion, contrôle d'accès, maintenance préventive et projets de modernisation divers en vue d'une utilisation rationnelle de l'énergie.

2. Bâtiments : études de projets complets, allant de l'élaboration des plans à la réalisation des travaux. Cela comprend notamment les estimations du coût des travaux, la rédaction de cahier des charges et la consultation d'entreprises pour l'exécution des travaux.

Au niveau de la Régie des travaux, nous avons mis en place une nouvelle procédure de gestion des demandes d'intervention via la création d'une adresse mail exclusivement dédiée à cet effet et via la tenue d'un tableau de suivi des interventions qui basculera sur le logiciel ATAL en 2018. L'arrivée d'un nouvel agent technique en chef début septembre 2017 permet également une meilleure organisation et planification du travail journalier des ouvriers.

Les Services Transversaux

Contexte

Plusieurs services transversaux interviennent en support de l'action sociale et agissent souvent plus indirectement au bénéfice de la population montoise.

Deux départements transversaux à part entière regroupent des services de ce type : la GRH et le Patrimoine.

Enfin, d'autres services transversaux complètent l'action du CPAS. Dans la mesure où ils ne peuvent s'intégrer directement dans un département précis du fait de la spécificité de leur domaine d'intervention, et dans la mesure où ils n'ont pas entre eux de similitudes ou de complémentarité particulière permettant de les regrouper en département, ils sont placés directement sous l'autorité du Directeur général du Centre.

1. La cellule Communication

La cellule communication est composée d'un agent qui remplit à la fois les missions de communication interne et externe (porte-parole du Centre).

➤ Communication externe :

- Organisation de conférences de presse
- Rédaction de communiqués de presse et de dossiers de presse
- Organisation d'événements
- Aide à la réalisation de supports divers pour les services (photos, rédactionnel, appels d'offres auprès de graphistes, impression,...)
- Mise à jour du site web et de l'intranet
- Rédaction des mémos pour les prises de parole du Président et du Directeur général

Focus sur les portes ouvertes du Pôle logement

Le vendredi 15/09/17, le Pôle logement a organisé une journée « porte ouverte ». Deux ans après son déménagement rue Henri Dunant, il était important pour l'équipe de pouvoir inviter ses partenaires et collègues pour faire découvrir son travail. Différents stands ont été organisés ainsi qu'un circuit découverte permettant d'avoir un aperçu complet de l'offre proposée : atelier recherche logement, types de logements disponibles, abri de nuit, chenil,... Cet événement a été très positif, tant pour l'équipe qui a participé activement à l'organisation que pour les partenaires.

➤ **Communication interne :**

Nous poursuivons notre travail transversal pour optimiser la communication interne :

- ***Intranet*** : en collaboration avec la cellule informatique, nous l'améliorons jour après jour. Petit à petit, le personnel s'approprie l'outil. Une mission de centralisation et d'archivage est également centrale puisqu'on y retrouve toutes les communications internes, recrutements, actualités,... Nous renforçons également le rôle des correspondants communication pour l'alimenter. A terme, nous souhaitons qu'il puisse être accessible depuis le domicile, ce qui sera rendu possible par la virtualisation.
- ***Organisation d'événements*** avec l'ASBL action ensemble et le comité des fêtes : réception pour les pensionnés et les nommés, organisation du verre du Doudou, des Saint-Nicolas, repas des drôles de dames,...
- ***Mise en place d'un « take away »*** avec le CISP le Plein air où des recettes saines et variées sont proposées au personnel. Le succès est toujours au rendez-vous et un sondage interne va permettre de déterminer la satisfaction du personnel et les attentes du personnel : recettes, fréquence, prix,...
- ***La Table des drôles*** de dames où des repas cuisinés par le CISP sont proposés aux agents du CPAS. Ce moment de convivialité est particulièrement apprécié par les agents qui travaillent sur des sites distants.
- ***Création d'un journal interne « Entre Nous »*** avec la participation des correspondants communication. Son titre ainsi que ses rubriques sont le résultat de votes internes. Autant que possible, nous encourageons le personnel à donner son avis (vote intranet et vote papier).
- ***Réunions des correspondants communication*** : pour rappel, 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.

FOCUS sur le journal interne

L'objectif du journal interne est d'atteindre tout le personnel du CPAS soit 1.082 agents. Parmi ceux-ci, 614 ne sont pas raccordés au réseau ou à la messagerie, on pense notamment au personnel des crèches, maisons de repos, ouvriers, aides familiales,... Soit + de 50% des agents ! Avec ce journal interne, il est question de proposer un outil complémentaire à l'offre de l'intranet. Le projet proposé est un format A3 plié en deux, imprimé par la Ville de Mons et distribué en interne par les correspondants communication.

Perspectives 2018

- Renforcer les synergies mises en place en 2016 avec le pool des correspondants Communication pour optimiser la communication interne;
- Renforcer la collaboration avec la cellule informatique et la GRH pour l'intranet ;
- Optimiser la signalétique du site ;
- Poursuivre la dynamique de consultation et de participation des agents sur des sujets précis.
- Accessibilité d'Intranet par internet pour tout le personnel ainsi que pour les Conseillers à partir du domicile ou d'un smartphone.

2. Le Service Archives

Le service des Archives est placé sous l'autorité du Directeur Général en vertu de la Loi organique des CPAS qui lui en attribue la responsabilité.

Effectif :

- 2 ETP contractuel
- 0 ETP statutaire
- 2 Art.60

2.1. Réalisations 2017

2.1.1. L'organisation du travail au quotidien

Enlèvement des boîtes dans les services, contrôle du respect des règles d'archivage, encodage des dossiers, impression et collage des étiquettes d'identification sur les boîtes, mise en entrepôt.

Recherche de dossiers à la demande des services, remise des dossiers dans les services demandeurs, moyennant récépissé.

Suivi des dossiers sortis des archives via un échéancier pour rappel dans les services.

Remise aux services de boîtes à archiver.

Rappel périodique des règles d'archivage (pas de plastique, pas de pièce métallique, pas de doubles inutiles, ...)

Lorsque les services du CPAS effectuent leurs déménagements, les agents des Archives viennent les aider à préparer les boîtes et caisses de dossiers à archiver ou à détruire. Préparation du (des) déménagement(s) selon les recommandations des Archives de l'Etat (consolidation des boîtes avant mise en caisses, identification des caisses, remplacement des caisses dans les rayonnages et démontage d'étagères.) Destruction des documents après avoir reçu la permission des Archives de l'Etat.

2.1.2. Le Tutorat

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 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.

Rédaction de notes et de courriers divers.

2.2. Perspectives 2018

Elles s'inscrivent dans la continuité de l'action 2017 :

- Mise en ordre de l'entrepôt : remplacement des boîtes, vérification de la correspondance entre l'emplacement et l'encodage, récupération d'espaces par la destruction d'archives arrivées au terme du délai légal de conservation (avec accord des services et des Archives de l'Etat)
- Aider les services à préparer les boîtes et caisses de dossiers à archiver
- Assurer la gestion et la mission du service

2.3. Rapport d'évolution de 2013 - 2017

	2013	2017	Notes/ Explications
Volume d'archivage en mètre	1.700m (*)	2.900m	On détruit des boîtes pour récupérer de l'espace, mais malgré cela le volume d'archivage augmente. La caserne de stockage est presque remplie.
Nombre de dossiers demandés et transmis	507	1.260	En 2017, la demande des dossiers par les autres services est presque 2,5 fois plus importante qu'en 2013.

Déchargement des caisses, remise des caisses dans les étagères ou démontage des caisses pour remise en ordre des boîtes dans les étagères). Destruction des dossiers à l'échéance et récupération des places pour le nouvel encodage	1.547	928	La lourdeur de la manutention est un peu moins conséquente qu'en 2013
Nombre d'interventions du CISP pour les transferts de caisses ou le montage d'étagères	20	11	En 2013, nous avons emménagé à la Caserne Cabuy, les interventions du CISP sont donc moins fréquentes.
Nombre de boîtes livrées aux autres services	1.624	2.218	Le service des Archives gère le stock des caisses et des boîtes à archiver. Le nombre de dossiers de suivi au sein de notre Centre étant croissant d'année en année, nous devons livrer de plus en plus de caisses.
Nombre de caisses livrées aux autres services	525	181	En 2013, le service des Archives ainsi que les autres services ont déménagé, ce qui explique le pic d'utilisation de caisses en 2013.
Nombre de déplacements	322	409	- Les déplacements de l'entrepôt de stockage d'archives vers les services demandeurs pour répondre aux demandes des services ou pour le transport de caisses à archiver. - Transfert des commandes (courriers) du service Technique (CPAS) vers le garage de la ville ou l'inverse.
Nombre d'encodages nouveaux	16231	41905	En 2017, nombre d'encodages nouveaux est 2,6 fois plus important qu'en 2013 (augmentation du nombre de dossiers de suivi au sein du service social)

Depuis l'installation du service archives à la caserne Cabuy (bureau en avril 2015) et l'entrepôt de stockage (2012-2013), la charge de travail du service des Archives est en nette progression par rapport à 2013 (début de mandature). Le travail se réalise également dans de meilleures conditions (archives stockées en un seul lieu, bureau situé juste à côté des rayonnages).

Le service Archives n'est pas un service de la première ligne, mais indispensable au bon fonctionnement de l'institution. Nous aidons les autres services à ranger, encoder des dossiers

et les informer sur la présence d'un dossier encodé. Le service des Archives est apprécié par les autres services pour l'efficacité et la rapidité.

3. Les Huissiers

Effectif

- 2 agents ETP
- 1 agent ½ TP
- 1 agent Art. 60

Le service des Huissiers poursuit avec la même efficacité l'ensemble des missions qui lui sont confiées.

Depuis 2013, la mise en place de nouveaux logiciels de gestion des séances et du courrier entrant ont permis d'alléger la charge de travail physique des huissiers. Dès 2018, un nouveau logiciel de gestion des dossiers sociaux sera bientôt mis en production afin de remplacer celui actuellement utilisé et devenu obsolète. L'utilisation de ce programme diminuera fortement le nombre de dossiers papiers au sein du service social vu que seul le flux informatique sera utilisé afin d'assurer la liaison entre les différents services.

La réorganisation des services sur le site permet une optimisation dans la gestion des tournées. La conciergerie est 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).

Toutefois, le service a connu deux départs à la pension en l'espace d'un an, ce qui réduit fortement l'équipe et pourrait à court terme poser problème.

4. La Maison de l'Énergie

La Maison de l'Énergie a mis fin à ses activités de prêts le 30 avril 2017. La raison est due à deux facteurs : premièrement, l'agrément de prêteur, reçu lors de la mise sur pied de l'entité locale FRCE, prenait fin le 30 avril 2017. Cet agrément n'a pas été renouvelé. En effet, pour une structure telle qu'un CPAS, il a été mis en évidence l'inadéquation et la complexité de la procédure afin d'obtenir le nouvel agrément en tant qu'intermédiaire de crédit dans les formes prescrites par l'arrêté royal du 29 octobre 2015 précisant les conditions auxquelles les demandes d'agrément doivent satisfaire.

Deuxièmement, la diminution substantielle des subsides et de l'incertitude de la pérennisation de la subvention de la Maison de l'Énergie par la SWCS ne permettaient pas de maintenir le service dans des conditions optimales.

La cellule Prévention « Énergie et Endettement » - CePEE- maintient, cependant, l'accompagnement du public en matière de précarité énergétique et oriente, vers d'autres guichets SWCS, les personnes souhaitant introduire une demande de prêt 0% Ecopack/Renopack.

Note de Politique 2018

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 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 2018

Les actions du service sont récurrentes. Un accent particulier est toujours porté sur :

- Le port de vêtements et chaussures adéquats répondants aux normes requises de sécurité pour le personnel ouvrier et d'entretien ;
- L'entretien et l'embellissement des abords des bâtiments ;
- Le maintien de locaux propres et agréables ;
- Poursuite du programme de rénovation de certains bâtiments ;
- Intégrer une politique générale de sécurité et de bien-être.

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 (serveurs applicatifs et téléphonie) : 14
- Mixtes Ville-CPAS (Physique) : 8
- Serveurs virtuels CPAS : 9
- Serveurs virtuels mixtes (infrastructure hors virtualisation des postes clients) : 44
- Projet de virtualisation des postes clients :
Serveurs Virtuels Mixtes VDI : 79 (20 Bouzanton+ 59 Buisseret)
Serveurs Physiques Mixtes VDI : 22

En matière de PC

- PC portables : 80
- PC de bureau : 390

En matière de moyens d'impression (+ photocopies et scanner)

- Imprimantes : 31
- Appareils multifonctions (location Ricoh): 91

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 **19 agents effectifs et 3 renforts Art 60**, à savoir :

- 1 responsable Informatique (premier attaché) jusqu'au 30/11/2016 puis Directeur à partir du 01/12/2017 ;
- 1 chef de service administratif (pensionné au 01/01/2017);
- 11 employés d'administration jusqu'au 31/12/2017 ; ensuite 10 employés d'administration jusqu'au 31/07/2017 et actuellement 9 employés d'administration (dont 2 agents Ville)
- 2 agents techniques D7 (dont 1 depuis le 01/01/2017) ;
- 1 premier attaché (seul Ingénieur Système depuis le 01/09/2014) ;
- 1 ouvrier qualifié ;
- 1 ouvrier non qualifié ;
- 1 Art.60 – opérateur Helpdesk ;
- 3 Art. 60 techniciens dont 2 pour la durée du déploiement du matériel dans le cadre du projet de virtualisation (un de ces Art 60 a terminé son contrat le 31/05/2017) ;
- 3 gradués en informatique (agents Ville transférés au CPAS depuis le 01/07/2017)
- 1 gradués en secrétariat (depuis le 01/08/2017)

Le cadre de la Cellule Informatique mixte Ville/CPAS a été approuvé en novembre 2016. Celui-ci est aujourd'hui intégralement reprise par le Centre.

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
- Gestion de courrier, actuellement utilisée par les services du Centre pour le traitement du courrier entrant. La gestion du **courrier sortant** est actuellement disponible au travers de la plateforme et sera implémenté prochainement
- La migration du site Internet du Centre est finalisée. **La création de mini-sites spécifiques (BMB et Pôle d'accueil) est en cours**. La nouvelle version du site Web permettra l'intégration future de la nouvelle solution « guichet télé-services » proposée par IMIO. Celle-ci pourra améliorer la qualité des services que le Centre pourra fournir aux citoyens
- L'application du **Plan stratégique transversal** a connu une mise à jour majeure
- La Gestion des Services Techniques aura connu cette année une **migration de l'ancienne application initialement mutualisée avec la Ville vers une instance exclusivement dédiée au Centre**. Cette application est aujourd'hui externalisée chez le fournisseur.

- Le remplacement de **l'application CPAS 2000**, devenue obsolète, devra impérativement être réalisée avant la fin 2018, date de fin de support annoncée par le fournisseur actuel de l'applicatif. Des démarches envers ce dernier ont été engagées, tant au niveau des aspects techniques que commerciaux.

- La Cellule Informatique a finalisé 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 a également été développé. Des demandes similaires sont à prévoir courant 2017 et sont amenées à être généralisées à moyen terme.

- **L'intranet**, développé en collaboration avec la Cellule Communication continue à être enrichi quotidiennement. Cet outil permet au Centre de disposer d'un moyen de communication efficace et évolutif. **Une plateforme spécifiquement dédiée au transfert d'informations relatives aux TIC a été développée**. Celle-ci permet de diffuser, notamment, des tutoriels à des fins d'accompagnement des utilisateurs.

- Le marché pour le **remplacement de la solution logicielle GRH** est en cours. Celui-ci a fait l'objet d'un marché de « centrale » dont la procédure est actuellement prise en charge par Imio. L'attribution du marché est prévue début 2018.

- **CORILUS** (Home+, Care+) : La version initiale de l'application Home+/Care+ fournie par la société Corilus est arrivée cette année en fin de support. Celle-ci a donc fait l'objet d'une

migration vers une version plus stable et efficace de ce logiciel, ce qui permet aujourd'hui aux gestionnaires des maisons de repos de s'appuyer sur un **outil plus performant**.

- Le travail de **renouvellement des équipements informatiques** a suivi son cours cette année, notamment 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 a été effectué et sera finalisé en 2017. Finalement, **une partie significative du parc des postes téléphoniques IP vétustes a été remplacée**.

Modernisation des infrastructures

Au niveau de la continuité des travaux de modernisation opérés en 2016, une extension de la capacité disque de notre solution de stockage a été réalisée cette année. Finalement, le remplacement des plus vieux éléments actifs réseau (switches) présents dans les différents bâtiments du Centre a continué son cours.

Virtualisation du parc de PC

Le projet important de virtualisation suit son cours : l'année 2017 aura été consacrée au déploiement de cette solution chez les utilisateurs du Centre, **ce qui se traduit en pratique pour le remplacement des PC les plus anciens par des mini PC** (en lieu et place des clients légers prévus initialement car trop onéreux). Ce sera finalisé fin 2017. La plupart des agents du Centre ont désormais accès à l'environnement de virtualisation. Ce projet aura permis 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.

7. Les Marchés Publics

Effectif :

2 agents, sous la supervision de la Directrice GRH/Marchés publics.

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

En quelques mots, la Cellule Marchés Publics de la Ville envoie, avant tout lancement de nouveau marché, une demande par mail au service Marchés Publics du CPAS afin de savoir si le CPAS souhaite adhérer ou non à ce marché.

En fonction de la demande, un rapport est rédigé et présenté aux instances du CPAS afin que le Centre puisse se positionner : soit en adhérant au marché car nos besoins sont comparables aux services de la Ville, soit en n'adhérant pas car nos besoins sont différents. La décision prise par le CPAS est transmise pour notification à la Ville.

Par ailleurs, depuis 2011, tous les marchés en cours ou en préparation sont régulièrement analysés; tous les marchés que ce soit en travaux et fournitures et service, pour lesquels le

CPAS souhaite collaborer avec la Ville peuvent être identifiés. Cela vient d'ailleurs d'être le cas pour le marché des fournitures de bureau.

Rappelons simplement que le service Marchés Publics de la Ville de Mons comporte un effectif de plus de 25 agents alors que celui du CPAS est uniquement composé de 2 agents dont la supervision est assurée par une Directrice qui a également pour mission la gestion des ressources humaines, ce qui justifie pleinement le nouveau mode de collaboration.

Notre service Marchés Publics traite +/- 120 dossiers en marchés de travaux, fournitures et services.

D'autres synergies existent entre le service marchés publics du CPAS et le **Centre Hospitalier Universitaire et Psychiatrique de Mons-Borinage** (CHUPMB). En effet, un marché conjoint a été lancé dernièrement en matière d'incontinence.

➤ De plus, 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 ainsi que entre le CPAS de Mons et le SPW en date du 28/02/2017 dans le cadre de la centrale de marchés du Département des Technologies de l'Information et de la Communication.

Ces conventions ont pour but d'adhérer à toute une série de marchés avec d'une part la province de Hainaut et le SPW et de bénéficier des mêmes conditions de prix que celle-ci. Le CPAS a sollicité les marchés « Province du Hainaut » notamment pour les vêtements de travail et les services postaux. Quant à un des marchés attribué par le SPW, il s'agit du marché de fourniture et de services informatiques.

Liste des marchés Publics gérés par la Cellule Marchés Publics CPAS de Mons

Marchés de Travaux

N°	Intitulé du marché	Gestionnaire du dossier	Type	Procédure	Publicité	Date de projet	Date de désignation	Date de notification	Date début du marché	Durée	Commentaire(s)
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		
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

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	<u>21/07/2018 Aqua Vital</u>
4	Rénovation 5 immeubles en ILA	SBA	Travaux	AP	Nationale	CAS 22/12/20211	CAS 19/07/2012			120 j, ouvrables	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		RP approuvée le 29/04/2014- Adjudicataire 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		RP approuvée le 09/09/2014- Adjudicataire 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					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	adjudicataire 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	adjudicataire 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		adjudicataire 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		Adjudicataires Lot 1: Aménagement des locaux 1, 2, 3, 4, 14 et 15 : ASBL SECOS lot 2: 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		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			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		Adjudicataire: 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		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	adjudicataire 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	<u>fin marché 31/07/2018</u>
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	<u>Adjudicataire SCA HYGIENE PRODUCTS - fin du marché 24/01/2019</u>
3	MRS D'HAVRE- fourniture d'oxygène médical	SBA	Fournitures	PN	nationale						<u>en analyse administrative</u>

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					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	Adjudicataire 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	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
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
11	Achat de jouets et matériels divers pour les crèches et pré-gardiennats	SFL	Fournitures	PNSP		20/10/2014	18/12/2014	24/12/2014	1/01/2015	3 ANS	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	FIN DU MARCHÉ 01/01/2019
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	FIN DU MARCHÉ 15/05/2019

5	Marché juridiques	SBA	Service	PN	Nationale	BP 20/04/2015	CAS 29/07/2015	6/08/2015		Durée du marché 2 ans	-
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	<u>fin du marché 31/12/2016</u>
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	<u>fin du marché 30/09/2015 ou 30/09/2016 si reconduction</u>
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	<u>FIN DU MARCHÉ</u> <u>16/04/2018</u>
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			<u>DUREE MARCHÉ 2 ANS</u>
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	<u>désignation IMTECH lot HVAC et COGENGREEN lot cogénération - FIN DU MARCHÉ 24/12/2017</u>
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	<u>désignation SCHROBILTGEN et DOCQUIER</u>
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	<u>adjudicataire FEXIM - FIN DU MARCHÉ 24/12/2017</u>

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		<u>adjudicataire SODEXO fin du marché le 31/12/2015</u>
15	marché asbeste	SBA	Service	PN	Nationale	BP 01/12/2014	CAS 29/07/2015	6/08/2015		Durée du marché 36 mois	<u>Adjudicataire: AIB VINCOTTE fin du marché le 07/08/2018</u>
16	Mission auteur de projet -ex-ecole Plein Air	SBA	Service	PN	Nationale	CAS 29/09/2016					<u>encours</u>
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	<u>OC à fixer</u>
18	maintenace 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					<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	<u>FIN DU MARCHÉ 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	<u>3 jours de formation pendant 3 ans. Fin 2018</u>
23	Location et entretien de tapis	SFL	Service	PNSP		15/10/2015	21/12/2015	23/12/2015	10/02/2016	4 ans	<u>9/02/2020 BOLAND</u>

24	Assessment	SFL	Service	PNSP		18/02/2016	13/04/2016	25/04/2016			-
25	Reprise et traitement des déchets hospitaliers	SFL	Service	PNSP		25/09/2014	10/11/2014	13/11/2014	14/11/2014	36 mois	<u>13/11/2017 Cogétrina Dufour</u>
26	Désignation d'une agence Interim pour mise à disposition d'un intérimaire pour assurer des séances de remédiation au profit d'étudiants qui émargent au CPAS	SFL	Service	PNSP		13/05/2014	12/08/2014	22/08/2014	1/09/2014	36 mois	<u>30/08/2016</u>

Conclusion

Comme dans les autres grandes villes wallonnes, il y a de plus en plus de personnes qui font appel aux services de notre CPAS. Cette réalité explique l'augmentation de notre budget 2018 de 98.710.457,62 € euros par rapport à 2017 (91.994.281,63 Euros), soit une **augmentation de 7,3 %**.

Malgré des efforts importants en frais de fonctionnement et en personnel et malgré le développement des synergies, **la dotation communale de la Ville de Mons à son CPAS a dû augmenter de 983.869 € (+6,18%)**. Cette augmentation est moins élevée que l'augmentation de la charge nette de l'action sociale qui est de + 1.077.388 € entre 2017 et 2018.

Comme le confirme une étude récente du SPP Intégration sociale réalisée au niveau du fédéral, **les CPAS mettent tout en œuvre pour mobiliser les personnes émergeant au RIS**. En effet, 86 305 bénéficiaires du RIS ont été suivis pendant 4 ans par le SPP Intégration sociale :

- **70 % d'entre eux ont quitté le RIS,**
- **42 % de ceux-ci ont retrouvé du travail,**
- **17 % ont retrouvé leur droit au chômage.**

C'est le résultat de l'action sociale et de l'investissement quotidien du personnel des CPAS.

Pour terminer, nous pouvons affirmer que :

NON, le CPAS n'est pas un mistercash ;

OUI, le CPAS assure ses missions de base ;

OUI, le CPAS est moteur d'intégration sociale et professionnelle ;

OUI, les actions sociales ont un coût ;

OUI, investir dans la cohésion sociale est un choix politique ;

OUI, c'est au service public d'assumer...

Ce sont les transferts de charge des pouvoirs fédéraux vers les pouvoirs locaux qui doivent être inversés.

Marc Barvais
Président

T a b l e d e s M a t i è r e s

SOMMAIRE

INTRODUCTION

EDITO

LE CPAS : MISSIONS, GESTION ET BUDGET

Nos missions.....	1
Organisation et gestion.....	3
Le budget.....	4

DEPARTEMENT 1 : LE SOCIAL

Traiter l'urgence.....	16
Mettre en œuvre le droit à l'aide sociale.....	19
Répondre aux besoins sociaux spécifiques.....	40
Agir pour l'insertion sociale et professionnelle.....	81
S'inscrire dans le réseau social.....	108
Gérer le contentieux de l'action sociale.....	111

DEPARTEMENT 2 : LES JEUNES

Les structures de l'accueil de la petite enfance.....	118
Les crèches.....	119
Les MCAE.....	124
Les accueillantes conventionnées.....	128
Les services agréés dans l'aide à la jeunesse.....	132
L'aide en milieu ouvert « Ancrages ».....	133
La Cité de l'Enfance.....	137

DEPARTEMENT 3 : LES AINES

Favoriser le maintien à domicile (ACASA).....	142
Le service d'aide aux familles.....	143
Les repas à domicile.....	147
Livre accès.....	150
Les titres services.....	150
IDESS.....	153
Centre Coordonné de Soins à domicile.....	155
Les perspectives des services de maintien à domicile.....	156
Télé Assistance.....	158
Accueillir et héberger les personnes âgées.....	160
Le Centre d'accueil et de soins de jour de la BMB.....	160
Le service de court séjour	160
Les maisons de repos et de soins	161
Les recettes des maisons de repos	164
Les dépenses.....	166
La synthèse du budget 2016.....	170

DEPARTEMENT 4 : L'EGALITE DES CHANCES et CITOYENNETE

Le Pôle d'accueil - L'accueil du citoyen.....	174
Le Handicap.....	183
Les Aînés.....	185
La Santé.....	193
L'Egalité des Chances.....	200
L'Insertion Sociale.....	200
La Citoyenneté.....	200
La sensibilisation à la culture pour les personnes fragilisées.....	201
L'organisation d'évènements internes et publics.....	202

Les nouvelles synergies.....	203
------------------------------	-----

DEPARTEMENT 5 : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Les membres du personnel	205
Les dépenses du personnel	206
Les caractéristiques du personnel	209
La valorisation du personnel en MR/MRS	212
Les recettes du personnel.....	213
Les formations	215

DEPARTEMENT 6 : LE PATRIMOINE

La maintenance du patrimoine	223
Une priorité : miser sur le développement durable	224
Les principaux investissements prévus et gérés par le bureau d'étude	226

LES SERVICES TRANSVERSAUX

Le service « Communication ».....	235
Le service « Archives ».....	237
Le service des « Huissiers ».....	240
La Maison de l'Energie.....	240
Le service « IPP ».....	241
Le service « Informatique ».....	243
Les Marchés Publics.....	245
La Conclusion	
La Table des Matières	

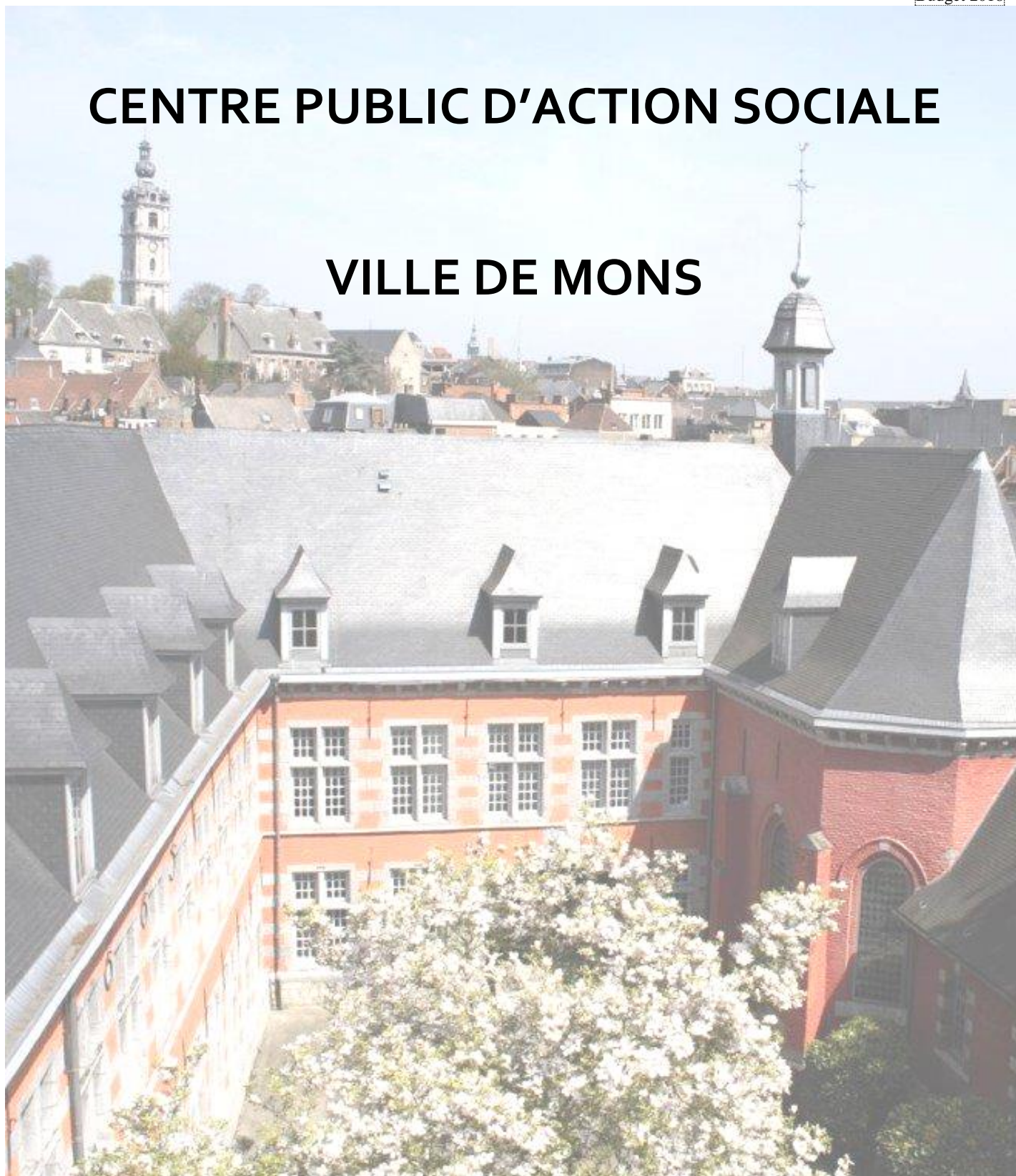
LE BUDGET : LES CHIFFRES

Le Budget ordinaire 2017.....	261
-------------------------------	-----

Les Recettes.....	262
Les Dépenses.....	269
Le Budget Extraordinaire 2017.....	277

CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE

VILLE DE MONS



1. Budget ordinaire 2018 (Situation globale du budget 2018 ordinaire (exercice propre))**2018**

RECETTES		DEPENSES	
PRESTATIONS	9.480.863,26 ¹	PERSONNEL	40.663.844,87
TRANSFERTS (hors interv. Communale de base)	69.897.703,30	TRANSFERTS	46.960.454,21
INTERVENTION COMMUNALE	16.913.445,95	FONCTIONNEMENT	5.340.562,02
PLACEMENTS ET PARTICIPATION	116,00	DETTE	3.068.155,26
PRELEVEMENT	730.647,80 ⁽²⁾	PRELEVEMENT	250.000,00
FACTURATION INTERNE	1.687.681,31	FACTURATION INTERNE	1.687.681,31
TOTAL (EXERCICE. PROPRE)	98.710.457,62	TOTAL (EXERCICE PROPRE)	98.710.457,62
SOLDE EXERCICE ANT.	0,00	SOLDE EXERCICE ANT.	739.759,95
TOTAL	98.710.457,62	TOTAL	98.710.457,62

2017

RECETTES		DEPENSES	
PRESTATIONS	8.478.959,76	PERSONNEL	38.578.752,25
TRANSFERTS (hors interv. Communale de base)	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	1.784.066,74	PRELEVEMENT	310.000,00
FACTURATION INTERNE	793.328,62	FACTURATION INTERNE	793.328,62
TOTAL (EXERCICE. PROPRE)	91.994.281,63	TOTAL (EXERCICE PROPRE)	91.994.281,63
SOLDE EXERCICE ANT.	30.000,00	SOLDE EXERCICE ANT.	956.964,00
TOTAL	91.994.281,63	TOTAL	91.994.281,63

	RECETTES	DEPENSES
	Evolution 2017-2018 (%)	Evolution 2017-2018 (%)
Prestations	+11,82	+ 5,40
Transferts (hors interv. Communale de base)	+7,58	+ 8,97
Intervention communale	+6,18	+ 4,15
Placements et participations	-97	-2,04
Prélèvement	-59	-19
Facturation interne	+112,73	+112
Total (exercice propre)	+7,30	+7,30
Solde exercice antérieur	-100	-22

Le total des dépenses et des recettes s'élève à **98.710.457,62 €** en 2018.

⁽¹⁾Les recettes de prestations incluent le crédit spécial de recettes d'un montant de 732.525,00€.

⁽²⁾Le montant des prélèvements comprend le fonds de réserve ordinaire ILA d'un montant de 326.765,22 €.

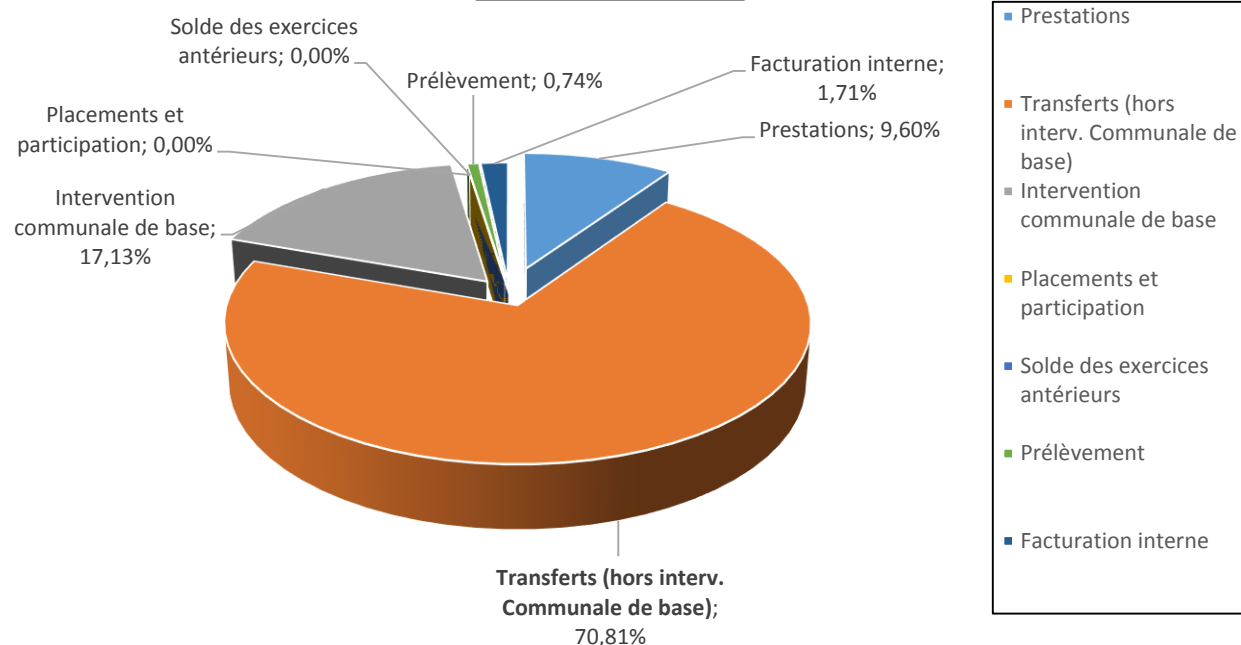
L'intervention communale totale s'élève à 16.913.445,95 €

1.1 LES RECETTES

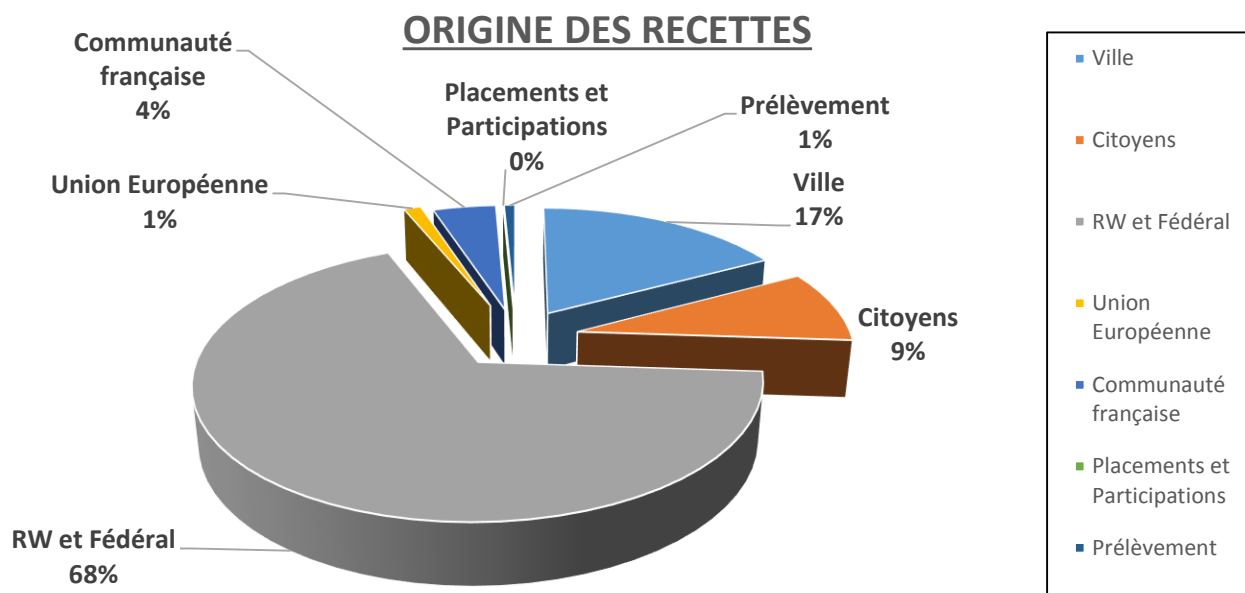
1.1.1. L'origine des recettes au budget 2018

Recettes

PRESTATIONS	9.480.863,26
TRANSFERTS (hors intervention communale de base)	69.897.703,30
INTERVENTION COMMUNALE	16.913.445,95
PLACEMENTS ET PARTICIPATION	116,00
SOLDE DES EXERCICES ANTERIEURS	0,00
PRELEVEMENT	730.647,80
FACTURATION INTERNE	1.687.681,31
TOTAL	98.710.457,62

BUDGET 2018**LES RECETTES**

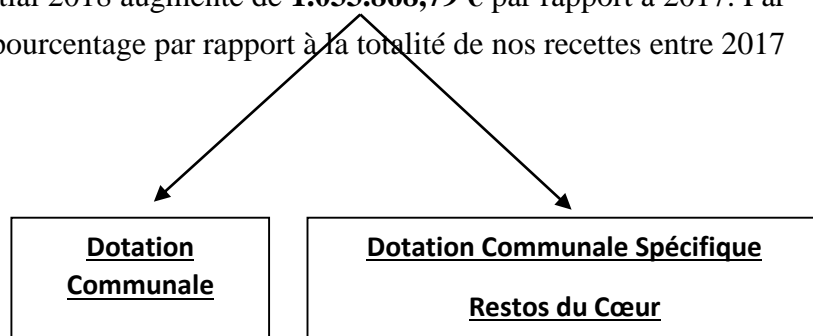
Budget	Euros
Ville (Interv. Communale totale)	16.963.445,95
Citoyens (Prestations)	8.748.338,26
R.W. et Fédéral	66.801.725,04
Union Européenne	1.182.364,32
Communauté française	4.283.820,25
Placements et Participation	116,00
Prélèvement	730.647,80
TOTAL	98.710.457,62



Par rapport au budget initial 2017, il est à noter que les recettes en provenance des Fonds européens de la nouvelle programmation sont globalement stables. Elles passent de 1.118.737,88 € à 1.182.364,32 €.

Les recettes de **prestations** (+ 3,18 %) sont également stables et représentent 8,86 % de nos recettes totales. Les recettes de **transferts** hors dotation communale (+ 8,71 %) sont en augmentation par rapport au budget initial 2017 et représentent 71,56 % des recettes du Centre au budget initial 2018.

La **dotation communale** au budget initial 2018 augmente de **1.033.868,79 €** par rapport à 2017. Par contre, on constate une diminution en pourcentage par rapport à la totalité de nos recettes entre 2017 (18,44 %) et 2018 (17,13 %).



1.1.2 L'évolution des Recettes

En milliers d'euros

Année	Ville	Ville excep.	Total Ville	Fédéral, R.W, ...	Citoyens	Union Européenne	Communauté Fr.	Prélèvements	Facturation Interne	Autres
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©	14.080	849	14.929	45.996	7.692	369	3.189	3.666	1.104	61
2013©	14.611	808	15.419	45.910	7.980	437	3.184	2.882	1.071	72
2014©	15.014	0	15.014	48.778	8.236	273	3.220	1.908	1.091	23
2015©	15.014	0	15.014	52.953	8.397	699	3.186	2.347	1.045	9
2016©	15.014	0	15.014	56.653	7.926	840	3.242	2.328	1.454	3
BI 2017	15.929	0	15.929	60.558	8.479	1.119	3.297	1.784	793	5
BI 2018	16.913	50	16.963	65.114	8.748	1.182	4.284	731	1.688	0

En pourcentage

Année	Ville	Ville excep.	Total Ville	Fédéral, R.W, ...	Citoyens	Union Européenne	Communauté Fr.	Prélèvements	Facturation Interne	Autres
2010©	15,19%	0,67%	15,87%	63,39%	8,19%	0,45%	4,00%	7,17%	0,79%	0,15%
2011©	17,72%	0,70%	18,41%	60,47%	11,05%	0,46%	4,37%	4,43%	0,78%	0,03%
2012©	18,28%	1,10%	19,39%	59,73%	9,99%	0,48%	4,14%	4,76%	1,43%	0,08%
2013©	18,99%	1,05%	20,04%	59,66%	10,37%	0,57%	4,14%	3,75%	1,39%	0,09%
2014©	19,12%	0,00%	19,12%	62,10%	10,49%	0,35%	4,10%	2,43%	1,39%	0,03%
2015©	17,95%	0,00%	17,95%	63,30%	10,04%	0,84%	3,81%	2,81%	1,25%	0,01%
2016©	17,17%	0,00%	17,17%	64,78%	9,06%	0,96%	3,71%	2,66%	1,66%	0,00%
BI 2017	17,32%	0,00%	17,32%	65,85%	9,22%	1,22%	3,59%	1,94%	0,86%	0,01%
BI 2018	17,13%	0,05%	17,18%	65,96%	8,86%	1,20%	4,34%	0,74%	1,71%	0,00%

Pour 2018, la subvention communale de base octroyée à son Centre Public d'Action Sociale s'élève à 16.913.445,95 €.

Le montant de la subvention communale a été déterminé en fonction du plan de gestion revu. Dans ce plan, il a également été tenu du boni du compte ainsi que de la situation du fonds de réserve du service ordinaire.

Le CPAS et la Ville sont confrontés à la nécessité de réaliser des efforts structurels de gestion qui ne porteront leurs fruits qu'à terme. 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.

De plus, la part de la dotation communale au sein du budget initial 2013 est de 19,60 % alors qu'en 2018, elle ne représente que 17,10 %.

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.

Estimations dotations

Dotation Communale (réellement perçue)						
2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
15.419	15.014	15.014	15.014	15.929	16.963	93.353

Ce tableau comprend les montants de la dotation communale prévus au budget 2013 à 2018.

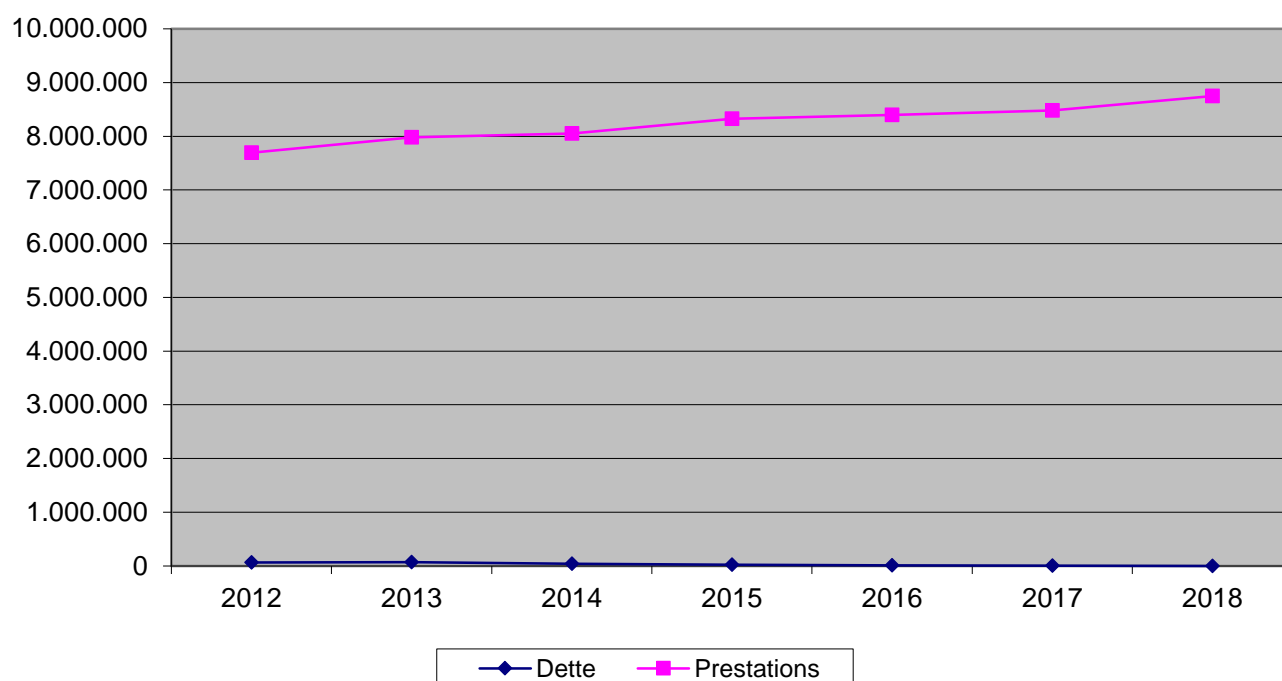
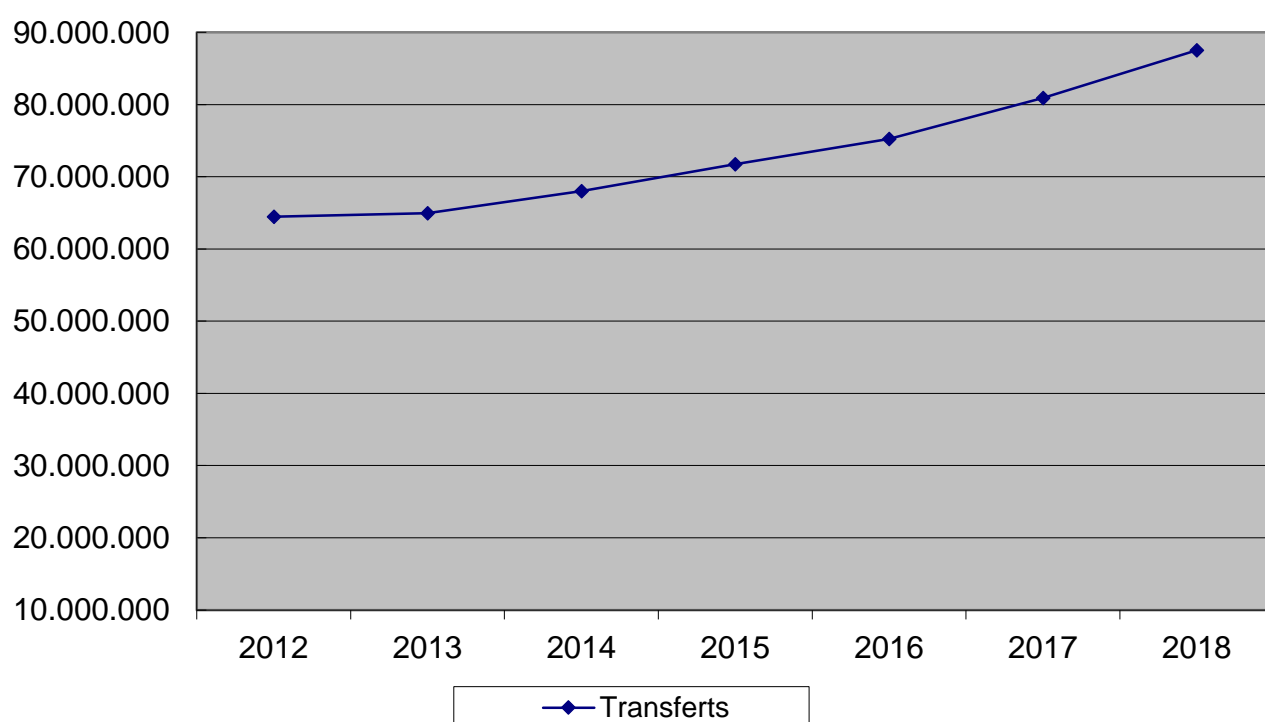
Dans d'autres CPAS, la dotation communale augmente annuellement de 2% (index + indice santé). Ci-dessous, le tableau comprend les montants de la dotation communale estimés si l'augmentation de 2% avait été appliquée à partir du budget 2013.

Dotation Communale (estimée)						
2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
15.419	15.727	16.042	16.363	16.690	17.024	97.265

Nous constatons donc un différentiel de 3.912.000 euros entre les montants effectivement perçus et les montants auxquels le CPAS aurait pu prétendre si la règle des 2% avait été appliquée.

1.1.3 L'évolution des recettes de 2012 à 2018

	Dettes	Prestations	Transferts	TOTAL
2012 <i>(Compte)</i>	61.258,21	7.692.303,24	64.482.514,26	72.236.075,71
2013 <i>(Compte)</i>	72.204,3	7.979.798,26	64.950.003,06	73.002.005,45
2014 <i>(Compte)</i>	22.805,95	8.235.836,20	67.285.666,55	75.544.308,70
2015 <i>(Compte)</i>	9.270,84	8.396.560,69	71.825.210,23	80.258.041,76
2016 <i>(Compte)</i>	2.673,99	7.925.668,29	75.750.142,88	83.678.485,16
2017 <i>(Budget)</i>	4.616,00	8.478.959,76	80.903.310,51	89.386.886,27
2018 <i>(Budget)</i>	116,00	8.748.338,26	87.543.674,25	96.292.128,51

EVOLUTION DES RECETTES DE 2012 à 2018 (Dettes et Prestations)**EVOLUTION DES RECETTES DE 2012 à 2018 (Transferts)**

1.1.4 Il est également intéressant d'analyser le FSAS (Fonds Spécial de l'Aide Sociale)

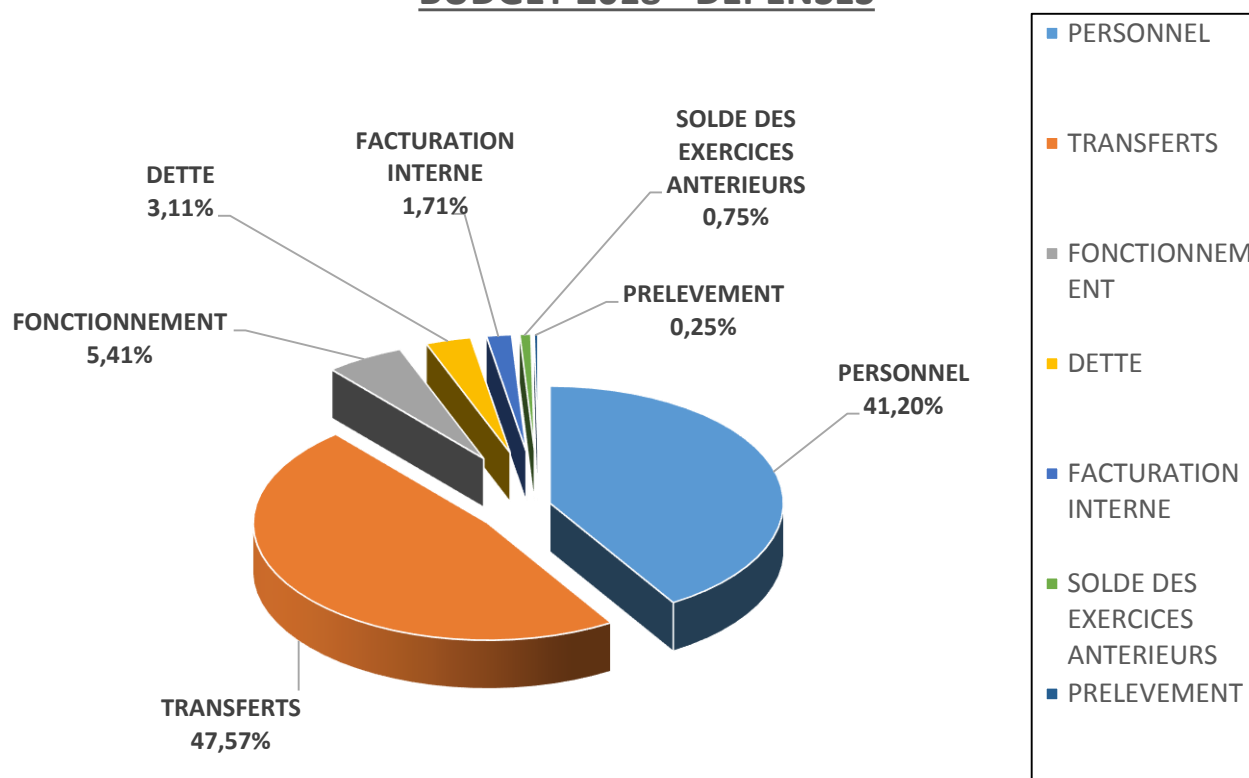
Année	FSAS
2012	2.692.900,86
2013	2.941.468,55
2014	2.859.938,37
2015	3.002.996,53
2016	3.013.488,62
2017	2.985.334,19
2018	3.051.395,23

Notre dotation au niveau du Fonds Spécial de l'Aide Sociale n'a pas augmenté de manière constante. Ce Fonds étant une enveloppe fermée, le CPAS de Mons a un droit de tirage qui est fonction de différents indicateurs et du caractère déficitaire de certains secteurs. Notre CPAS a perçu une dotation en hausse entre 2010 et 2015, mais elle est relativement stable depuis 2015.

1.2 LES DEPENSES

1.2.1 La répartition des dépenses

DEPENSES		
PERSONNEL	40.663.844,87	41,20 %
TRANSFERTS	46.960.454,21	47,57 %
FONCTIONNEMENT	5.340.562,02	5,41 %
DETTE	3.068.155,26	3,10 %
SOLDE DES EXERC. ANT.	739.759,95	0,07 %
PRELEVEMENT	250.000,00	0,25 %
FACTURATION INTERNE	1.687.681,31	1,71 %
TOTAL	98.710.457,62	

BUDGET 2018 - DEPENSES**1.2.2 L'évolution des dépenses de 2012 à 2018**

	Personnel	Transfert	Dette	Fonctionnement
2012 (Compte)	33.041.945,06	31.795.629,50	3.991.747,84	5.030.517,91
2013 (Compte)	34.361.358,41	31.199.988,90	4.216.568,50	4.976.369,82
2014 (Compte)	35.548.439,65	32.861.245,87	3.230.465,27	4.826.866,30
2015 (Compte)	35.864.116,85	36.496.125,39	3.035.420,09	4.828.748,04
2016 (Compte)	37.135.593,41	39.993.580,07	3.081.370,72	4.966.551,08
2017 (Budget)	38.578.752,25	43.095.274,69	3.132.157,70	5.127.804,37
2018 (Budget)	40.663.844,87	46.960.454,21	3.068.155,26	5.340.562,02

Par rapport au budget initial de 2017, les dépenses de transferts augmentent de 8,97 %. Les dépenses de personnel augmentent de 5,40 % et les dépenses de fonctionnement augmentent de 4,15 %. Cela signifie clairement que l'action sociale et les services destinés à la population augmentent beaucoup rapidement que le reste des dépenses du Centre.

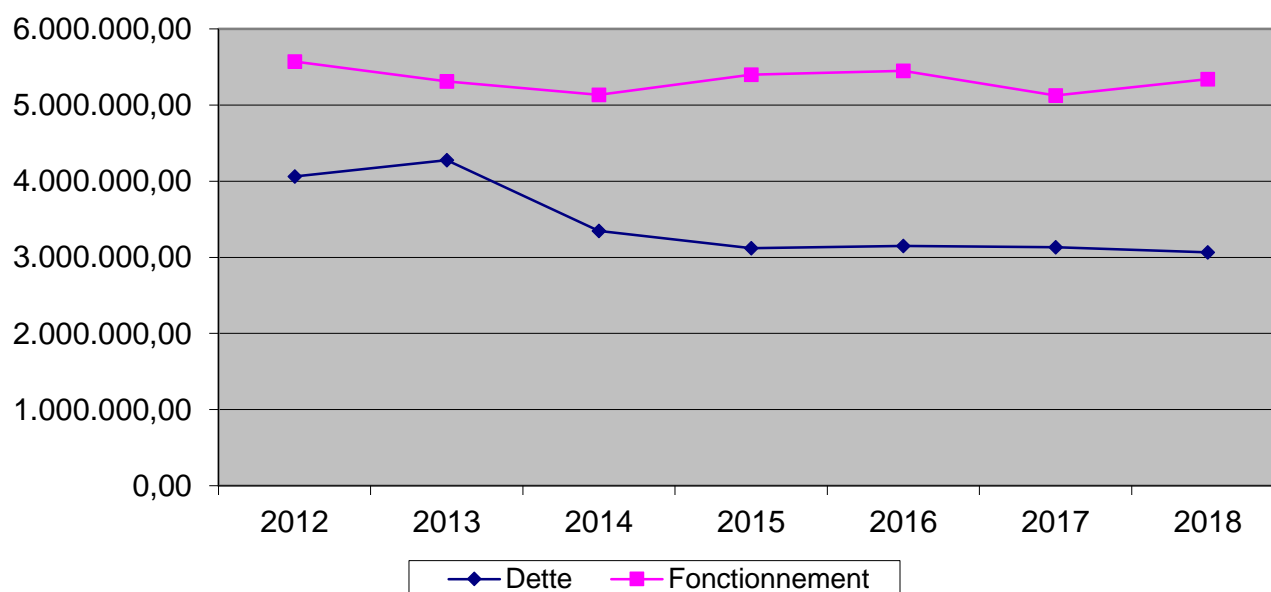
	<u>2017</u>	<u>%age du BI 2017</u>	<u>2018</u>	<u>%age du BI 2018</u>	<u>Variation 2017-2018</u>
Transferts	43.095.274,69	47,00	46.960.454,21	47,57	+ 0,57%
Personnel	38.578.752,25	42,08	40.663.844,87	41,19	-0,89%
Fonctionnement	5.127.804,37	5,59	5.340.562,02	5,41	-0,18%
Dettes	3.132.157,70	3,42	3.068.155,26	3,11	-0,31

Le CPAS de Mons gagne donc encore en productivité et en efficacité au service de la population.

En MB3 2017 :

- Le **coût net de personnel** est de 12.840.950,09 €, soit une diminution de **1,78 %** par rapport au budget initial 2017.
- Le **coût net de fonctionnement** est de 2.076.399,89 € et diminue quant à lui de **1,59 %** par rapport au budget initial 2017.

Evolution des dépenses de 2012 à 2018



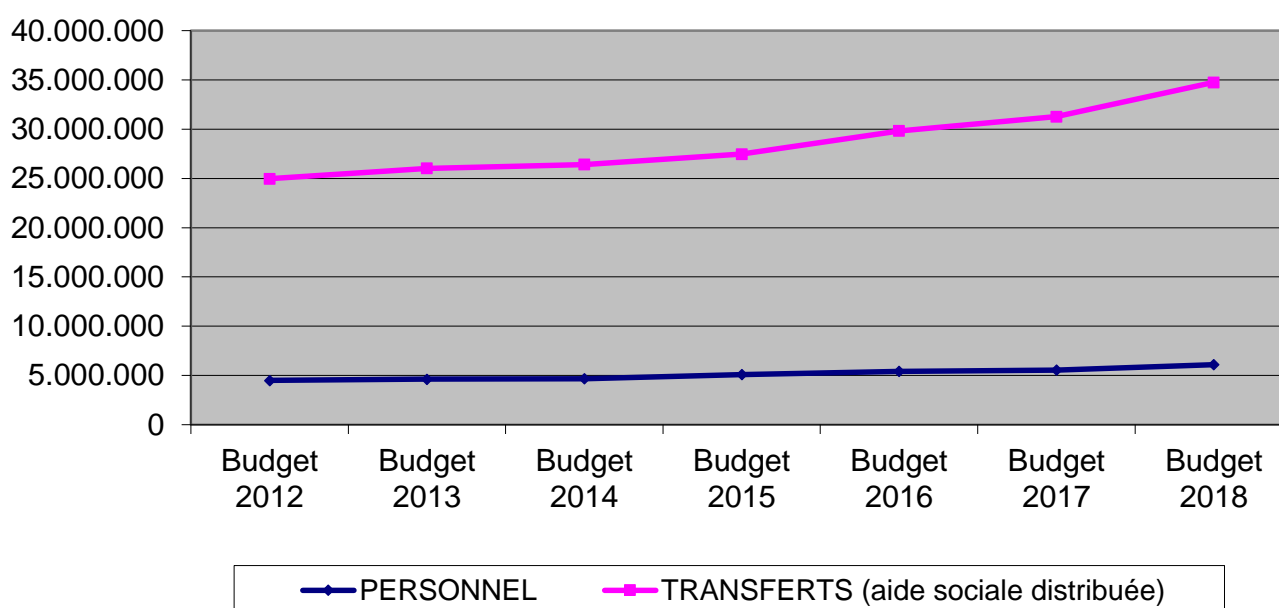
1.3 L'aide sociale

1.3.1 Les dépenses de l'aide sociale pour 2018

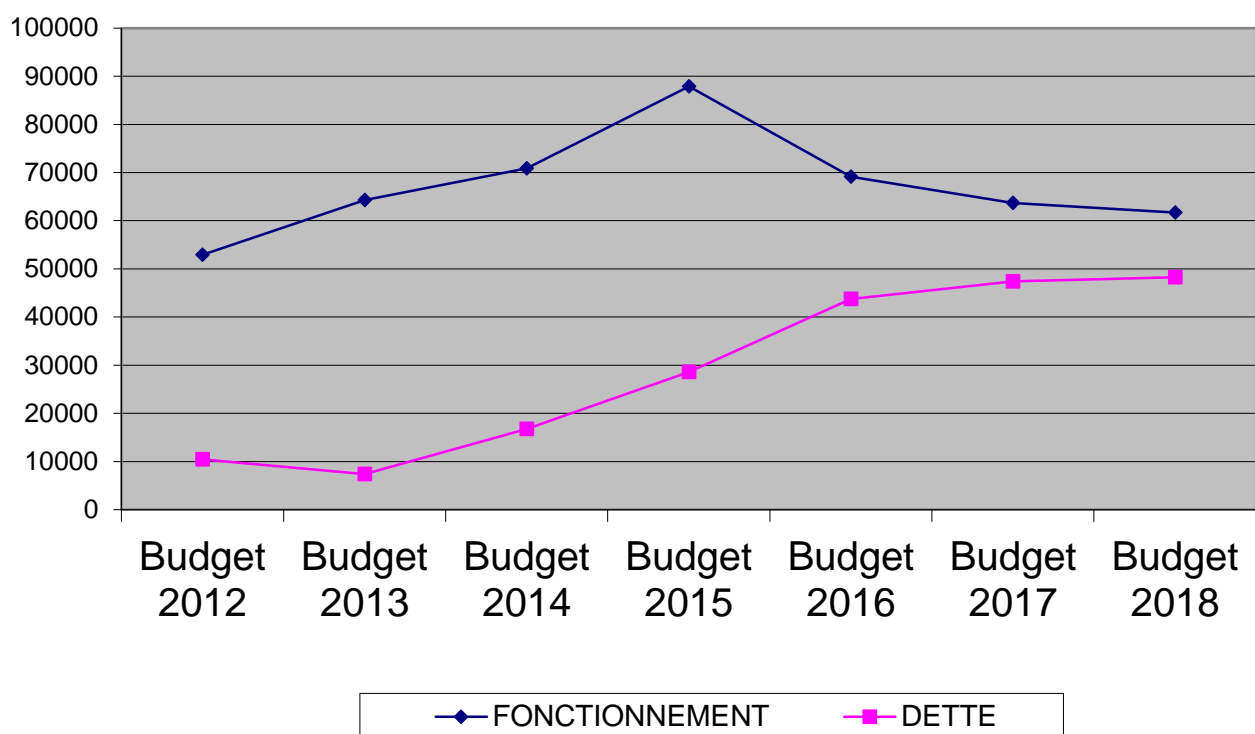
	Budget 2017	Budget 2018
PERSONNEL	5.548.402,89	6.106.690,65 €
FONCTIONNEMENT	63.713,00	61.719,64 €
TRANSFERTS (aide sociale distribuée)	31.272.262,50	34.757.000,00 €
DETTE	47.373,42	48.290,08 €
TOTAL	36.931.751,81	40.973.700,37 €

Le budget initial 2018 de l'aide sociale est globalement en augmentation de 11,00 % par rapport à celui de 2017. Les dépenses de **transferts** en aide sociale augmentent de 11 % et les dépenses de **personnel** de 10,10 %. Les dépenses de **fonctionnement** diminuent quant à elles de 3,13 %.

Dépenses ordinaires - Aides Sociales (Personnel et Transferts)



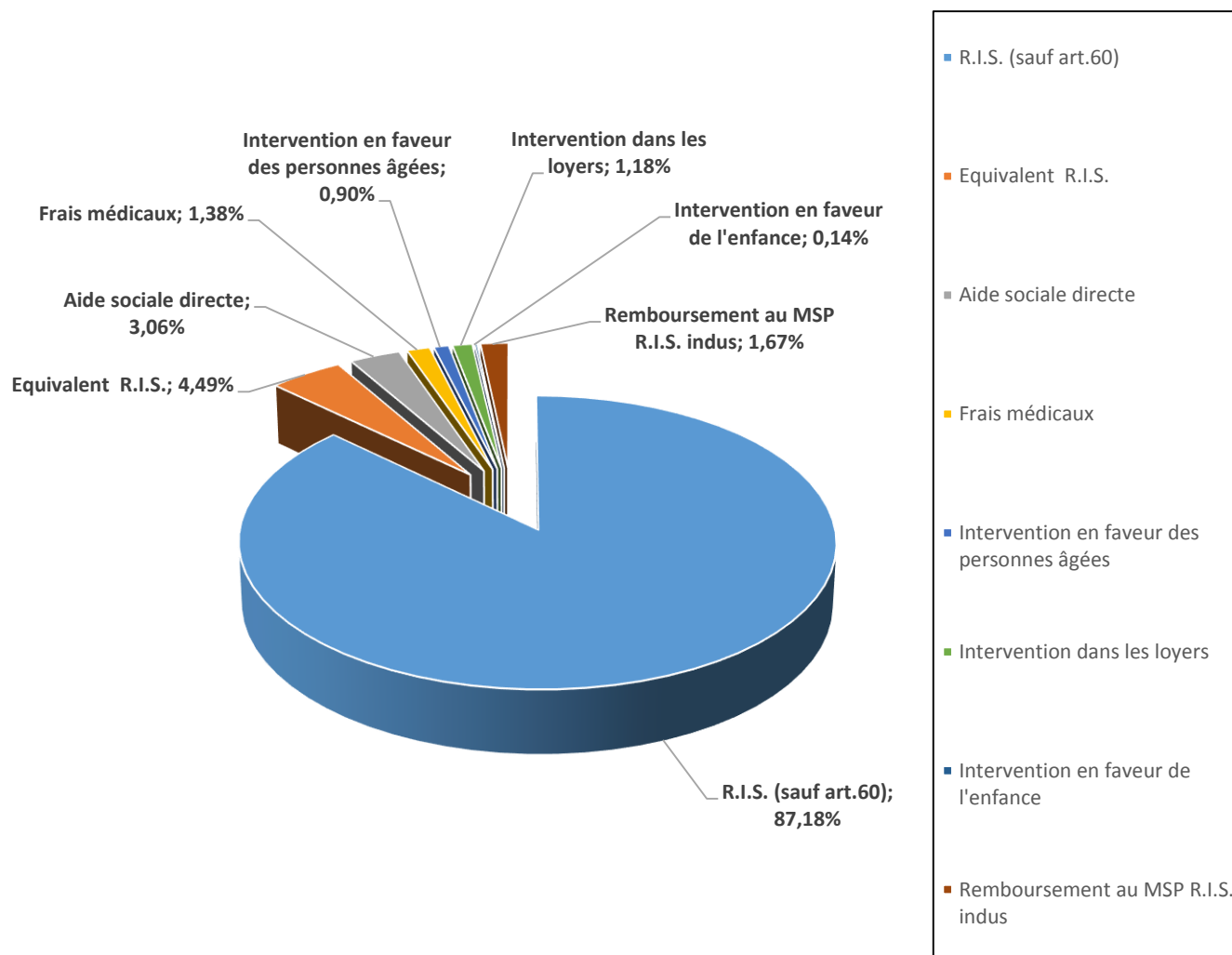
Dépenses Ordinaires - Aide Sociales
(Fonctionnement et dette)



Détail des dépenses de transferts en aide sociale :

	Budget 2017	Budget 2018
R.I.S. (sauf art.60)	26.846.000,00	30.300.000,00
Equivalent R.I.S.	1.560.000,00	1.560.000,00
Aide sociale directe	1.099.250,00	1.065.250,00
Frais médicaux	400.000,00	480.000,00
Intervention en faveur des personnes âgées	275.000,00	313.000,00
Intervention dans les loyers	410.000,00	410.000,00
Intervention en faveur de l'enfance	34.000,00	50.000,00
Remboursement au MSP R.I.S. inclus	648.012,50	578.750,00
TOTAL	31.272.262,50	34.757.000,00

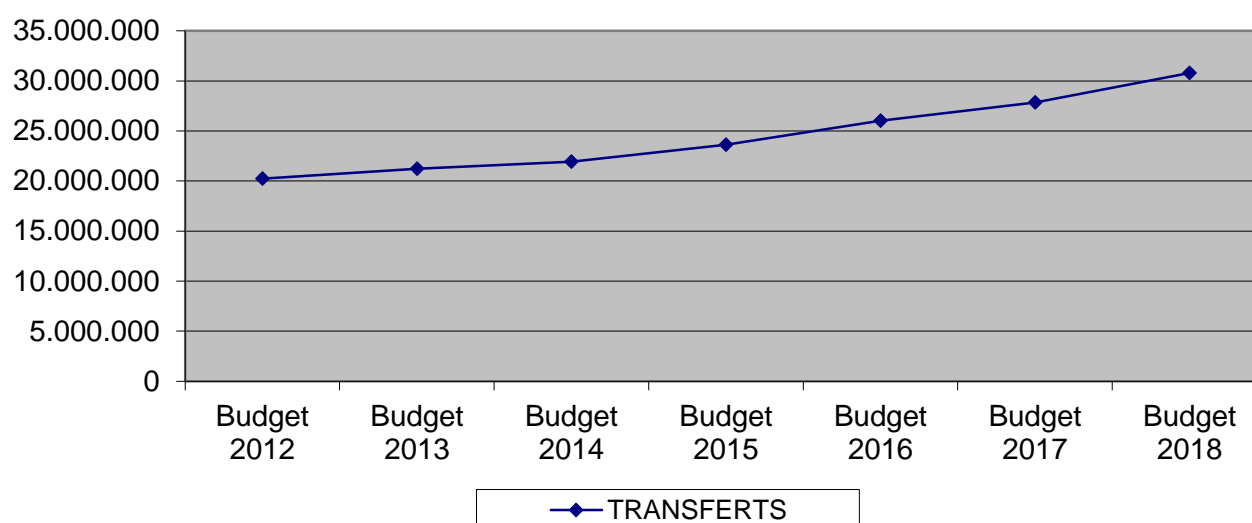
Répartitions des dépenses de l'Aide Sociale 2018



1.3.2 Les recettes de l'aide sociale en 2018

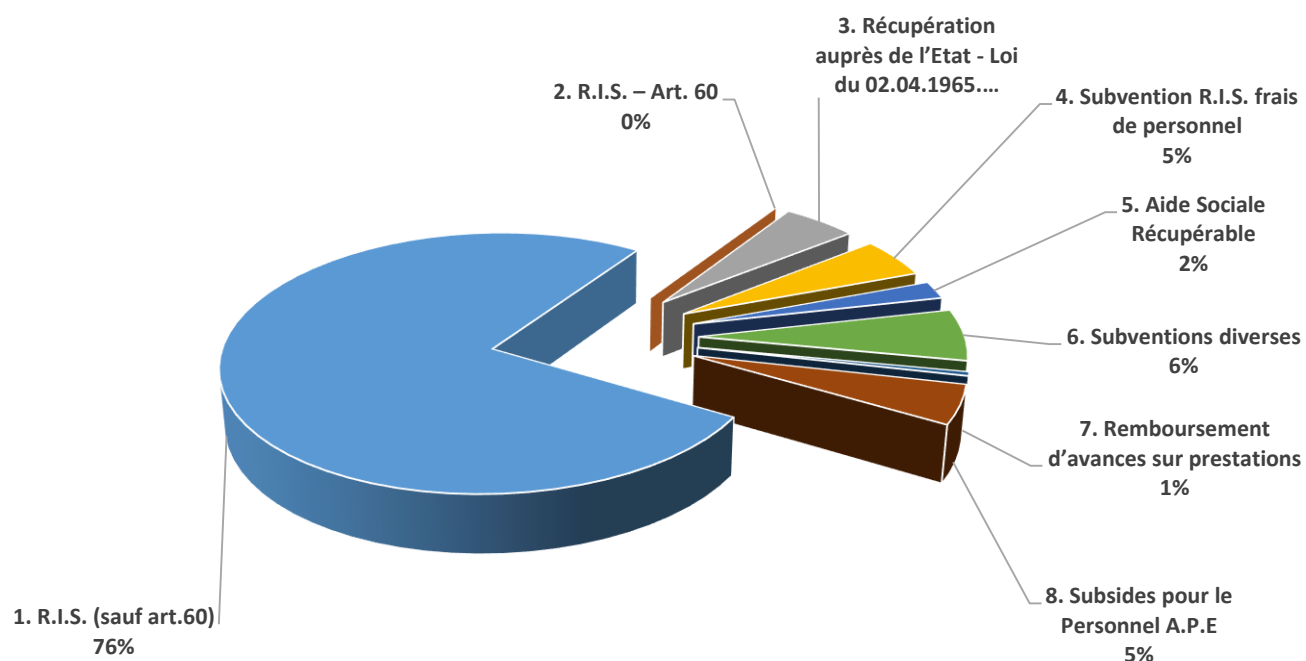
	Budget 2017	Budget 2018
PRESTATIONS	0,00	10.000,00 €
TRANSFERTS	27.845.691,97	30.800.252,28 €
DETTE	0,00	0,00 €
TOTAL	27.845.691,97	30.810.252,28 €

Les recettes de **transferts** en aide sociale augmentent de 10,61 % par rapport au budget initial 2017.

Recettes Ordinaires - Aide Sociale (Transferts)**Détail des recettes de transferts en aide sociale**

	Budget 2015	Budget 2016	Budget 2017	Budget 2018
A. Aide Obligatoire	20.993.600,00	22.632.300	23.988.450,00	26.492.500,00
1. R.I.S. (sauf art.60)	17.163.600,00	19.461.300	21.008.450,00	23.392.500,00
- Récupération auprès du Ministère	16.745.000,00	18.960.000	20.125.450,00	22.635.000,00
- Récupération auprès des bénéficiaires	418.600,00	501.300	883.000,00	757.500,00
2. R.I.S. – Art. 60	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Récupération auprès de l'Etat - Loi du 02.04.1965.	300.000,00	2.330.000	1.560.000,00	1.570.000,00
4. Subvention R.I.S. frais de personnel	830.000,00	921.000	1.420.000,00	1.530.000,00
B. Aide Facultative	2.623.278,86	3.276.147,53	3.857.241,67	4.307.752,28
1. Aide Sociale Récupérable	1.029.431,94	746.000	670.000,00	674.500,00
2. Subventions diverses	1.097.040,85	1.847.419,66	1.588.103,26	1.983.697,81
3. Remboursement d'avances sur prestations	107.500,00	107.500	153.000,00	148.000,00
4. Subsidés pour le Personnel APE	389.306,07	575.227,87	1.446.138,41	1.501.554,47
TOTAL DES RECETTES DE TRANSFERT	23.616.878,86	26.018.447,53	27.845.691,67	30.800.252,28

Répartition des Recettes de l'Aide Sociale 2018



- 1. R.I.S. (sauf art.60)
- 2. R.I.S. – Art. 60
- 3. Récupération auprès de l'Etat - Loi du 02.04.1965.
- 4. Subvention R.I.S. frais de personnel
- 5. Aide Sociale Récupérable
- 6. Subventions diverses
- 7. Remboursement d'avances sur prestations
- 8. Subsidés pour le Personnel A.P.E

2. Budget extraordinaire 2018

Le budget des investissements s'élève à 12.309.600,00€

Les dépenses d'investissements sont financées comme suit :

Emprunts	6.074.112,25 €
Subsides	1.560.487,75 €
Fonds de réserve 1 et 2	4.425.000,00 €
Fonds de réserve ILA	250.000,00 €

CONCLUSION

- a. ↗ du budget de 7.026.175,99 € de 2017 à 2018 ;
- b. ↗ dotation Communale : 983.868,79 € + 50.000 € (liés à la reprise des Restos du Cœur) ;
- c. Augmentation du coût net lié à l'Action Sociale → 1.077.388 € ;
- d. Evolution de la dotation communale de 2013 à 2018 → de 15.839.822,73 € (2013) à 16.913.445,95 € (2018) → ↗ de 6,79 % ;
- e. Budget Initial 2018 = Budget Initial 2017 + 7,30%.