

M♥NS



# S o m m a i r e

---

*Introduction*

*Le mot du Président*

*Le CPAS : missions, organisation et gestion*

**Département 1** : Social

**Département 2** : Les Jeunes

**Département 3** : Les Aînés

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

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

**Département 6** : Le Patrimoine

**Les services transversaux**

**Le Budget**

*Conclusion*

*Table des matières*

*Budget 2013 – Les Chiffres*

## **Introduction**

Face à la crise financière et économique qui s'enlise, le CPAS de Mons est plus que jamais un acteur essentiel dans la vie quotidienne de nombreux montois.

Conformément à l'article 88 de la Loi Organique des CPAS, la note de politique générale accompagne le Budget 2013. Elle est le reflet du travail quotidien des agents, tous départements confondus, pour mettre en œuvre la principale mission de notre CPAS : accorder le droit à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Comme chaque année, elle sera commentée par le Président du CPAS lors de la séance du Conseil Communal à l'ordre duquel est inscrite l'approbation du Budget.

Le Budget 2013 et la présente note d'orientation politique sont évidemment fortement marqués par les perspectives budgétaires contenues dans le plan de gestion 2011 – 2015 du CPAS de Mons. Malheureusement, comme l'an dernier, les hypothèses retenues pour le plan de gestion ne correspondent pas vraiment à la réalité actuelle du terrain.

Face à cette situation, le CPAS n'aura d'autres choix que de rechercher une efficacité maximale des départements qui le composent et à rechercher pour chacun d'eux les meilleurs financements possibles.

## Le mot du Président



Depuis plusieurs années, la crise financière et ses multiples conséquences socio-économiques dramatiques placent la plupart des CPAS dans des situations de plus en plus problématiques. A Mons comme ailleurs, les défis qui nous attendent sont donc nombreux.

Les besoins de la population ne font que croître et se diversifier. Le nombre de demandeurs de RIS croît inexorablement et les demandeurs d'emplois sanctionnés par l'ONEM s'adressent de manière récurrente au CPAS. Des travailleurs « pauvres », des familles endettées, des pensionnés, des étudiants sollicitent des aides plus ou moins ponctuelles pour simplement réussir à « joindre les deux bouts ».

Les dépenses augmentent. Quant aux recettes ? La régionalisation entraînera des compétences complémentaires pour la Wallonie et par répercussion des responsabilités supplémentaires pour les pouvoirs locaux. Compétences et responsabilités nouvelles avec les subsides nécessaires à la clé? Suite à nos expériences antérieures, il est réellement permis d'en douter.

Le plan de gestion 2011-2015 imposé par la Wallonie à la Ville et au CPAS de Mons doit nous conduire à l'équilibre budgétaire en 2015. Des efforts importants ont déjà été réalisés par l'ensemble des services. Pour espérer atteindre les objectifs fixés, ces efforts devront être intensifiés.

Dès lors, comment franchir le « mur budgétaire » qui se présente à nous ?

Dans les prochaines semaines, il sera proposé à l'ensemble de nos départements d'approfondir la réorganisation entamée en 2012 avec la mise en place de nos nouveaux outils complémentaires de gestion : le Comité stratégique, les Conseils de départements et le Comité de Direction. Au travers de ces organes de management, notre administration a pris progressivement une forme beaucoup plus participative, associant l'expérience et l'expertise de chacun aux évolutions stratégiques de son secteur d'activité et aux objectifs généraux poursuivis par le Centre.

Mais la société évolue. Il y a d'autres défis. Il faut proposer de nouveaux projets. Tout prochainement, le Comité de Direction va être invité à identifier et ensuite à mettre en œuvre un Plan Stratégique Transversal dont les objectifs pourront courir sur un ou deux exercices, voir sur l'ensemble de la mandature. Ces objectifs seront évalués régulièrement et actualisés chaque année.

Rigueur et créativité sont les outils pour y parvenir. Il faut à présent les activer afin :

- De soutenir le développement des synergies au sein des départements et entre les départements, permettant ainsi à chacun (particulièrement les services transversaux et de support) d'organiser ses interventions dans les meilleures conditions et selon un planning mieux maîtrisé ;
- De renforcer l'esprit d'entreprise par l'appropriation par tous des objectifs poursuivis par l'institution, de ses contraintes ou ses obligations, de ses ressources et ses points forts, permettant ainsi que tout le monde « tire la corde dans le même sens » ;
- De favoriser la circulation de l'information à tous les niveaux de l'administration, renforçant ainsi une prise en compte plus importante des besoins et des suggestions de chaque agent dans son domaine de compétence ;
- D'organiser les synergies entre Ville et CPAS, permettant ainsi de garantir la qualité de l'ensemble des services offerts aux citoyens montois.

Grâce à l'expérience et la mobilisation de son personnel, à des outils de gestion financière et humaine affinés et à une volonté indéfectible d'offrir à tous les citoyens le meilleur service possible, notre CPAS dispose de ressources précieuses pour franchir son « mur budgétaire » et continuer à regarder l'avenir avec confiance.

Bonne lecture

# **Le CPAS : Missions, organisation et gestion**

---

## **Rappel du contexte :**

Si l'année 2013 constituera incontestablement une année charnière dans l'organisation interne du CPAS, avec la prise en compte de contraintes budgétaires particulièrement importantes liées au respect des lignes budgétaires de notre plan de gestion, elle représente également le début de la nouvelle mandature 2013-2018. Pour le CPAS de Mons, la majorité issue des dernières élections n'est pas modifiée par rapport à la mandature précédente. Néanmoins, comme à chaque fois, de nombreux conseillers intègrent notre CPAS pour un premier mandat. Il s'agira donc pour tous à la fois de découvrir de l'intérieur les actions menées par le Centre et de s'en imprégner, mais également d'y insuffler des idées nouvelles qui alimenteront les débats à tous niveaux, depuis les comités de réflexions jusqu'aux séances du Conseil de l'Action Sociale.

## **1. INTRODUCTION AUX MISSIONS DU CPAS**

" 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'aide 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). Il existe un Centre Public d'Action Sociale dans chaque commune. Ce Centre est un service public dont les missions et les fonctionnements sont définis par des lois dont les plus importantes sont celles du 26/05/2002 concernant le droit à l'intégration sociale et la loi organique du 8 juillet 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 ".

Dans la pratique, on peut introduire les missions confiées au CPAS de la manière suivante :

- Le CPAS prend toutes les initiatives nécessaires en vue d'informer le public sur les différentes formes d'aide qu'il octroie.
- Le CPAS effectue les démarches nécessaires pour faire valoir les droits des demandeurs. Par exemple : l'affiliation auprès d'une mutualité.
- Le CPAS assure une aide psychosociale, morale et éducative au travers d'une guidance qui permet à la personne de surmonter elle-même et progressivement les difficultés qu'elle rencontre. Par exemple : guider une famille confrontée à un problème de surendettement.
- Le CPAS accorde l'aide matérielle nécessaire sous la forme la plus adaptée. Le revenu d'intégration sociale est octroyé à tout Belge ou personne étrangère inscrite au registre de la population, ne disposant pas de ressources suffisantes et n'étant pas en mesure de se les procurer par ses efforts personnels ou par d'autres moyens.

- Le CPAS peut créer et gérer des établissements ou services à caractère social, curatif ou préventif. Exemple : repas et soins à domicile, maisons de repos et de soins(MRS), centre de service pour personnes âgées, centre de santé mentale, services d'aide aux familles et aux personnes âgées, soins à domicile, 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.
- Le CPAS doit effectuer toutes les tâches qui lui sont confiées par l'autorité communale en matière d'aide sociale. Il est le " bras social " de la Ville.

## **2. ORGANISATION DES INSTANCES :**

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

Le CPAS est administré par le Conseil de l'Action Sociale dont les membres sont désignés par le Conseil Communal. Le nombre de Conseillers est déterminé par l'importance de la population de l'entité. Le Conseil de l'Action Sociale se réunit généralement une fois par mois.

Il régit tout ce qui est de la compétence du CPAS, à moins que la loi n'en dispose autrement. La loi énonce par ailleurs de nombreuses dispositions qui relèvent exclusivement de la compétence du Conseil de l'Action Sociale et qui ne peuvent donc être déléguées à un autre organe du CPAS. Le Président du CPAS est désigné dans le Pacte de Majorité qui dépend du Collège Communal où siège le Président du CPAS.

### **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  
MR- Annick DRUGMANT  
MR- Charles PENNINCK  
CDH- Laurence POURBAIX  
ECOLO – Samuel QUIEVY

Le Directeur Général du Centre (intitulé actuel : Secrétaire du Centre)

Didier PETITJEAN

**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, sauf la semaine du Conseil de l'Action Sociale.

**Composition du Bureau Permanent:**

4 Conseillers, dont le Président

PS- Marc BARVAIS, Président  
PS-Chantal BOUCHEZ  
PS-Marie-Claire DIEU  
MR- Annick DRUGMANT

Le Directeur Général du Centre (intitulé actuel : Secrétaire du Centre)

Didier PETITJEAN

**Les Comités spéciaux**

Le Conseil de l'Action Sociale constitue également en son sein des comités spéciaux auxquels il peut déléguer des attributions bien définies.

C'est par exemple, le cas du Comité Spécial de l'Action Sociale qui décide de l'octroi du revenu d'intégration sociale et de toutes les aides sociales individuelles.

Les Comités spéciaux ont le plus souvent un rôle de commission d'avis et permettent un dialogue régulier entre les conseillers et les services de l'administration.

**Comité Spécial du Service Social**

Il se réunit une fois par semaine sur son volet d'octroi des aides sociales individuelles et se réunira une fois par trimestre sur son volet « comité de réflexion ».

**Composition du Comité :**

Direction du Département : Carole FOURMARIER



Conseillers :

<b>Effectifs</b>	<b>Suppléants</b>
Marc BARVAIS (Président)	Marie Claire DIEU
Christine CONKA	Bouchaïb SAMAWI
Thierry SIMON	Frédéric PIRMEZ
Eric GHILAIN	Alexandre LECOCQ
Charles PENNINCK	Annick DRUGMANT
Laurence POURBAIX	

### **Comité Spécial de l'Enfance et de la Jeunesse**

Il se réunit une fois par trimestre. Il s'agit d'un comité de réflexion.

**Composition du Comité :**

Responsable du Département : Joël VEUGELN

Conseillers :

<b>Effectifs</b>	<b>Suppléants</b>
Marc BARVAIS (Président)	Marie Claire DIEU
Frédéric PIRMEZ	Thierry SIMON
Bouchaïb SAMAWI	Christine CONKA
Alexandre LECOCQ	Eric GHILAIN
Charles PENNINCK	Annick DRUGMANT
Samuel QUIEVY	

### **Comité Spécial des Aînés**

Il se réunit une fois par trimestre. Il s'agit d'un comité de réflexion.

**Composition du Comité :**

Responsable du Département : Ingrid BERIOT

Conseillers :

<b>Effectifs</b>	<b>Suppléants</b>
Marc BARVAIS (Président)	Chantal BOUCHEZ
Bouchaïb SAMAWI	Christine CONKA
Alexandre LECOCQ	Eric GHILAIN
Frédéric PIRMEZ	Thierry SIMON
Annick DRUGMANT	Charles PENNINCK
Samuel QUIEVY	

**Comité Spécial de l’Egalité des Chances et de la Citoyenneté**

Il se réunit une fois par trimestre. Il s’agit d’un comité de réflexion.

**Composition du Comité :**

Responsable du Département : Caroline GARIN

Conseillers :

<b>Effectifs</b>	<b>Suppléants</b>
Marc BARVAIS (Président)	Marie Claire DIEU
Bouchaïb SAMAWI	Christine CONKA
Alexandre LECOCQ	Eric GHILAIN
Frédéric PIRMEZ	Thierry SIMON
Annick DRUGMANT	Charles PENNINCK
Samuel QUIEVY	

**Comité Spécial de l’Energie et du Développement Durable**

Il se réunit une fois par trimestre. Il s’agit d’un comité de réflexion.

**Composition du Comité :**

Responsable du Département Patrimoine : Patrizio CAMPORA

Conseillers :

<b>Effectifs</b>	<b>Suppléants</b>
Marc BARVAIS (Président)	Chantal BOUCHEZ
Bouchaïb SAMAWI	Christine CONKA
Frédéric PIRMEZ	Thierry SIMON
Alexandre LECOCQ	Eric GHILAIN
Charles PENNINCK	Annick DRUGMANT
Samuel QUIEVY	

**3. LES ORGANES DE GESTION :****3.1. 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 :**

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

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

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

**3.2. Les Conseils de départements****Composition :**

Les Conseils de département sont directement placés sous l'autorité du responsable de département qui en fixe l'ordre du jour, le convoque et organise les échanges.

Il est composé de tous les responsables des services et établissements qui composent le département.

**Périodicité :**

Les Conseils de département se réunissent une fois par trimestre.

**Objectifs :**

- Permettre aux responsables de département de collecter l'ensemble des données nécessaires en vue de leur participation au Comité de Direction (informations ascendantes) ;
- Informer les services des directives et attentes du Comité de Direction et des autorités du Centre (informations descendantes).

**3.3. Le Comité de Direction**

**Composition :**

Le Comité de Direction est directement placé sous l'autorité du Directeur Général du Centre qui en fixe l'ordre du jour, le convoque et organise les échanges. Outre le Directeur Général, le Comité est composé du responsable de chaque département, du Directeur Financier et du Chef de Cabinet du Président.

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

**Périodicité :**

A la demande du Directeur Général, dans la foulée des Conseils de départements, le Comité de direction réunit une fois par trimestre les responsables de départements.

**Objectifs :**

**Le Comité de Direction vise prioritairement :**

- **La gestion financière** : il s'agit de veiller à la maîtrise régulière des dépenses et recettes de chaque service et de chaque département : pour ce faire, le comité doit mettre en place les tableaux de bord lui permettant d'objectiver au minimum trimestriellement l'activité de chaque département, service par service. Ces tableaux de bord doivent notamment permettre l'appréhension régulière des dépenses (personnel, fonctionnement et services) et des recettes (prestations, subsides...). Sur base de ces objectivations, les priorités et les stratégies à mettre en œuvre pourront être dégagées ou actualisées.
- **Le développement des synergies** : le bon fonctionnement de l'administration suppose une coordination régulière entre les départements du Centre, et particulièrement entre les 4 départements en charge de l'action sociale et les départements ou services transversaux. De par sa composition, le Comité offre la possibilité à chaque responsable de département d'informer ses collègues des actualités de ses services et de ses projets à court ou moyen termes.

Ce faisant, les modalités pratiques peuvent être discutées et programmées avec les services transversaux (finances, GRH, technique, informatique...).

L'anticipation des besoins et la réactivité sont clairement visés, tout en permettant aux services de support d'organiser leurs interventions dans les meilleures conditions et selon un planning mieux maîtrisé.

- **La communication interne** : la communication interne (ascendante et descendante) est essentielle dans une administration moderne. Il faut veiller à assurer une bonne articulation entre les orientations et décisions du BP et du CAS et les services. Les agents doivent pouvoir s'exprimer régulièrement sur l'évolution de leur travail, sur l'évolution et les attentes du public, sur leurs contraintes et leurs besoins.
- **L'esprit d'entreprise** : l'évolution positive de l'administration repose sur l'appropriation (par chaque agent, chaque chef de service, chaque responsable de département) des objectifs poursuivis par l'institution, de ses contraintes ou ses obligations, de ses ressources et points forts. Pour le dire autrement, chacun doit prendre conscience des enjeux, des freins inévitables et des leviers disponibles pour pouvoir mener à bien ensemble les missions qui lui sont confiées. Ce sentiment d'appartenance est essentiel pour la mobilisation autour d'objectifs communs et donc pour l'émergence de l'esprit d'entreprise qui permettra à tous de « tirer la corde dans le même sens ».
- **Organiser les synergies entre Ville et CPAS** : elle est un des moteurs du plan communal de redéploiement et constitue donc un enjeu prioritaire.

#### **4. MODALITES DE FONCTIONNEMENT DES STRUCTURES DE PILOTAGE :**

Pour chacun des objectifs énoncés, le Comité de Direction doit veiller à mettre en place une organisation favorisant la circulation des informations utiles. Cette circulation d'information sur l'évolution financière, les synergies, la communication et l'esprit d'entreprise doit se faire prioritairement :

**1) Au sein des services** : les chefs de service doivent veiller à organiser régulièrement des réunions de staffs permettant de faire le point :

- Sur l'activité du service en regard des objectifs fixés ;
- Sur sa situation financière ;
- Sur le vécu et les besoins des agents, ce qui permettra de coller au plus près à la réalité de terrain.

Ces réunions de service permettent de répercuter vers les agents les réponses aux questions, les recommandations et les directives résultant des discussions en Conseil de département.

2) **Au sein des Conseils de département** : les responsables de département doivent veiller à organiser trimestriellement une réunion de département avec l'ensemble des chefs de service.

Ceux-ci ont la possibilité d'y faire le point :

- Sur les demandes et besoins exprimés par leurs équipes ;
- Sur l'activité des services au regard des objectifs fixés ;
- Sur la situation financière des services et du département

L'objectif est d'être plus à l'écoute des services du Centre, et surtout de manière plus régulière. De même, ces réunions de département permettent également de répercuter vers les services les réponses aux questions, les recommandations et les directives résultant des discussions en Comité de Direction.

3) **Au sein du Comité de Direction** : il doit se réunir trimestriellement dans la foulée des Conseils de département avec les responsables de départements.

Ceux-ci ont la possibilité d'y faire le point :

- Sur les demandes et besoins exprimés par leurs services ;
- Sur l'activité des services et des départements au regard des objectifs fixés ;
- Sur la situation financière des services, des départements et du CPAS dans son ensemble.

De même, ces réunions de direction permettent également au Directeur Général de répercuter vers les départements (et le plus souvent de rappeler) les réponses aux questions, les recommandations et les directives émanant des instances décisionnelles du Centre (CAS, BP).

Chaque réunion de service, de département ou de Direction doit faire l'objet de PV permettant de faire circuler les analyses, recommandations et décisions entre tous les intervenants.

## Département 1 : Le Social

---

### Résumons en quelques chiffres l'action sociale

Différents types d'aide	Nombre de bénéficiaires	Dépenses consacrées
<b>R.I.S</b>	2259 (+ 6,05 % en 3 ans)	<b>19.870.000</b>
	175 sanctions chômage (+ 24,11 % en 2 ans)	
<b>Autres aides sociales</b>	297 attestations sans-abri (+25,31% en 1 an) 56 expulsions (+ 75 % en 3 ans)	<b>6.149.991</b>

### Personnel et infrastructure

- 7 antennes sociales « généralistes » ;
- 3 antennes « spécialisées » pour le public 18/24, les ressortissants étrangers et pour l'aide urgente ;
- Des maisons de quartier à Epinlieu et à Havré (CPAS, ONE, Police, Service de Prévention, Toit et Moi).

### Les travailleurs sociaux

Les assistants sociaux occupés au sein de ces antennes sont aujourd'hui 44,5 ETP (soit 53 personnes physiques) compte tenu du service étrangers/ILA.

### Les travailleurs sociaux sont répartis comme suit :

- Mons Centre : 8 EQTP + ½
- Le service étrangers/ILA : 8 EQTP
- Cuesmes : 2 EQTP
- Epinlieu : 1 EQTP
- Flénu : ½ EQTP
- Ghlin : 2 EQTP
- Havré : 1 EQTP
- Jemappes : 5 EQTP
- Maisières : ½ EQTP
- Nimy : 1 EQTP
- Obourg : ½ EQTP
- Petites communes (Harveng, Nouvelles, Spiennes, Saint-Symphorien ; Harmignies, Villers-Saint-Ghislain, Hyon, Cibly, Mesvin) : 1 EQTP
- Le service 18/24 : 10 + 1/2 EQTP
- Le service d'urgence de jour : 2 EQTP
- Coordination DUS/Accueil : 1 EQTP

## Les grandes missions de l'action sociale :

### **1. TRAITER L'URGENCE**

L'ensemble du Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) est subsidié par la Région wallonne via le relais social.

En 2012, nous avons sollicité et obtenu 208.589,56 €. Pour 2013, le CPAS va solliciter 212.415,52€.

Le DUS regroupe les communes de Boussu, Frameries et Quaregnon.

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

Il va de soi que si l'élargissement du dispositif proprement dit ou toutes formes de collaborations avec les nouveaux dispositifs ouverts sur l'Arrondissement en matière d'urgence sociale, devaient se concrétiser. Cela devra reposer sur une répartition équitable des tâches et dépenses et ne pourra se faire sans un subventionnement accru. En attendant cette évolution, notre service d'urgence s'articule toujours entre un dispositif 24H sur 24 qui est actif en-dehors des heures de bureau et un service d'urgence de jour qui est actif lui durant les heures de service.

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

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

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012 (30/06/12)</b>
<b>Nombre d'interventions</b>	53	76	101	60

Ce service est assuré par l'ensemble des assistants sociaux des services d'aide générale du CPAS. Des gardes sont prévues au sein du CPAS ainsi qu'en dehors des heures de bureau via une permanence téléphonique. En cas de gros problèmes, les AS de garde peuvent faire appel aux différents responsables du service d'aide générale selon le principe de la cascade.



## Le service d'urgence de jour

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

Le but de ce service est multiple:

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

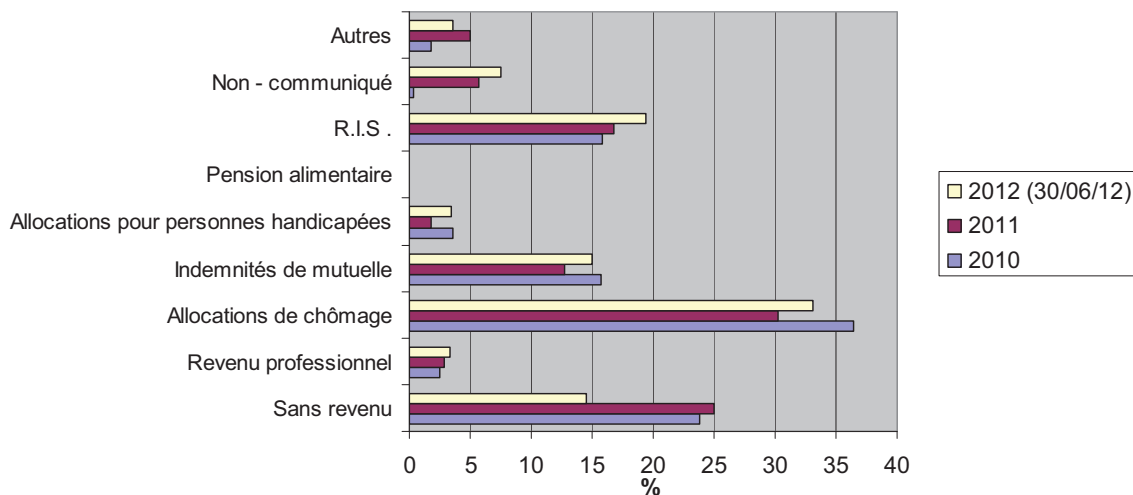
Le service de jour couvre les plages horaires suivantes: 8h00-12h00; 13h00-16h21.

De janvier à juin 2012 : 1077 interventions (757 en 2011 et 612 en 2010 pour la même période) ont été réalisées par le service d'urgence de jour (+ 42% par rapport à la même période en 2011).

Il s'agit, pour la majeure partie, de personnes âgées entre 25 et 60 ans et qui vivent seules. Arrivent en seconde place les familles monoparentales.

Comme les années précédentes, la plupart d'entre eux sont des allocataires sociaux qui ne parviennent pas ou plus à subvenir à leurs besoins primaires.

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



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

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

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

### Quelques chiffres

	2010		2011		2012 ( 30/06/12)	
<b>Tickets "S"*</b>	4€	6€	4€	6€	4€	6€
	1.186	1.200	1.200	1.100	389	544

- 6 € pour les personnes isolées ou chef de famille et 4 € pour les personnes à charge.
- Depuis le 24.05.2012 le montant accordé a été revu et porté à 8€ pour le chef de ménage le montant accordé à la personne à charge n'a quant à lui pas bougé
- Il est à noter qu'après avoir atteint des pics en 2009 les octrois d'aides urgentes se sont stabilisés.

	2010	2011	2012 (31/06/12)
<b>Aides en espèces</b>	25.084,70 €	18.463,98 €	6296,79 €

Les constats n'ont guère changé depuis l'année dernière

- Le fonctionnement du DUS est généralement satisfaisant et répond aux besoins de la population. Les appels la nuit ou le WE demeurent très limités et souvent l'AS de garde peut trouver une solution sans déplacement ;
- La collaboration avec les maisons d'accueil est apparue de plus en plus essentielle (voir infra) ; malgré cela, il est difficile de trouver une solution pour certaines situations telles que les femmes seules ou avec grands enfants qui échappent au champ d'action des maisons maternelles.  
Face à certains cas difficiles, (c'est particulièrement vrai pour le service d'urgence souvent confronté à des usagers présentant des problèmes psychologiques), le travailleur social est souvent impuissant et peu de solutions existent d'autant que les hôpitaux psychiatriques refusent de pratiquer l'admission en urgence. Ce problème qui avait déjà été soulevé dans les notes de politique précédentes demeure sans solution concrète malgré le groupe de réflexion constitué par le relais social ;
- De même, nous rencontrons souvent des problèmes pour orienter, en terme d'hébergement, des personnes avec un handicap moteur ou mental : l'abri de nuit n'est pas adapté et les maisons d'accueil pas toujours non plus ;
- L'urgence de jour continue à être sollicitée par des personnes qui éprouvent des difficultés à terminer le mois soit avec leur salaire mais surtout avec les revenus de remplacement: ceci concerne non seulement les bénéficiaires du RIS mais aussi de nombreux bénéficiaires d'allocations de chômage qui s'adressent à nous depuis que l'ONEM et les caisses de paiement des allocations de chômage ne font plus facilement d'avances. L'insuffisance des allocations est ici bien plus en cause que des difficultés de gestion budgétaire.
- 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 ;

- Depuis 2008, nous avons décidé de contractualiser les inscriptions en adresse de référence afin de mieux suivre la recherche de logement des personnes inscrites et d'éviter ainsi l'installation dans cette situation précaire.

Malgré cette contractualisation, nous constatons que ce nombre continue d'augmenter. Cela peut sans doute s'expliquer par la précarité et le coût du logement dans la région même s'il n'est pas exclu que certaines personnes abusent du système (ce que la contractualisation vise à empêcher et à détecter)

Depuis 2012, afin de lutter plus efficacement contre les abus, nous essayons de renforcer l'aspect contraignant du contrat en prévoyant une orientation systématique vers une maison d'accueil lorsque la recherche de logement s'avère infructueuse.

## **2. METTRE EN ŒUVRE LE DROIT A L'AIDE SOCIALE**

Le service social d'aide générale est actuellement décentralisé en 7 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 » au CPAS où convergent toutes les demandes d'aides qui seront traitées par une antenne extérieure ou encore par un service plus spécialisé.

Dans les prochains mois, parallèlement à l'informatisation du dossier social, les antennes sociales vont être regroupées en pôles géographiques afin d'offrir au public un accueil et un traitement informatisé de qualité. Les antennes de Cuesmes et Ghlin devraient déménager dans de nouveaux locaux. L'antenne d'Epinlieu sera confirmée au sein de la Mairie de quartier et celle de Jemappes restera installée dans le bâtiment du « Phare de Jemappes ». La cellule 18/24 devrait quant à elle être ventilée au sein des pôles géographiques, hormis l'équipe en charge du suivi des étudiants qui devrait rejoindre le volet « insertion par la formation » du Service d'Insertion Professionnelle.

Le personnel occupé au sein des antennes actuelles est de 44 équivalents temps plein compte tenu du service étrangers/ILA . Ils peuvent compter sur le soutien d'une accompagnatrice sociale.

### **2.1 Le Revenu d'Intégration**

Revenu d'intégration sociale : Revenu minimum (anciennement minimex) destiné aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes, ne peuvent y prétendre, ou ne sont pas en mesure de se les procurer, soit par leurs efforts personnels, soit par d'autres moyens.

La loi détermine les catégories de bénéficiaires au revenu d'intégration.

#### **2.1.1. 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, à condition qu'il y ait au moins un enfant mineur non marié.

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

	Famille monoparentale avec charge d'enfant(s)	Personne isolée - Redevable d'1 pension alim. - Garde alternée	Isolé	Cohabitant
01/10/2004	817,77	715,55	613,33	408,89
	<b>Personne avec charge de famille</b>			
01/08/2005	817,77		613,33	408,89
01/10/2006	859,31		644,48	429,66
01/04/2007	876,50		657,37	438,25
01/05/2008	930,14		697,61	465,07
01/09/2008	948,74		711,56	474,37
01/06/2009	967,72		725,79	483,86
01/09/2010	987,09		740,32	493,54
01.05.2010	1006,78		755,08	503,39
01.09.2011	1026,91		770,18	513,46
<b>01.02.2012</b>	<b>1047,48</b>		<b>785,61</b>	<b>523,74</b>

Depuis **2010**, le montant du RIS a progressé de **4,04** %.

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

RIS	% subside	Conditions particulières	Durée de la subvention
<b>Commun</b>	65%	Néant	Tant que le droit au RIS est ouvert
<b>Formation</b>	70%	PIIS*, formation 10h/ semaine au moins ou preste dans le cadre d'une formation par le travail de 10H/semaine au moins et de 20H/semaine au plus. La formation doit répondre à certaines conditions.	6 mois
<b>Etudiants</b>	75%	PIIS et respect des conditions prévues art 26 et 28 loi DIS (implication Débit. alim. ou renonciation par décision individuelle pour motifs d'équité)	Pendant la durée du contrat constatant le PIIS
<b>ART 60 + de 25 ans temps plein</b>	100%	Contrat de travail temps plein	Pendant la durée du contrat de travail même si la situation familiale ou financière du travailleur se modifie pendant le contrat de travail ou s'il

			s'établit dans une autre commune
<b>Art. 60 + de 25 ans temps partiel hors initiative d'économie sociale</b>	500 euros par mois calendrier limité à la rémunération brute du travailleur	Contrat de travail à temps partiel a) d'au moins un 1/2T et pour 6 mois maximum (auprès du même employeur) b) Si cumulé avec un autre contrat de travail à T. partiel, la durée peut être égale à celle nécessaire pour recouvrer le droit aux All. Chômage c) Si 2 contrats à 1/2T auprès d'un même employeur = subside à 100%	Pour 6 mois maximum ou pour durée maximale égale à la période nécessaire pour recouvrer le droit aux allocations de chômage si cas de figure b
<b>ART 60 - de 25 ans temps plein</b>	125% mais limité au coût salarial brut de la personne mise au travail	Contrat de travail temps plein	Pendant la durée du contrat de travail même si la situation familiale ou financière du travailleur se modifie pendant le contrat de travail ou s'il s'établit dans une autre commune
<b>ART 60 – de 25 ans temps partiel</b>	625 euros par mois calendrier, limité à la rémunération brute du travailleur	Contrat de travail à temps partiel Mêmes conditions que pour le + de 25 ans Nb : le bénéficiaire doit être majeur	Pour 6 mois maximum ou pour durée maximale égale à la période nécessaire pour recouvrer le droit aux AC si cas de figure b
<b>Sans abri</b>	100%	Le bénéficiaire perd sa qualité de sans abri en occupant un logement qui lui sert de résidence principale	2 ans
<b>Bénéficiaire étranger</b>	100%	Inscrit au registre des étrangers	5 ans maximum et jusqu'au jour de l'inscription au Registre de population

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

### **2.1.2. Evolution du RIS**

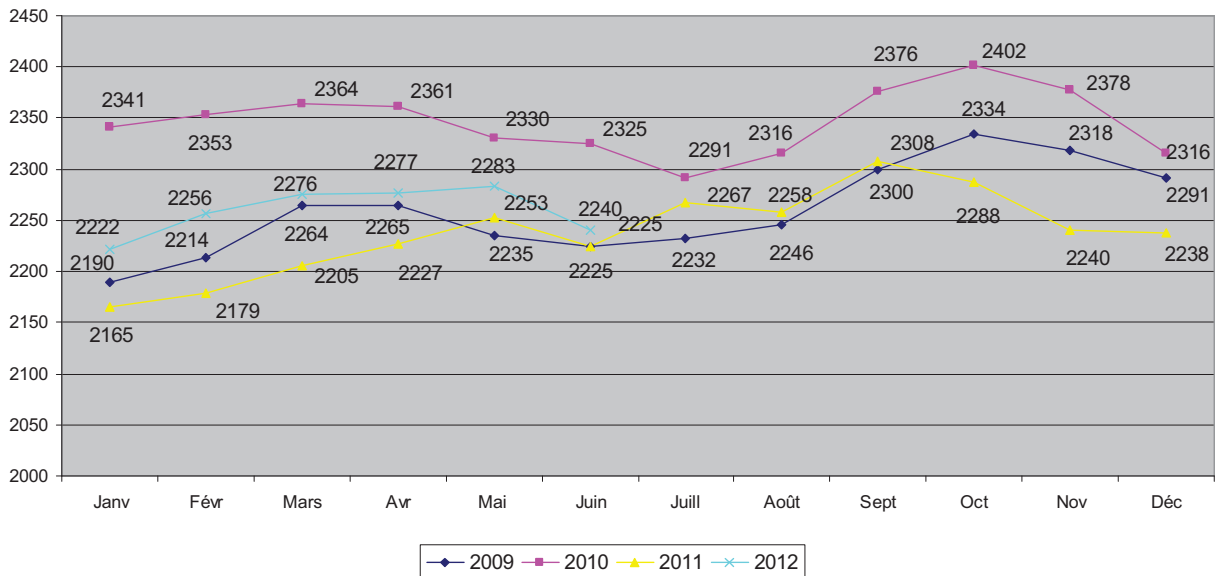
<b>RIS</b>	<b>Compte 2008</b>	<b>Compte 2009</b>	<b>Compte 2010</b>	<b>Compte 2011</b>	<b>Budget 2012</b>	<b>Budget 2013</b>
<b>Dépenses</b>	12.109.500,02	15.203.987,23	16.456.423,16	17.718.062,13	18.640.000,00	19.870.000
<b>Subsides</b>	7.790.417,66	10.264.662,34	11.229.713,89	12.297.136,89	13.151.000 ,00	14.621.400
<b>A charge du CPAS</b>	4.319.082,36	4.939.324,93	5.156.500,08	5.420.925,24	5.489.000,000	5.248.600

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

De 2008 à 2012, on note une augmentation de notre intervention de plus de 27 %.

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

### Evolution mensuelle du nombre de bénéficiaires du RIS+MPP (2009-2012)



L'évolution du nombre de bénéficiaires depuis plusieurs années peut s'expliquer par différents facteurs :

1) Il y a une modification structurelle de la société qui s'accroît et qui comprend :

- Une individualisation croissante des vies ;
- Une désaffiliation des individus des différents cadres sociaux. ;
- Une précarisation des individus et de la société dans son ensemble.

2) Les sanctions chômage

Le monde du travail se conjugue de plus en plus sur un mode précaire. De nouvelles catégories de citoyens commencent à frapper à la porte des CPAS pour une aide complémentaire puisqu'elles ne peuvent plus joindre les deux bouts. Nous évoluons malheureusement vers une société duale.

A Mons, la paupérisation de la population peut être appréhendée au travers de la donnée suivante : le revenu médian par déclaration 2008/2009 est supérieur à celui de 1997/1998 de **3,85 %** alors qu'il croît en Belgique sur la même période de + de **14 %** et sur la Wallonie de + de **11 %**.

Sur la même période, l'indice santé de la Belgique a augmenté de **23 %**. Nouvelle preuve de la dualité de la société, plus de riches et plus de pauvres.

Villes	Revenus 1998	Revenus 2009	% 2009/1998	Revenus 1998	Revenus 2009	% 2009/1998
	Revenu médian par déclarant (en €)	Revenu médian par déclarant (en €)		Revenu moyen par déclaration (en €)	Revenu moyen par déclaration (en €)	
Bruxelles	16.031	15.707	- 2,02 %	20.873	22.288	+ 6,78 %
<b>Mons</b>	<b>17.053</b>	<b>17.710</b>	<b>+ 3,85 %</b>	<b>21.532</b>	<b>23.420</b>	<b>+ 8,77 %</b>
<b>Région Bruxelloise</b>	<b>16.872</b>	<b>17.296</b>	<b>+ 2,51 %</b>	<b>22.325</b>	<b>24.339</b>	<b>+ 9,02 %</b>
Liège	16.366	19.204	+ 17,34 %	20.766	25.205	+ 21,38 %
Charleroi	15.545	17.442	+ 12,20 %	19.078	22.682	+ 18,89 %
Namur	18.374	19.875	+ 8,17 %	23.441	26.185	+ 11,71 %
La Louvière	15.922	17.411	+ 9,35 %	19.455	22.343	+ 14,84 %
<b>Wallonie</b>	<b>17.345</b>	<b>19.265</b>	<b>+ 11,07 %</b>	<b>22.025</b>	<b>25.688</b>	<b>+ 16,63 %</b>
<b>Belgique</b>	<b>18.064</b>	<b>20.682</b>	<b>+ 14,49 %</b>	<b>23.054</b>	<b>27.339</b>	<b>+ 18,59 %</b>
Anvers	17.234	21.765	+ 26,29 %	21.644	28.332	+ 30,90 %
<b>Région Flamande</b>	<b>18.627</b>	<b>21.980</b>	<b>+ 18,00 %</b>	<b>23.709</b>	<b>28.733</b>	<b>+ 21,19 %</b>
Gand	16.797	22.119	+ 31,68 %	21.403	29.073	+ 35,84 %
Indice santé (calculé sur base des revenus de 1996)	102,58	126,18	+ 23 %	105,58	126,18	+ 23 %

En conséquence, 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. Celle-ci compte **44.624** bénéficiaires du RIS en **2012** contre **43.235** en **2010** soit une augmentation de **3,21 % en deux ans**.

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

	2010	2012	Evolution
<b>Mons</b>	<b>2.120</b>	<b>2.259</b>	<b>+ 6,55 %</b>
Brabant Wallon	1.905	1.961	+ 2,94%
Liège	16.879	16.764	- 0,68 %
Luxembourg	1.744	1.930	+ 10,66 %
Namur	4.809	5.116	+ 6,38 %
Hainaut	17.898	18.853	+ 5,33 %
<b>Wallonie</b>	<b>43.235</b>	<b>44.624</b>	<b>3,21 %</b>

Si Mons (6,55 % d'évolution) est au-dessus de la moyenne wallonne (3,21 %), on remarque que c'est la Province de Luxembourg qui connaît la plus forte progression (10,66 %).

Si nous choisissons de prendre une période de dix ans afin de mieux cerner encore les diverses tendances, l'évolution peut être appréhendée depuis le début de « l'ère de l'Etat social actif » (entamé chez nous fin 1999).

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 2010 nous fournissent un éclairage plus large sur la situation.

	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012
<b>Mons</b>	<b>100,00</b>	<b>92,07</b>	<b>101,30</b>	<b>100,72</b>	<b>105,78</b>	<b>111,66</b>	<b>118,97</b>
Hainaut	100,00	81,70	81,50	83,10	85,80	109,60	<b>115,44</b>
Liège	100,00	87,40	101,10	105,40	110,00	123,50	<b>122,66</b>
Namur	100,00	84,20	91,30	85,80	85,30	101,30	<b>107,76</b>
Brabant Wallon	100,00	91,50	94,80	95,60	93,80	100,30	<b>103,24</b>
Luxembourg	100,00	88,50	84,10	94,20	90,70	102,80	<b>113,75</b>
<b>Wallonie</b>	<b>100,00</b>	<b>84,90</b>	<b>90,60</b>	<b>93,00</b>	<b>95,00</b>	<b>112,70</b>	<b>116,31</b>

Après 2000, les CPAS connaissent donc globalement une baisse du nombre de bénéficiaires jusqu'en 2008 où, on le voit très clairement, commence pour tous une forte hausse.

En douze ans, la province de Liège affiche toujours la progression la plus importante (22,66 %) et le Brabant wallon la progression la plus faible (3,24 %).

Si le Hainaut est la deuxième progression sur les douze ans (+ 15,44 %), il connaît cependant la plus grande progression sur les quatre dernières années (30%), ce qui n'est guère encourageant pour l'avenir.

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

Année	Pop.	Nbre de bénéficiaires moyen d'existence RIS/art 60	Nbre bénéficiaires R.I.S. (moyenne)	Nbre de bénéficiaires sur 1000 habitants	Nbre de bénéficiaires RIS < 25 ans	Pourcentage de bénéficiaires < 25 ans
2001	90.860	1.826	1.706	20,04	685	40,15
2002	91.010	1.927	1.728	21,21	662	38,30
2003	91.181	2.088	1.826	23,07	561	30,70
2004	90.978	2.120	1.867	23,30	586	31,40
2005	90.975	2.113	1.843	23,19	568	30,70
2006	91.142	2.108	1.827	23,13	607	33,20
2007	91.115	2.035	1.828	22,33	525	28,70
2008	91.448	2.214	1.964	24,21	679	34,60
2009	91.713	2.262	2.018	24,66	710	35,20
2010	92.389	2.337	2.130	25,30	728	34,18
2011	92.706	2.430	2.238	26,21	754	34,13
2012	<b>93.366</b>	<b>2.496</b>	<b>2.259</b>	<b>26,78</b>	<b>784</b>	<b>34,71</b>



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

Ce n'est malheureusement pas tout.

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

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

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

Types d'aides*	2010	2011	2012 (31/08/12)
<b>RIS</b>	<b>2.130</b>	<b>2.238</b>	<b>2.259</b>
<b>ASE</b>	<b>221</b>	<b>272</b>	<b>324</b>
<b>Logement (loyers, garanties locatives, primes à l'installation)</b>	<b>1.085</b>	<b>1.121</b>	<b>522</b>
<b>Energie (fonds mazout, fonds des énergies, fonds des eaux,...)</b>	<b>1.055</b>	<b>1.556</b>	<b>1.136</b>
<b>Santé (aide médicale et pharmaceutique, paramédicale,...)</b>	<b>2.851</b>	<b>1.617</b>	<b>1.215</b>
<b>Total des bénéficiaires</b>	<b>7.342</b>	<b>6.804</b>	<b>5.456</b>

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

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

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

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

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

	2013	2014	2015
<b>Coût</b>	18.972.000€	18.351.440€	19.738.468,80€

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

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

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

### **2.1.3. Les sanctions chômage**

Depuis quelques années, notre CPAS connaît une évolution constante du nombre de dossiers RIS. Parmi ceux-ci l'évolution la plus préoccupante entre 2010 et 2012 est celle des exclusions des allocations de chômage (+ **24%** entre juin 2010 et juin 2012).

#### Evolution 2010-2012

Type	2010			2011			2012					
	01	06	12	01	06	12	01	02	03	04	05	06
SCP	35	21	31	26	29	27	26	26	29	31	28	27
SCD	15	19	25	34	28	36	40	39	37	40	49	44
SPA	53	34	32	59	69	65	65	66	69	73	69	73
SDP	63	67	62	36	45	33	36	38	41	39	32	31
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>141</b>	<b>150</b>	<b>155</b>	<b>171</b>	<b>161</b>	<b>167</b>	<b>169</b>	<b>176</b>	<b>183</b>	<b>178</b>	<b>175</b>

SCP = sanction classique provisoire

SCD = sanction classique définitive (= exclusion)

SPA = sanction plan d'accompagnement provisoire

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

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

Entre juin 2010 et 2012, les sanctions classiques augmentent de **77,5 %** .

Pour la même période, au niveau des sanctions liées aux plans d'accompagnement, l'augmentation globale est de **2,97%**.

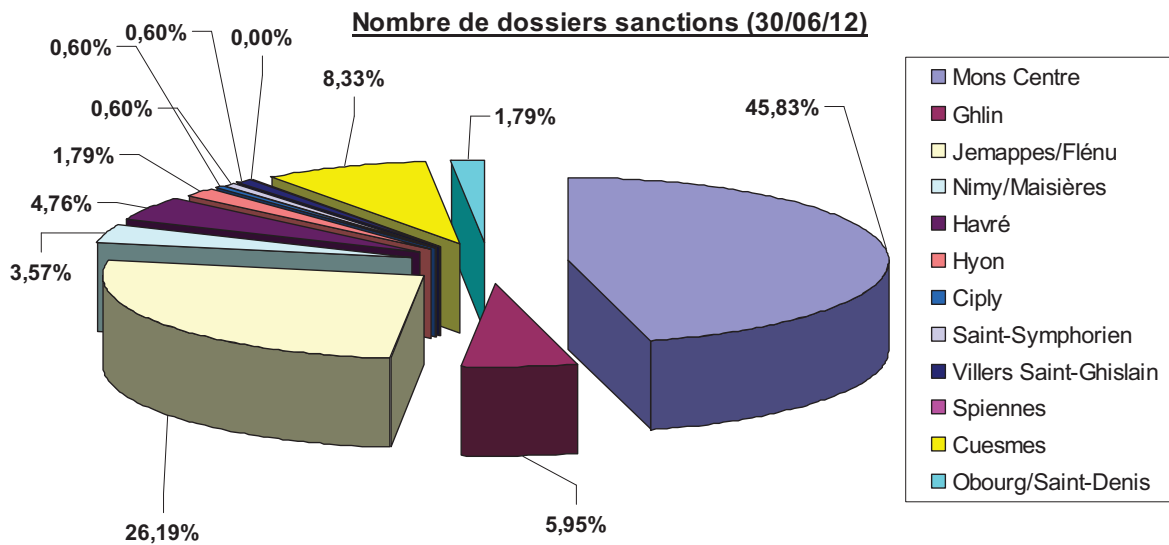
### **Qui sont les personnes majoritairement sanctionnées\* ?**

MOIS	Femmes	Hommes	18/24	25/44
JUIN 2010	53,9 %	46,1 %	13,5 %	73 %
JUIN 2011	54,3 %	45,7 %	16,9 %	68,4 %
JUIN 2012	49,2 %	50,8 %	17,1 %	68 %

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

Les sanctions touchent davantage les personnes âgées de 25 à 44 ans (particulièrement les femmes) ou plus exactement c'est cette catégorie qui s'adresse majoritairement au CPAS.

Intéressons-nous à la ventilation des sanctions par commune



Sans surprise, ce sont Mons et Jemappes qui sont les plus touchés :

- Mons représente **30,95 %** de la population et **45,83 %** des sanctions.
- Jemappes représente **11,11 %** de la population et **26,19 %** des sanctions

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

De plus, le système de sanction temporaire vu son caractère limité dans le temps, empêche un réel travail d'insertion avec ces personnes : PIIS , mise à l'emploi.

Vient s'ajouter à cela le système « Job Tonic » qui lui en quelque sorte sanctionne les jeunes qui n'embraient pas dans ce processus par la prolongation du stage d'attente, les laissant ainsi à charge du CPAS plus longtemps que prévu.

A noter que les personnes sanctionnées découvrent les services du CPAS et que ceci peut induire des demandes annexes en matière notamment d'avances pour garanties locatives, aide spécifique pour débiteurs alimentaires.

Nous nous attendons dans les 2 ans à venir à une explosion du nombre de demandes en provenance de l'ONEM en raison de la limitation dans le temps de l'octroi des allocations d'attente.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, ces dernières sont limitées à deux ans (cela concerne 6.846 chômeurs pour le bureau de Mons).

### **2.1.4. 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.

Cette durée était auparavant de 1 an.

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

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

#### **2010**

Mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Nombre	98	103	105	110	118	116	115	113	118	117	119	117

#### **2011**

Mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Nombre	128	135	147	135	133	139	144	133	137	146	145	157

#### **2012 (30/06/2012)**

Mois	01	02	03	04	05	06
Nombre	156	155	157	159	157	159

Une augmentation constante, lente mais certaine. L'augmentation de la durée de la subsidiation à 100 % explique une partie de cette augmentation mais pas tout.

Il faut lier cette augmentation à celles que connaissent les aides logement notamment les primes à l'installation accordées également lorsque la personne retrouve un logement et les avances pour les garanties locatives.

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

Comme on pouvait s'y attendre les isolés forment le gros du bataillon.

### **2.1.5. Les projets d'intégration sociale (PIIS)**

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

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

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

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

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

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

ANNEE	Nombre de contrats PIIS
2008	792
2009	916
2010	1147
2011	1686
2012 (31/07/12)	1564

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

En 2011, le CPAS comptait 1686 contrats d'intégration.

### **Ventilation des contrats**

Type	2012 (31/07/12)
Général	372
Sans abri	232
Etudes de plein exercice	259
Insertion	701
<b>TOTAL</b>	<b>1564</b>

La croissance des PIIS insertion est due à la conclusion systématique d'un PIIS dès que la personne est orientée vers le service insertion.

Les PIIS « généraux » auraient dû au fil du temps connaître une décroissance, mais depuis 2011, ils sont de nouveau employés pour inciter à la collaboration avec le SIP dans l'attente de la conclusion du PIIS Insertion.

### **2.1.6. Les étudiants**

Le nombre d'étudiants accompagnés par notre Centre justifie qu'on y attache une importance particulière : un dispositif d'accompagnement spécifique a été mis sur pied il y a quelques années et une cellule spécifique « étudiants » a été créée.

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

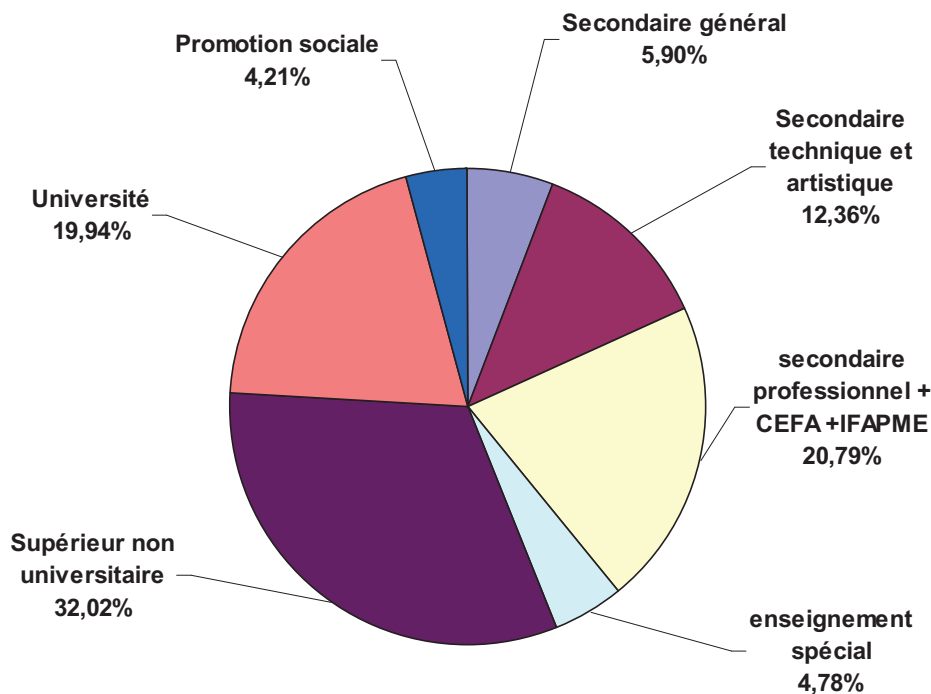
Plus de 15 % de la population vivent sous le seuil de la pauvreté en Belgique. Le pouvoir d'achat des bénéficiaires est mis à mal ces dernières années.

Rien d'étonnant à ce qu'un nombre significatif de parents ne puissent prendre en charge les études de leurs enfants.

On peut, bien entendu, se poser la question de savoir si la prise en charge par les CPAS – et donc par les communes – des études est un phénomène « normal ». A tout le moins, on peut estimer que le gouvernement devrait octroyer aux CPAS des moyens « justes » pour cette mission, ce qui n'est objectivement pas le cas actuellement.

Au CPAS de Mons, **259 PIIS étudiants** sont en cours en 2012 contre **295 en 2010**. Cela représente donc une **diminution de 12,20 % en deux ans**.

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



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

**Les résultats des étudiants**

<b>Résultats scolaires 2011/2012</b> (24/09)	<b>Service 18-24 ans - Réussites</b>
Secondaire général	72,72 %
Sec technique et artistique	78,78 %
Sec professionnel + SEFA + IFAPME	52,38 %
Enseignement spécial	66,66 %
Supérieur non- universitaire	54,76 %
Université	48 %
Promotion Sociale	75 %
<b>TOTAL</b>	<b>66 %</b>

Pour aider au maximum les étudiants dans la réussite de leur cursus, le dispositif de remédiation est maintenu : des critères précis sont élaborés afin de rencontrer une meilleure rentabilité sociale et crédit réservé de 15.000 euros est maintenu dans le budget

Les étudiants qui répondent aux critères suivants peuvent bénéficier des 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. L'aide est limitée à 3 cours au maximum à raison d'une moyenne de 12 heures par Matière (géométrie, algèbre, anglais...), en plus de la participation aux ateliers « Echec à l'échec »;
7. Une aide demandée vers la fin de l'année, alors que l'étudiant est en échec depuis les premières épreuves et qu'il était informé de l'existence de cette opportunité, pourra être refusée (moins chance de combler les lacunes...);
8. L'aide pourra être retirée ou refusée ultérieurement si les modalités n'ont pas été respectées (rendez-vous, ponctualité avec le prof, ...);

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

**Résultats de la remédiation**

Remédiation scolaire 2011/2012	Nombre de participants	Réussite
Enseignement Primaire	2	1 (50 %)
Secondaire Général	17	11 (64,70 %)
Secondaire Général et Artistique	9	6 (66,66 %)
Secondaire Professionnelle	5	0 (0 %)
Supérieur Non-Universitaire	11	1 (9,09 %)
Université	4	2 (50 %)
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>21 (43,75 %)</b>

Le nombre d'étudiants ayant réussi son année d'étude après avoir suivi le processus de remédiation est de **43,75 %**.

**2.1.7. Le Budget RIS****Les dépenses**

RIS	Compte 2011	B. 2012	B. 2013
RIS 65 %	13.700.133.38	14.000.000	14.700.000
RIS 70 %	41.460.82	8.000	70.000
RIS code 120	919.901.23	1.020.000	1.400.000
RIS sans abri - 100%	1.286.719.74	1.400.000	1.500.000
RIS étudiant - 75 %	1.769.855.96	2100.000	2.000.000
RIS Code 102 – 100 %	178.166.51	190.000	200.000
<b>TOTAL</b>	<b>17.896.228.64</b>	<b>18.790.000</b>	<b>19.870.000</b>

Les dépenses totales de RIS sont donc de 19.870.000€ au lieu des 18.972.00€ prévus au plan de gestion pour 2013, soit une augmentation de 898.000€ (4,7%). Selon les ventilations des usagers parmi les différentes catégories de subsidiation, on peut estimer que 30% environ de cette augmentation par rapport au plan de gestion sera à charge du CPAS sur ses fonds propres, soit environ 300.000€.

**Les recettes**

RIS	Compte 2011	B. 2012	B. 2013
	12.449.083.29	13.341.000	<b>14.204.000</b>



**Evolution Dépenses– Recettes**

	<b>Compte 2011</b>	<b>B. 2012</b>	<b>B. 2013</b>
<b>Evolution Charges - Recettes</b>	5.447.145.35	5.449.000	5.666.000

Le Budget 2013 a été établi sur base :

- Du nombre de bénéficiaires actuels ;
- De projections liées à l'évolution du nombre de bénéficiaires.

**2.2. 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. Le législateur a défini les différentes aides qui ont pour but de permettre à chacun de mener une existence conforme à la dignité humaine. Ces aides peuvent être octroyées aux bénéficiaires du RIS et à toutes personnes et ménages répondant aux critères définis. En raison de la situation socioéconomique difficile, de nombreux citoyens éprouvent de plus en plus de difficultés à faire face aux besoins de la vie courante. Ce constat pose de nombreux défis pour le Centre.

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

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

**2.2.1. L'octroi des aides sociales diverses**

Parmi les missions légales du Centre, figure l'octroi de l'aide spécifique pour débiteurs alimentaires. Il s'agit d'ayant droit au RIS ou à l'aide sociale financière, redevable d'une part contributive pour un enfant placé ou d'une pension alimentaire et qui apportent la preuve de paiement de cette pension alimentaire ou part contributive. Cette aide spécifique reste majoritairement accordée aux hommes (80% pour les 6 premiers mois de 2012).

Cette aide varie bien évidemment en fonction du montant de la pension alimentaire. Elle s'élève à 50% du montant contributif et est plafonnée à 1100 €/an.

Le non paiement d'une pension alimentaire peut induire la saisie totale des revenus sans qu'il soit tenu compte du seuil d'incessibilité. C'est aussi le seul cas où des revenus comme le RIS peuvent être saisis.

Afin de permettre aux personnes de mener une vie conforme à la dignité humaine tout en « marquant le coup » puisque la situation est imputable à la personne saisie, le CPAS de Mons accorde une aide sociale équivalente au revenu d'intégration à 80% s'il s'agit d'un premier octroi et que la pension alimentaire due est versée et à 60% s'il s'agit d'une récidive ou si la pension alimentaire mensuelle n'est pas versée.

Ces aides sont payées sur le budget aide sociale en espèces (qui comprend d'autres types d'aide). Depuis 2010, elles sont regroupées sur un article avec les aides sociales équivalentes accordées aux mineurs belges nés de parents illégaux afin de pouvoir identifier les aides équivalentes au RIS et non subsidiées.

Le crédit demandé pour 2013 est de 175.000€.

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 2013 est de 120.000€.

### **Evolution du budget aide sociale en espèces**

2009	2010	2011	2012
316.853,68 €	285.873.49	338.700.00	343.500

### **2.2.2. Les soins de santé**

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

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

### **Evolution de l'aide médicale**

Années	Nombre de dossiers concernant les aides médicales
2006	894
2007	1454
2008	1379
2009	1309
2010	1370
2011	903
2012 (au 31/08)	757

### **Quelques explications complémentaires**

#### **- Dérogations pharmaceutiques**

	2010	2011	2012 (au 31/08)
Dérogation à 50 %	766	446	330
Dérogation à 100 %	182	122	100

- Frais de lunettes

2010	2011	2012 (au 31/08)
143	121	50

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

2010	2011	2012 (au 31/08)
56	25	19

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

2010	2011	2012 (au 31/08)
126	115	93

- L'aide médicale urgente

Prises en charge	2010	2011	2012 (au 31/08)
AMU frais pharmac.	3	77	74
AMU frais ambulatoires	115	44	10
AMU frais hospital.	13	25	6
AMU honoraires	77	185	106
<b>TOTAL</b>	208	331	196

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 d'africains suivis des ressortissants des anciennes républiques soviétiques (Asie Centrale et Europe).

**2.2.3. La taxe communale sur les immondices**

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

Evolution de la prise en charge

	2007	2008	2009	2010	2011
Nbre dossiers traités	631	568	532	551	581
100%*	570	508	489	523	546
50%**	30	14	12	9	13
Refus	31	46	22	19	22
<b>TOTAL</b>	<b>52.385,92 €</b>	<b>50.715,50 €</b>	<b>44.755 €</b>	<b>46.326,50 €</b>	<b>48.917,50 €</b>

\* prise en charge à 100%

\*\* prise en charge à 50%

### **2.3. 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).

Le service est composé de 6 équivalents temps plein assistants sociaux qui gèrent actuellement +/- 344 dossiers sociaux. (ASE, AMU, aides sociales diverses...) contre une moyenne de 308 dossiers en 2011. Il est également à noter une très importante rotation dans les dossiers suivis. Cette augmentation s'explique principalement par la saturation du réseau d'accueil.

En effet, les différentes mesures prises par Fedasil en matière d'accueil des candidats réfugiés ont permis aux demandeurs s'installer dans des logements personnels et ainsi sous certaine condition, de bénéficier de l'aide sociale.

#### Les problématiques rencontrées :

- Les régularisations : le service traite le dossier des personnes qui ont obtenu la régularisation de leur statut administratif (qui peut être définitive ou provisoire) et qui leur permet sous certaines conditions d'obtenir une aide sociale.  
La dernière campagne de régularisation mise en place du 15 septembre 2009 au 15 décembre 2010 a permis à de nombreuses personnes en situation illégale de bénéficier d'un statut administratif.  
Ceci a entraîné de nombreuses demandes d'aide. L'aide apportée par notre Centre a été un tremplin vers une réinsertion sociale et professionnelle. Les réponses à cette régularisation continuent à produire leur effet et nous avons régulièrement des demandes de personnes régularisées. De plus, certains critères sont permanents, nous avons donc des demandes en continu pour cette problématique.
- Les mesures prises par Fedasil : Vu la saturation des structures d'accueil pour demandeurs d'asile, l'agence qui s'occupe de l'asile a pris des mesures qui ont entraîné une augmentation des situations traitées.
- Certains candidats réfugiés ont pu quitter leurs centres d'hébergements (ILA ou centre organisé par le Fédéral) pour s'installer dans les logements privés et bénéficier d'une aide financière auprès des CPAS.  
De plus depuis juillet 2010, Fedasil dirige directement les demandeurs d'asile vers les communes, sans inscription obligatoire, où ils peuvent dès leur inscription au registre d'attente bénéficier d'une aide financière de la part du CPAS. L'accueil de ces primo arrivants engendre un accroissement de travail, un encadrement et un suivi plus particulier (frais de logement, garantie locative, 1<sup>er</sup> loyer, affiliation mutuelle, ...).
- Enfants mineurs belges : Nous octroyons également une aide sociale sur fond propre aux enfants mineurs belges de parents illégaux qui vivent sur le territoire de notre commune et qui par la carence de statut de leurs parents, bénéficient de l'aide sociale pour vivre (quelques familles concernées).

- Les CEE : La modification de la législation en juin 2008 au niveau des ressortissants CEE et des conjoints d'un CEE a pour conséquence le maintien de l'inscription de ces personnes au registre des étrangers pour une durée maximale de 3 ans (avant 5 mois). De ce fait, ces dossiers sont traités plus longtemps par la cellule « Etrangers ».
- L'instauration des cartes d'identité électroniques a également pour conséquence le fait que toute une série de personnes qui jusqu'à présent bénéficiaient d'une ASE bénéficient maintenant du RIS :
  - Les CEE avec un séjour de plus de 3 mois ;
  - Les épouses et les membres de la famille d'un belge qui sont hors CEE qui ont une carte F\*.

Il faut également noter que les personnes en situation illégale peuvent également s'adresser à ce service pour obtenir l'aide médicale urgente qui est la seule aide, avec l'aide psychosociale et administrative dont elles puissent bénéficier.

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

Année	Compte 2010	Compte 2011	Budget 2012	Budget 2013
ASE	1.770.599,76	2.935.521,96	3.250.000	3.250.000

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

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

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

###### Situation générale du logement sur Mons

Le problème de l'accès au logement à Mons, pourtant consacré par la constitution comme un droit fondamental, demeure comme dans les autres villes wallonnes un problème crucial.

Manque de logements sociaux, salubrité des logements privés « bon marché, nombreuses expulsions, difficultés à conserver le logement trouvé, part prépondérante du loyer dans le budget des familles sont les principaux problèmes.

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

La création de la Maison du Logement permet à la population de Mons de savoir où se présenter pour toutes questions ou problème relatif au logement. Au même endroit, elle a la possibilité de trouver tous les formulaires relatifs aux demandes de logements sociaux et aux logements de transit.

###### Les expulsions :

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

	<u>Citations</u>	<u>Jugements</u>	<u>Expulsions</u>	<u>Significations</u>	<u>Renvoi vers le CPAS compétent</u>
<b>TOIT ET MOI</b>	81	6	4	2	0
<b>PARTICULIERS</b>	253	48	30	6	1
<b>CPAS</b>	0	4	1	0	0
<b>SOCIETES</b>	37	12	14	6	1
	<b>371</b>	<b>70</b>	<b>49</b>	<b>14</b>	<b>2</b>

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

**A Mons le coût moyen d'un logement privé est 500 euros pour un studio, 1000 euros pour une maison de 4 chambres ou plus : à comparer avec les montants mensuels du RIS :785,61 pour un isolé : 1.047,48 pour une famille.**

### L' AIS

L' AIS gère 265 logements (pour 242 l'année dernière) sur Mons et les anciennes communes.

Parmi ceux-ci :

- 38 appartements ou maisons à 4 chambres ou plus (seulement 10 sur Mons) ;
- 48 à 3 chambres et plus (29 sur Mons).

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

La structure des locataires se présente comme suit :

- 33,44 % de chômeurs ;
- 25,63 % de bénéficiaires du RIS ;
- 24,93 % de personnes étant indemnisées par la Mutuelle ou bénéficiant d'une allocation d'handicapés ;
- Soit 84 %.

Les autres locataires travaillent ou sont pensionnés.

### Au niveau sociologique

- 37,28 % de familles monoparentales dont l'écrasante majorité sont des femmes seules avec enfants ;
- 38,40 % d'isolés ;
- Le solde représente des couples avec ou sans enfant.

Le montant moyen des loyers réclamés aux locataires est de 215,81 € pour un studio à 360,59 € pour une maison à 4 chambres, soit au maximum à 35,40% du revenu.

Comme dans les logements de transit, les locataires font l'objet d'un accompagnement social.

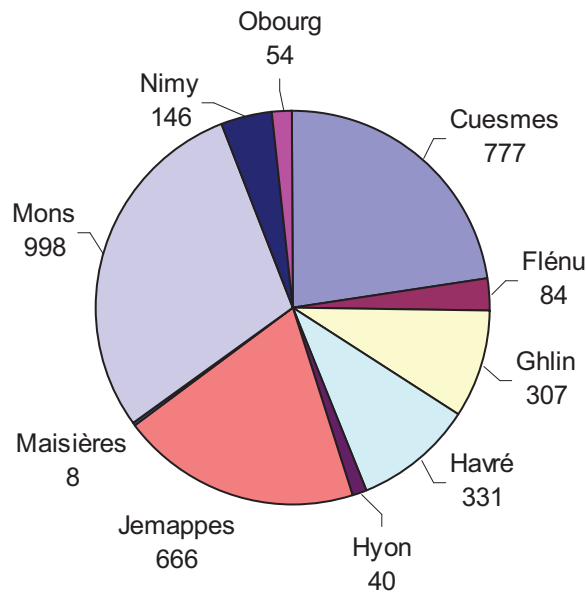
Au 01/01/2012, 42 locataires étaient en retard de paiement.

## Toit & Moi

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

Toit & Moi possède un parc locatif de 3.604 logements sur l'entité de Mons, dont 3.411 occupés (95 % d'occupation).

### Le nombre de logements sociaux par commune



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

Les candidats locataires sont au nombre de 1.214 pour l'entité de Mons (790 l'année dernière à la même époque), soit une augmentation de 53,67 %.

La structure des locataires se présente comme suit :

- 24 % de chômeurs ;
- 8 % de bénéficiaires du RIS (le plus grand nombre à Maisières, Jemappes et Mons) ;
- 30 % de pensionnés ;
- 15 % de personnes indemnisées par la mutuelle ;
- 3 % percevant une allocation d'handicapé ;
- Soit 80 %.

Les autres locataires travaillent.

188 contentieux ont été initiés en 2011, il n'y a plus d'accompagnement social à proprement parler dans l'immobilière sociale.

Depuis quelques années, une collaboration existe entre le CPAS et Toit & Moi. Le CPAS est averti des retards de paiement et ce, de manière à proposer et assurer un accompagnement social (450 locataires présentent un arriéré de loyers (248 sur Mons, 151 sur Jemappes et 35 sur Nimy).

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

A l'heure actuelle, le service logement d'intégration gère 55 logements répartis en :

- 11 logements d'insertion occupés ;
- 23 logements de transit occupés ;
- 2 logements d'intégration ;
- 3 logements d'urgence ;
- 14 logements actuellement inoccupés.

Sur ces 16 logements, 3 logements font parties du dossier « ancrage communal » 2007-2008 et sont encore en cours de rénovation. Ces logements seront gérés en tant que logement de transit. Les 11 autres logements sont en attente de rénovation plus ou moins importantes en fonction des logements. Nous rencontrons dans certaines rues de gros problèmes d'humidité qui rendent les logements non attribuables. Les traitements pour l'humidité seront appliqués prochainement.

#### **Les locataires du CPAS :**

→ 54 adultes et 82 enfants occupent ces logements.

- 31 % sont bénéficiaire du RIS ;
- 7,5 % ont un travail ;
- 23 % sont bénéficiaires d'indemnités de mutuelle ;
- 36 % ont un chômage ;
- 2,5 % une pension ;
- soit, 100 %.

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

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

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

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

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

Le nombre d'attestations sans abri est de **160** entre le 01/01/2012 et le 30/06/2012 (contre 297 pour l'exercice 2011 entier).

La répartition est de : 61 % hommes  
39 % femmes

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

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Couple</b>	6	3,76 %
<b>Couple avec enfants</b>	7	4,38 %
<b>Isolé</b>	119	74,38 %
<b>Isolé avec enfants</b>	28	17,50 %



La cause de l'attestation

	Nombre	Pourcentage
Calamité	3	1,27 %
Sans abri	233	98,31 %
Violences conjugales	1	0,42 %

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

Les adresses de références

Pour une personne sans abri, rayée des registres communaux, l'adresse de référence permet d'obtenir une inscription à l'adresse du CPAS, afin de maintenir ou de retrouver des droits sociaux. Cette inscription est cependant inopérante pour la détermination du centre domicile de secours.

Au 30/06/2012, 145 personnes ont déjà bénéficié de cette inscription (contre 130 en 2011 pour la même période, soit une augmentation de 11,54 %).

Les PIIS sans abri

Il s'agit de projets d'intégration sociale conclus avec des personnes sans abri bénéficiaires du RIS. L'objectif du contrat est de tout mettre en œuvre pour trouver un logement.

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

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

Les PIIS sans abri conclus entre le 01/01/2012 et le 30/06/2012 sont au nombre de 232 (contre 135 durant la même période de l'année 2011, soit une augmentation de 71,85%).

Le RIS sans abri

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

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

Entre le 01/01/2012 et le 30/07/2012, il y a 162 dossiers traités (contre 138 durant la même période, soit une augmentation de 17,39 %).

Conclusion sur les indicateurs

	Adresse de référence	PIIS sans abri	RIS sans abri
Au 30/06/2011	130	135	138
Au 30/06/2012	145 (+ 11,54 %)	232 (+ 71,85 %)	162 (+ 17,39 %)

**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 2008-2012**

	Garantie Locative Non RIS	Garantie Locative RIS	Total Garantie Locative	Prime Installation Non RIS	Prime Installation RIS	Total Prime Installation	LOYERS
2008	182	275	<b>457</b>	124	133	<b>257</b>	197
2009	179	341	<b>520</b>	115	141	<b>256</b>	242
2010	204	353	<b>557</b>	144	135	<b>279</b>	249
2011	240	348	<b>588</b>	142	167	<b>309</b>	224
2012 (30/06/12)	108	152	<b>260</b>	79	89	<b>168</b>	94

**L'évolution des dépenses 2008-2012**

Compte	Garantie Locative	Prime Installation	LOYERS	TOTAL
2008	320.102,57	237.797,93	76.504,62	634.405,12
2009	368.109,49	254.376,93	93.696,93	716.183,35
2010	408.233,08	286.872,82	110.313,31	805.419,21
2011	433.464,58	321.191,97	105.153,65	859.810,20
2012	460.000,00	370.000	120.000,00	950.000,00
Budget 2013	460.000	370.000.120.000	120.000	950.000

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

Il n'est pas toujours possible d'éviter l'expulsion. Quand cela se produit il est important de disposer de solutions temporaires de relogement en urgence : une bonne collaboration avec les maisons d'accueil est donc primordiale. Actuellement, 32 maisons d'accueil ont signé la convention avec le CPAS.

Le coût des frais d'hébergement en maison d'accueil est partiellement subsidié par le Relais social dans le cadre du Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) mais il augmente.

Comptes 2011	Exercice 2012 (au 31/07/2012)	Budget 2013
39.481,44 €	45.000 €	60.000€

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

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

Depuis 2005, cette collaboration avec la société de logement « Toit et Moi » a pour but de tenter d'éviter au maximum les retards de paiements des loyers dus à cette société et donc d'éviter au maximum les expulsions.

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

### **Le logement temporaire**

Différentes formules existent au sein de notre Centre.

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

#### Quelques chiffres pour comprendre nos projets :

- 1996 : restauration de 28 logements, 8 appartements « sans-abri » ;
- 2001-2003 : 9 logements d'insertion ;
- 2004-2006 : 13 maisons, 4 appartements de transit ;
- 2007-2008 : 3 maisons de transit (en cours) ;
- 2009-2012 : 3 logements d'urgence sont en cours de rénovation dans le cadre des appels à projet lancé par le Ministère de l'intégration sociale.

### Public touché

De septembre 2011 à août 2012, 39 familles ont été accueillies.

Bien que majoritairement monoparentales, on constate une légère augmentation des demandes pour des couples avec enfants. Ces accueils représentent 54 adultes et 82 enfants.

### Les logements de transit

Du 01/09/11 au 31/08/2012, le service logement a attribué 25 logements de transit. Pour la même période, nous avons eu 24 départs.

Dans les départs enregistrés durant l'année de référence, 11 familles se sont vues attribuer des logements sociaux, 3 familles ont trouvés un logement dans le parc locatif privé, 8 transferts vers des logements d'insertion et un vers un logement d'intégration ont eu lieux et une famille a été réorientée vers une maison d'accueil.

### Les logements d'insertion

Entre le 01/09/11 et le 31/08/2012, 8 entrées se sont faites suite à des transferts à partir des logements de transit. Dans certaines situations, les personnes sont restées au sein de leur logement et nous avons opéré à une modification du contrat de bail. Dans les autres cas de figure, nous avons dû déménager les personnes.

Le point qui nous contraints à effectuer ces déménagements est d'ordre administratif. En effet, dans les logements qui sont encore conventionné par la Région Wallonne, nous ne pouvons déroger au type de contrat qui est lié à la catégorie du logement.

### Les logements d'intégration.

La collaboration avec Toit&Moi se poursuit. L'attribution de ce type de logement se fait maintenant au cas par cas. Nous ne prenons plus en charge un nombre de logement déterminé mais, en fonction des situations et des projets développés par la personne, Toit et Moi et notre service, nous pouvons prendre en charge un logement d'intégration spécifiquement pour la famille concernée.

Cette année, nous avons effectué deux entrées et avons bénéficié d'un départ qui s'est conclu par un bail glissant, c'est-à-dire, que Toit et Moi a repris en gestion le logement que nous louions initialement. Nous pouvons donc dire que le départ fut positif.

### Les logements d'urgence

Deux des trois logements d'urgence ont été finalisés, nous avons déjà effectué 4 entrées suite à des incendies et nous avons déjà eu un départ qui s'est conclu par un retour au domicile suite aux travaux de rénovation effectués par la famille qui était propriétaire.

Ces deux logements d'urgence respectivement de 3 et 4 chambres permettent d'accueillir des familles nombreuses, ce qui nous fut bien utile cette année-ci. Deux des 4 familles qui ont bénéficié d'un logement d'urgence étaient des familles nombreuses.

### Les demandes en cours

La mise en place d'un règlement d'attribution permet de ne prendre en compte que les demandes qui correspondent réellement à l'offre de service que nous pouvons rendre dans le cadre des logements de transit. En effet, nous avons constaté que les personnes qui introduisaient des demandes auprès de notre service pensaient avoir à faire à un service de logement social. Elles n'étaient donc, une fois le logement obtenu, plus forcément d'accord de collaborer dans le cadre de l'accompagnement social. De plus, le critère « maintien de la demande » permet à notre service de travailler avec des personnes réellement en demande d'un suivi social.

Pour les autres situations rencontrées, l'assistante sociale affectée à mi-temps à l'atelier recherche logement se charge de les orienter au mieux vers les services adéquats et peut, le cas échéant, les aider à compléter leur demande de logement, les orienter en maison d'accueil ou vers le dispositif d'urgence sociale

### **L'accompagnement social**

L'accompagnement social, quel que soit le cadre des logements (transit, insertion,...) est obligatoire. Les difficultés qui ont amenés la famille à introduire une demande auprès de notre service sont analysées par le service et un plan d'accompagnement social est élaboré avec l'ensemble des acteurs sociaux concernés. La finalité de ce plan d'accompagnement social est l'accès à un logement durable.

Cet accompagnement est assuré par un(e) assistant(e) sociale et un(e) éducateur/trice. Les situations rencontrées sont de plus en plus complexes.

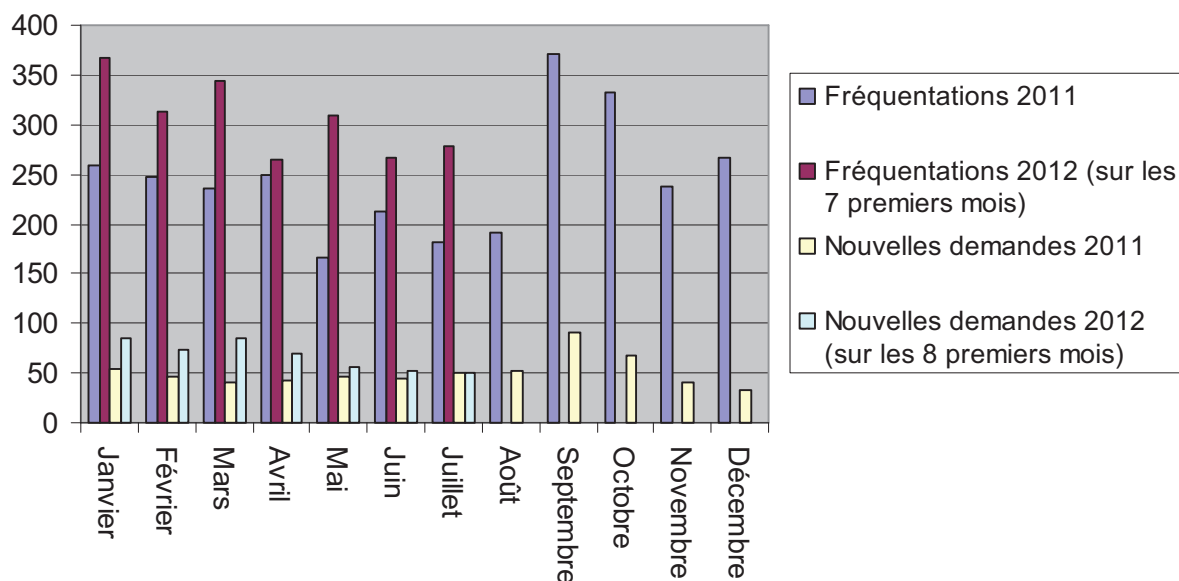
Les familles prises en charge n'ont généralement aucun (ou peu) de, repère par rapport à l'occupation d'un logement (hygiène, gestion administrative et financière, entretien...). Elles n'ont aussi que rarement des projets concrets d'insertion sociale (alimentation, éducation des enfants, activités extra -scolaire ou d'épanouissement personnel,...).

Pour encadrer adéquatement les familles, nous avons donc été amenés à travailler en co-intervention. La co-intervention permet d'avoir une attention accrue sur l'ensemble de la problématique sociale de la famille car les entretiens sont réalisés au sein même des logements. Elle permet également d'observer et d'entendre non seulement la personne qui est à la base de la demande (l'adulte) mais également de laisser une place aux enfants, qui sont directement partie prenante dans le bon déroulement de l'hébergement de la famille.

### **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. La maison du logement centralise divers services relatifs au logement tant locatif qu'acquisitif, du secteur privé et social.

Sur l'année écoulée, 3.351 passages à l'atelier ont été enregistrés, dont 706 nouvelles demandes. Cela représente la prise en charge moyenne de 13 personnes par jour ouvrable dont 3 nouvelles demandes par jour ouvrable. Bien que les nouvelles demandes aient sensiblement augmenté, l'occupation journalière de l'atelier est relativement stable par rapport à l'année dernière.



### L'abri de nuit

L'abri de nuit pour les hommes (20 places) et les femmes (8 places) constituent le dernier maillon de l'action sociale en matière d'hébergement.

Quelques statistiques du 01/09/2011 au 31/08/12 :

**L'abri de nuit a mis à disposition 6.280 nuits pour l'année de référence. Globalement, 69,60 % des lits ont été effectivement occupés comme le démontrent les chiffres repris ci-dessous (4.319 nuitées).**

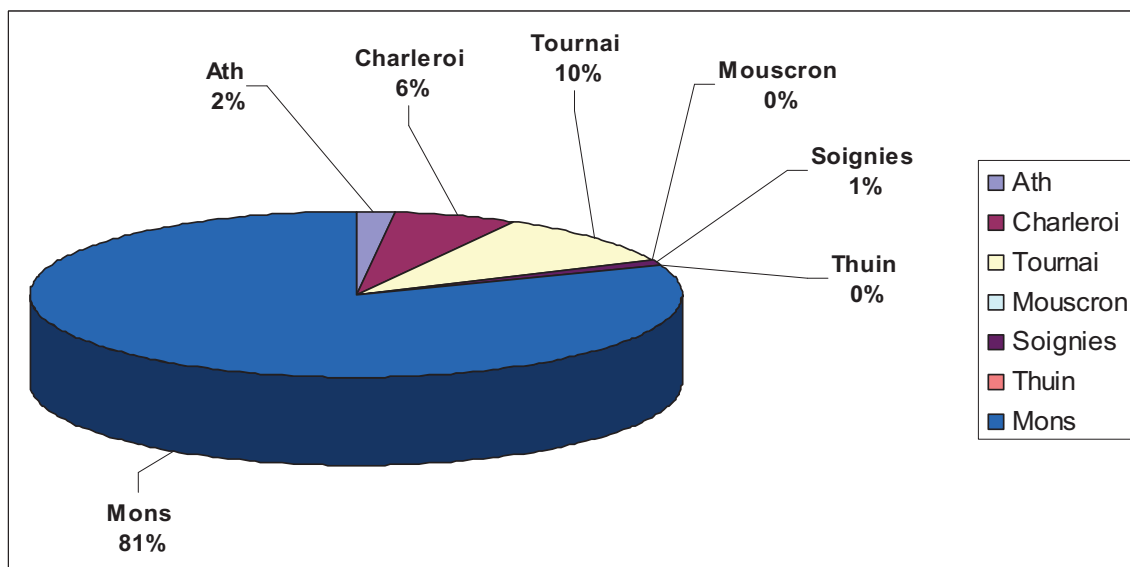
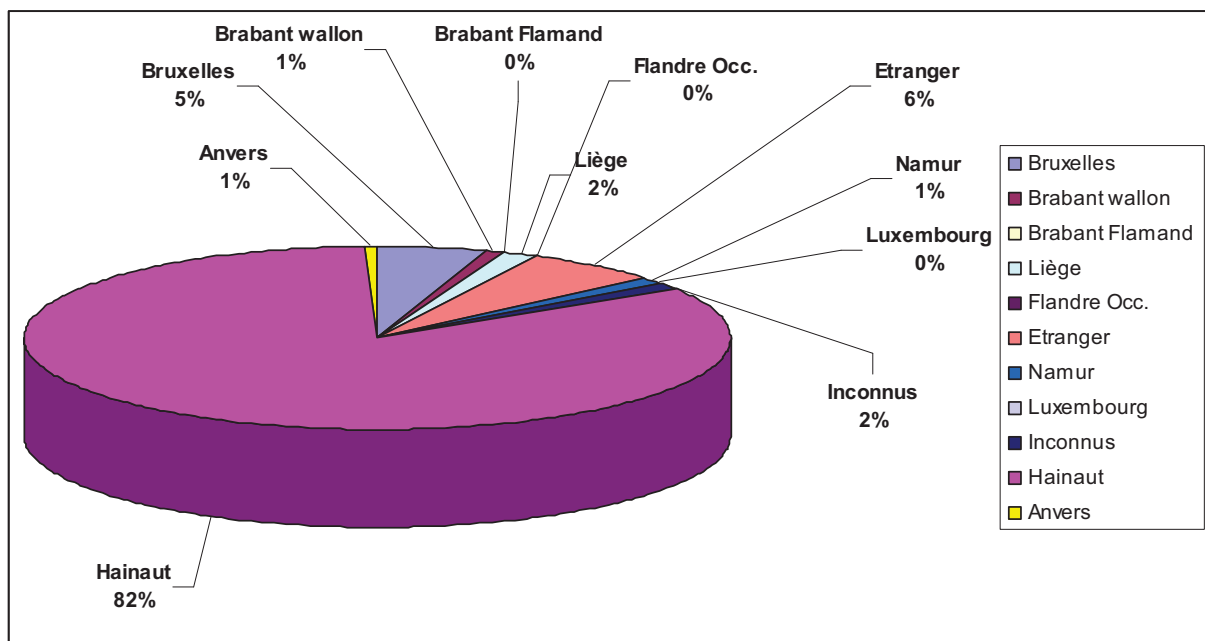
	Hommes	Femmes	TOTAL
Septembre	173	85	258
Octobre	205	52	257
Novembre	250	53	303
Décembre	495	53	548
Janvier	591	91	682
Février	534	128	662
Mars	239	46	285
Avril	189	64	253
Mai	197	96	293
Juin	166	81	247
Juillet	192	76	268
Août	209	54	39
<b>TOTAL</b>	<b>3.231</b>	<b>825</b>	<b>4.319</b>

Quelques constats sur l’abri de nuit :

Sur 12 mois de fonctionnement, l’abri de nuit a offert 4.319 nuitées. Par rapport à l’année dernière, nous constatons une augmentation de 405 nuits, soit un taux de croissance de 10,2%. Cette croissance se constate surtout chez les hommes où nous avons enregistrés 492 lits supplémentaires tandis qu’une différence négative de 87 nuitées chez les femmes a été constatée.

Au cours de l’année 2011-2012, 359 demandes ont dû être refusées : 30 % d’entre elles à cause d’un manque de place, 40 % en raison de l’heure à laquelle la personne a fait la demande (après 22h), 7,5 % pour inadéquation avec le projet pédagogique du service et 9% pour cause d’écartement dû au séjour antérieur.

Origine géographique des personnes hébergées



Parmi les 81% originaires de la sous-région de Mons-Borinage, on constate la répartition suivante :

<b>Mons</b>	<b>Borinage</b>
<b>71%</b>	<b>29%</b>

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

Logement autonome	<b>39</b>
Institution	<b>83</b>
Famille	<b>22</b>
Aucun endroit fixe	189
Inconnu	123

Soit, **144** sorties positives (= 31,5%) !

### Perspectives

Le déménagement vers des locaux plus spacieux et surtout l’agrandissement permanent de l’abri de nuit dont la fréquentation ne cesse de croître et dont nous craignons que bientôt il ne suffise plus à rencontrer la demande doit être un projet prioritaire pour les deux années à venir. L’accueil des familles nombreuses à reloger reste un problème, vu le manque de logements sociaux adaptés et vu le coût des loyers dans le privé pour une maison de plusieurs chambres.

### Le travail de rue et la collaboration avec le centre de jour de la Ville de Mons « L’Escale »

La collaboration initiée dans ce cadre avec le centre d’accueil 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 9-19h. (Les plages d’ouverture sont élargies pour l’opération hiver).

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

<b>Période</b>	<b>Nombre de passages</b>	<b>Nombre de jours d’ouverture</b>	<b>Moyenne journalière</b>
<b>2006</b>	<b>2.043</b>	<b>195</b>	<b>10</b>
<b>2007</b>	<b>1.961</b>	<b>242</b>	<b>8</b>
<b>2008</b>	<b>1.949</b>	<b>242</b>	<b>8</b>
<b>2009</b>	<b>3.233</b>	<b>249</b>	<b>13</b>
<b>2010</b>	<b>3.576</b>	<b>277</b>	<b>13</b>
<b>2011</b>	<b>4.399</b>	<b>284</b>	<b>15</b>
<b>2012</b>	<b>2.971</b>	<b>250</b>	<b>12</b>



### **3.1.3. Les perspectives en matière de logement**

La problématique du logement demeure d'une acuité préoccupante. Cette situation n'est pas particulière à Mons.

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

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

Les constats sont là :

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

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

Le service VIF (Violences Intra Familiales) a connu un changement majeur cette année avec l'obtention de l'agrément en tant que Maison d'Accueil depuis le 14 décembre 2011 pour son projet d'hébergement d'urgence pour femmes victimes de violences conjugales. Cela a pour conséquence l'augmentation de la compétence territoriale du service et les collaborations de plus en plus nombreuses avec des services de tout le pays (Bruxelles, Ostende, Anvers,...).

La composition de l'équipe reste inchangée même s'il y a eu une mouvance au sein des éducateurs.

Au niveau quantitatif, le service VIF (ambulatoire et hébergement confondus) comptabilise 180 demandes au 31/08/2012.

Si nous comparons ce chiffre à celui de 2011 pour la même période, nous constatons une augmentation de plus de quarante demandes sur les huit premiers mois de l'année 2012.

Les 180 demandes sont réparties comme suit :

- Ambulatoire : 61
- Hébergement : 119

Toute personne victime de violences intrafamiliales peut faire appel au service VIF.

Les appartements d'urgence sont, quant à eux, exclusivement destinés aux femmes (avec ou sans enfants) victimes de violences conjugales.

#### **3.2.1. Le pôle ambulatoire :**

Le fonctionnement du service reste inchangé, à savoir :

- Une écoute téléphonique accessible tous les jours de 8 heures à 22 heures ;
- Des entretiens psychologiques et sociaux du lundi au vendredi entre 8 heures et 16 heures sur rendez-vous ;
- Une consultation juridique tous les mercredis entre 10 heures et 12 heures également sur rendez-vous.

Des accompagnements dans diverses institutions (police, hôpitaux, tribunal,...) sont également effectués.

Au niveau ambulatoire, les 61 demandes concernent :

- 60 femmes
- 1 homme

11 enfants des femmes suivies en ambulatoire ou hébergées au sein de la structure ont bénéficié d'un ou de plusieurs entretien(s) psychologique(s) afin de verbaliser leurs émotions ainsi que leur vécu par rapport aux scènes de violences dont ils ont été victimes. Si un suivi à plus long terme est nécessaire, une orientation est faite vers les centres de guidance, plannings familiaux ou thérapeutes privés.

De plus, des activités collectives, accessibles tant aux personnes hébergées dans la structure d'urgence du CPAS qu'à celles suivies dans le cadre de la structure ambulatoire, sont mises en place.

Ainsi, des groupes de paroles sont organisés au sein de la structure le premier mardi du mois, lorsque le nombre d'inscriptions le permet. Ceux-ci sont animés par une psychologue en collaboration avec l'équipe éducative ou l'assistante sociale. Il s'agit de moments qui permettent aux personnes d'échanger sur leurs vécus mais aussi d'acquérir certaines aptitudes de communication spécifiques telles que : apprendre à dire « non », exprimer sa propre opinion, oser prendre la parole en public,...

L'organisation de tels groupes dans un service d'urgence n'est pas simple. En effet, il arrive que les dames hébergées ne le soient que pour quelques jours. De plus, lorsqu'une dame est intéressée, il se peut qu'elle soit orientée vers une autre structure avant la tenue de l'activité. Enfin, certaines dames ne souhaitent pas partager leur expérience avec d'autres personnes...

L'équipe éducative met en place des activités collectives dédiées aux enfants hébergés deux fois par mois, lorsque le nombre de participants le permet.

Le but est non seulement de divertir les enfants, mais également de travailler sur leurs émotions, leur image et celle de leur parent.

Ces activités sont très utiles car elles permettent de détecter plus facilement le mal être dû aux divers événements vécu par l'enfant. Cela permet à l'équipe de dégager, des pistes qui permettront de débiter un travail de reconstruction de l'enfant.

Toutefois, la durée de l'hébergement étant limitée, l'équipe éducative favorise les activités ludiques pour permettre à l'enfant de se détendre et de profiter d'un moment de joie et de convivialité. Après l'orientation vers une autre structure, un travail plus approfondi pourra commencer.

Fréquentation du service

2011	2012 (31/08/2012)
220	180

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

L'hébergement vise à assurer la sécurité des femmes victimes de violences. A cette fin, l'adresse de la Maison d'Accueil est tenue secrète.

Le nombre de lits disponibles est de 14 mais leur occupation est définie selon la composition des familles hébergées.

La structure est un lieu permettant aux femmes de se poser et de faire le point sur leur situation. L'équipe travaille avec les personnes dans l'ici et maintenant afin de gérer la crise.

La demande d'hébergement est effectuée par téléphone ce qui permet d'analyser l'urgence et la dangerosité de la situation. Entre 8h et 16h30, un entretien de pré-admission est proposé à la personne. L'adresse fournie pour le rendez-vous est celle de la structure ambulatoire et ce, afin de garantir la confidentialité du lieu d'hébergement. La mise en place d'un tel rendez-vous permet de remettre un temps dans l'urgence.

Les nouvelles situations parvenant au service peuvent être reçues et analysées par tout membre de l'équipe. L'analyse de la demande visera à définir si la personne rentre effectivement dans les critères d'admission (violences conjugales, composition familiale, pas de composante psychiatrique, ...) mais également dans les critères d'urgence. Une anamnèse de la situation est réalisée et le projet d'accompagnement collectif est présenté à la future hébergée afin de déterminer si cette dernière est en accord ou non avec celui-ci.

Après 16h30, les week-ends et les jours fériés, les demandes d'hébergement doivent être formulées par un service d'urgence tel que la police ou le Dispositif d'Urgence Sociale du CPAS. Si la personne s'inscrit dans les critères d'hébergement de la Maison d'Accueil, celle-ci est hébergée après avoir été amenée à la structure par le service d'urgence concerné.

La dynamique de travail du service prévoit de n'effectuer que des séjours de courte durée. Le service souhaite donner la possibilité aux femmes victimes de violences de pouvoir prendre un temps de réflexion dans un lieu sécurisé avant de leur demander de se positionner quant à leur avenir.

Au niveau statistique, sur les 115 demandes effectuées, nous totalisons :

- 39 séjours effectifs ;
- 4 femmes ont effectué l'entretien de pré-admission, signé tous les documents, intégré l'appartement pour finalement quitter celui-ci au bout de quelques heures. Elles ne sont cependant pas reprises dans les statistiques ;
- 76 demandes n'ayant pas abouti.

**Les 39 séjours** ont été effectués par 35 femmes.

En effet, une femme a effectué quatre séjours au sein de la structure et une autre dame en a effectué deux.

Ils sont répartis mensuellement comme suit :

- 3 hébergements en janvier ;
- 7 hébergements en février ;
- 4 au mois de mars ;
- 3 en avril ;
- 6 pour le mois de mai ;
- 3 en juin ;
- 3 au mois de juillet ;
- 5 en août.

**Sur les 35 personnes hébergées, 8 étaient des femmes seules et 27 des femmes accompagnées d'enfant(s).**

Au total, **52 enfants** ont été hébergés au sein de notre structure :

- 43 de moins de 12 ans ;
- 9 de plus de 12 ans.

Notre structure a donc hébergé 87 personnes (femmes et enfants confondus).

**Origine de la demande :**

Les femmes sont orientées par des services de plus en plus éloignés de la région montoise grâce au travail en réseau mis en place. En effet, les divers contacts établis avec les maisons d'accueil nous permettent non seulement d'orienter les femmes hébergées mais aussi d'accueillir celles qui ne peuvent être acceptées par manque de place au sein de celles-ci.

**Durée moyenne du séjour : 9 nuits**

- Durée minimale : 1 nuit ;
- Durée maximale : 22 nuits.

Pour les dames, les séjours ont une durée moyenne de 9 jours, alors que pour les enfants la durée moyenne du séjour est de 7 jours. Cette différence peut notamment s'expliquer par le fait qu'il arrive que des enfants passent la nuit en dehors de la structure. Voici plusieurs raisons rencontrées: voyage scolaire, internat la semaine, droit de garde exercé par le papa, volonté de passer la nuit chez un membre de la famille, ...

**Orientation des personnes :**

Le travail d'orientation des personnes hébergées ne peut se faire qu'en collaboration avec des services extérieurs. En effet, un service tel que le VIF nécessite la création d'un réseau de collaboration afin de garantir aux hébergées une prise en charge optimale.

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

- Retour au domicile : 10
- Hébergement dans la famille ou chez des amis : 7
- Logement : 3
- MA : 15
- En cours : 2
- Hôpital : 1
- Autre : 1

**Demandes n'ayant pas abouti :**

Nous comptabilisons 76 demandes d'hébergement qui n'ont pas abouti au cours de ces huit premiers mois de l'année 2012. Celles-ci ont été orientées vers d'autres structures :

- soit parce que la dame ne rentrait pas dans nos conditions : pas victime de violences, demande d'hébergement pour un couple,...
- soit parce que la composition familiale ne nous permettait pas de les héberger (plus de 4 enfants) ;
- soit parce qu'une piste dans le réseau social ou en maison d'accueil a été trouvée ;
- soit parce que la personne ne s'est finalement pas présentée à son rendez-vous ou n'a pas adhéré au fonctionnement de notre structure.

### **3.2.3. Travail en réseau**

Le travail en réseau fait partie intégrante des missions de notre service.

En effet, le service VIF du CPAS 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 pour obtenir un avis sur une situation.

De plus, l'équipe a également réalisé une animation auprès d'étudiants de sixième secondaire afin de les sensibiliser à la problématique.

Dans le cadre de la Commission VIF l'Action de la Ville de Mons, les membres de l'équipe participent activement chaque année à la campagne « rubans blancs » destinée à : sensibiliser le public, faire connaître le service auprès du public et des professionnels et créer des liens avec d'autres travailleurs.

#### **Perspectives 2013 :**

##### Au niveau du pôle ambulatoire :

- Continuer la formation des travailleurs de première ligne ;
- Organiser des actions de sensibilisation communes avec différents services sur le territoire de Mons-Borinage que ce soit pour le public ou pour des étudiants ;
- Maintenir l'accueil et l'accompagnement individuel des personnes victimes de violences Intra familiales ;
- Poursuivre les activités collectives mises en place : groupes de parole, ateliers (ré)créatifs que ce soit pour les personnes hébergées ainsi que leur(s) enfant(s) ou suivies par le pôle ambulatoire.

##### Au niveau du pôle hébergement :

- Poursuivre l'hébergement, en urgence, des femmes victimes de violences qu'elles soient accompagnées ou non d'enfant(s) ;
- Maintenir les entretiens avec les enfants lorsque cela s'avère nécessaire afin qu'ils puissent verbaliser leurs émotions.

##### Au niveau du travail en réseau :

- Renforcer le réseau autour de la problématique des violences conjugales par la participation à différentes plate-forme : la Commission VIF l'Action de la Ville de Mons, la Plate-forme d'Arrondissement Judiciaire, l'AMA et le réseau REV.

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

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

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

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

L'ILA gérée par notre Centre est composée de 9 logements (8 logements sociaux loués à Toit&Moi et 1 logement appartenant au CPAS).

Chaque résident reçoit :

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

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

L'allocation FEDASIL s'élève à 35,59€ par place occupée et à 21,36€ par place inoccupée en 2011 et à 36,30€ par place occupée et à 21,79€ par place inoccupée en 2012.

Suite au contrôle budgétaire fédéral de mars 2012 et dans un souci d'économies, le gouvernement a décidé la diminution des subsides : 14,52€ par place inoccupée au 01/05/12 et 19,97€ par place occupée par des enfants au 01/08/2012 ( auparavant, il n'existait pas de distinction entre une place occupée par un enfant et celle occupée par un adulte) Sur base du taux d'occupation de 2011, cette diminution de subsides représente un manque à gagner de +/- 40.000€ pour notre Centre.

La crise de l'accueil dans les structures FEDASIL a conduit le gouvernement à prononcer plusieurs mesures de suppression volontaire du code 207 dont les demandeurs d'asile ont fait un large usage.

Une grande partie de la charge de l'accueil des demandeurs d'asile glisse ainsi du fédéral vers les pouvoirs locaux (C.P.A.S.).

Les CPAS sont donc confrontés à des demandes croissantes d'aide sociale. Nous sommes ainsi passé de 188 aides sociales équivalentes au revenu d'intégration en janvier 2010, à 270 ASE en janvier 2011 et 352 ASE janvier 2012, sans compter les aides « annexes » telles que garanties locatives, frais de logement, aides sociales récupérables, aide médicale...

Même si l'aide sociale équivalente au revenu d'intégration est subsidiée à 100%, un tel accroissement des demandes génère des coûts indirects en matière de personnel notamment (accroissement du volume du travail et de la charge psycho sociale ...).

Devant cet état de fait, en mars 2012 et sous l'impulsion du C.P.A.S. de Verviers, notre Centre a décidé de refuser l'aide sociale aux demandeurs d'asile dont le code 207 a été supprimé volontairement en arguant du motif suivant : « la décision de Fedasil autorisant le demandeur d'asile à sortir volontairement d'un centre d'accueil où il est hébergé est illégale (et par conséquent l'éventuelle suppression d'un code 207 aussi ) l'article 13 de la loi du 12/01/2007 prévoit que la procédure permettant à Fedasil de supprimer le lieu obligatoire d'inscription pour des circonstances particulières doit être prévue par le Roi (soit un arrêté royal ).

Actuellement cet arrêté royal n'existe pas, c'est sans fondement juridique adéquat que Fedasil a autorisé la sortie du demandeur d'asile. Vu l'illégalité manifeste de la suppression du lieu obligatoire d'inscription, celui-ci n'est pas valablement supprimé, le CPAS est sans compétence pour intervenir au bénéfice du demandeur d'asile ».

Notre refus d'aider financièrement les demandeurs d'asile qui ont demandé la suppression de leur code 207 sur base volontaire a, dans certains cas, abouti par une action en justice du demandeur (recours devant le tribunal du travail). Nous sommes dans l'attente des décisions judiciaires.

Les mouvements

2011	2012 (10/2011 à 08/2012)
24 personnes ont quitté	9 personnes ont quitté
21 personnes ont intégré	12 personnes ont intégré
1 famille a quitté	-
1 famille a intégré	1 naissance
Taux d'occupation : 31 personnes par mois	Taux d'occupation : 31 personnes par mois (capacité totale d'accueil)

Le taux d'occupation de notre ILA :

- En 2010, 2011 et 2012, le taux d'occupation est au maximum. En août 2012, nous avons demandé un addendum à une convention afin de pouvoir accueillir 32 personnes au lieu de 31, suite à une naissance dans une famille.

Perspectives

La rénovation de 5 immeubles appartenant au patrimoine immobilier du CPAS (dans Mons centre) permettra d'éviter la location des appartements à « Toit&Moi » et également de disperser davantage les logements ILA. Leur situation au centre ville permettra également de réduire les frais de transport.

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

**3.4. La prévention et le traitement du surendettement :**Quelques chiffres pour une vision globale du surendettement :

En 2012, la Centrale des crédits aux particuliers contient **11.326.958** contrats de crédit enregistrés.

En comparaison avec l'année précédente (8.253.320), il s'agit d'une progression de **37,24 %**. Ce chiffre doit cependant être relativisé car jusqu'en 2010 les ouvertures de crédit remboursables dans les 3 mois et de moins de 1250€ (couramment qualifiées de « découvert bancaire ») n'étaient pas soumises à la loi sur le crédit à la consommation. Beaucoup de contrats d'ouverture de crédit préexistants ont donc dû être enregistrés au cours de l'année (4 millions pour 2011 ; 500.000 pour 2010).

Le plus grand nombre de crédits sont conclus par des personnes **entre 25 et 34 ans** (25,6 %) suivies des personnes de 35 à 44 ans (24,4 %).

Le nombre d'emprunteurs ayant un défaut de paiement est en constante augmentation.

Au cours de l'année 2011, **17.544** nouvelles demandes émanant de personnes qui faisaient appel à la procédure de règlement collectif de dettes ont été déclarées admissibles par les tribunaux, chiffre stable par rapport à 2010.

La conjoncture économique détériorée que nous connaissons depuis 2008 (inflation, diminution du pouvoir d'achat, etc.) conduit toujours plus de personnes vers le surendettement. Loin de certains stéréotypes, celui-ci n'est plus autant lié au crédit qu'auparavant ; plus d'un tiers des personnes en règle collectif de dette n'a pas de dette de crédit !

### **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, de 3 agents administratifs, d'une assistante sociale en chef et d'une juriste, chef de bureau.

Le montant de la subvention octroyée par la Région Wallonne **pour l'année 2012**, s'élève à **55.566,90 €**. Il est établi en fonction des critères de population et du nombre de dossiers.

#### **3.4.1.1 La médiation classique**

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

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

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Médiation classique	288	352	349	368	379

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

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

A ce nombre de dossiers effectifs, on peut ajouter :

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

En ce qui concerne l'évolution du nombre de dossiers, le service note **toujours** une augmentation constante d'année en année.



Ceci s'explique par l'élargissement de notre population (public de plus en plus jeune ou plus âgé, classe moyenne concernée par l'augmentation du coût de la vie et particulièrement de l'énergie et des soins de santé).

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

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

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

### **3.4.1.2 La médiation judiciaire**

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

Depuis l'apparition de la loi du 05.07.98 sur le règlement collectif de dettes, bon nombre de personnes qu'elle concerne, aidées ou non par notre service, font appel au CPAS. En 2012, 24 requêtes en règlement collectif de dettes ont été rédigées.

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

Depuis juin 1999, le CPAS de Mons est désignable en qualité de médiateur judiciaire par le Juge des Saisies. Le service gère actuellement 111 dossiers de médiation judiciaire.

Ce travail nécessite un investissement important et une disponibilité totale pour les « médiés ». Le rôle du médiateur judiciaire se situe sur quatre niveaux: les médiés, les créanciers, les débiteurs et le Juge des Saisies. Le but du médiateur est de trouver un arrangement qui agréera toutes les parties.

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

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

### **Nombre de dossiers**

<b>Année</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Médiation Judiciaire</b>	<b>103</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>89</b>	<b>78</b>

### **3.4.2 La guidance budgétaire et énergétique**

L'organisation du service a été modifiée début d'année 2012 afin de répondre au mieux aux besoins ; 2 AS sont affectés à ces missions.

- 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, voir le transfert du dossier vers un autre service (médiation...);
- De nombreuses interventions sont effectuées de manière ponctuelle (fax à un huissier, demande de décompte, examen du droit au FDE ou FSE...).

L'AS reçoit les usagers lors de permanences afin de traiter les demandes urgentes et/ou ponctuelles. Elle peut être un relais et orienter les demandes vers les services concernés si la situation de l'utilisateur nécessite un suivi régulier et à plus long terme.

L'autre assistante sociale a en charge toutes les Missions confiées à la Cellule Prévention en collaboration avec le Tuteur Energie (à mi-temps). Elle est également chargée de la gestion des dossiers Fonds des Energies (FDE), Fonds Social de L'Eau et Fonds Mazout, dossier pour les demande intervention MEBAR mais aussi de l'organisation des CLE.

#### **Du 01/01/2012 au 31/08 2012 :**

Type d'intervention/ Secteur	Mons et petites communes	Jemappes/Flénu/Cuesmes
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	490	167
<b>Total</b>	<b>657</b>	

Différents volets existent en matière de guidance budgétaire.

#### **3.4.2.1 Les compteurs à budget**

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

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

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

### 3.4.2.2 La commission Locale d'Energie (CLE)

<u>Date</u>	<u>Nbre de pers convoquées</u>	<u>Présent/absent</u>	<u>Type de demande</u>	<u>décision</u>
<u>09/01/12</u>	3	3 présents	3 secours hivernal	3 octrois carte alimentation
<u>18/01/12</u>	4	3 présents/ 1 absent	4 secours hivernal	3 octrois carte alimentation / 1 refus
<u>29/02/12</u>	6	1 présent / 5 absents	1 secours hivernal + 5 pertes de CP	1 octroi secours hivernal / 5 pertes de CP
<u>25/04/12</u>	1	1 absent	1 perte CP	1 perte CP
<u>20/06/12</u>	4	1 présent/3 absents	4 pertes de CP	3 pertes de CP/ 1 maintien
<u>04/07/12</u>	3	2 présents/ 1 absent	1 fourniture min élect/ 2 pertes CP	2 pertes CP + 1 délai
<u>06/08/12</u>	1	<u>présent</u>	Fourniture min élect	Maintien + pl de paiement

La CLE doit :

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

Si la Commission est favorable à la suspension, elle aura lieu au plus tôt 5 jours ouvrables après la date de notification de la décision.

Remarque : pour l'électricité, le Compteur à budget sera toujours actif ! S'il n'est pas en négatif, la personne pourra le recharger et avoir du courant. C'est la fourniture minimale garantie qui est supprimée ! Idem pour le gaz.

Si par contre la Commission est défavorable à la coupure, un plan de paiement sera proposé, une guidance sociale énergétique sera mise en place.

### 3.4.2.3 Le Fonds des Energies

Le financement de l'aide sociale financière

La loi du 4 septembre 2002 confie au Centre Public d'Aide 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.

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 2012, un montant de 404.173,70 €** est octroyé au CPAS. Dans ce cadre, le CPAS intervient principalement, outre les factures d'énergie, dans les frais liés aux soins de santé, au logement et aux menaces de vente mobilière.

Année	Compte 2009	Compte 2010	Compte 2011	2012 (1/01 au 31/08)	Projection 2012
Dossiers	442	256	399	233	404.143.70€
Budget	380.981,31 €	497.260,21 €	430.133,21 €	430.133,22€	

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. Le Ministère a également décidé d'utiliser une partie de la subvention pour mettre en place des mesures préventives.

#### Le volet préventif

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

#### Quelques actions préventives :

##### Des actions individuelles

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

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

## Des actions collectives

### **Le CPAS peut prendre des mesures d'actions ponctuelles d'information et de prévention :**

Le texte de loi fait état de mesures de « politique sociale préventive ». Ceci peut regrouper toutes les mesures d'informations énergétiques.

Le fonds peut prendre à sa charge le support qui sert **exclusivement** à la politique énergétique.

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

Le volet prévention du fonds des énergies a été peu utilisé : 3 interventions ce qui s'explique parce que ce type d'interventions est généralement d'un montant élevé et que les demandes d'intervention dans le cadre des factures d'énergie est en constante augmentation : des choix sont donc à opérer.

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

Un décret du 20 février 2003 a créé un Fonds Social de l'Eau en Région Wallonne. IDEMLS l'a mis en œuvre à Mons à partir d'octobre 2004.

Le fonds social de l'eau est avant tout un mécanisme financier voué à intervenir dans le paiement des factures des consommateurs en difficulté. Il est alimenté par une contribution des consommateurs de 0,0125 € par mètre cube d'eau facturé et affecté à quatre catégories de dépenses : 85 % pour les dépenses d'intervention en faveur des consommateurs en difficulté, 9 % pour les dépenses de fonctionnement des CPAS, 5 % pour les dépenses d'améliorations techniques et 1 % pour les dépenses de fonctionnement de la SPGE (Société Publique de Gestion de l'Eau).

Chaque CPAS dispose d'un droit de tirage déterminé par le nombre de personnes en difficulté de paiement et le nombre de bénéficiaires du RIS par rapport au nombre de raccordements ; Pour le CPAS de Mons, le droit de tirage s'élève à **66.707,28 € € pour l'année 2012**. Il appartient à la Société Publique de Gestion de l'Eau de calculer chaque année ce montant sur bases de données fournies par le SWDE.

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

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

L'utilisation de ce droit de tirage est de plus en plus difficile. En effet, le montant de droit de tirage alloué au CPAS diminue chaque année alors que le nombre de demandes augmente. C'est pourquoi à partir de 2011, des critères internes d'intervention seront arrêtés afin de faire intervenir ou non les droits de tirages.

- Indexation annuelle des montants des plafonds d'intervention (287 € par ménage majoré de 86 € par personne à partir de la quatrième personne) ;
- La possibilité de rétroagir sur 3 années pour les personnes n'ayant pas bénéficié de ce fonds auparavant.

2010	2011	2012 (1/01/11 au 31/08/12)
305	323	134

### 3.4.2.5 Dossiers MEBAR

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

Les personnes entrant dans les conditions d'octroi du projet « MEBAR II », s'adressent au service de guidance budgétaire pour la constitution de leur dossier.

Les assistants sociaux de l'aide générale rassemblent les documents auprès des personnes dont ils gèrent le dossier et qui souhaitent une aide dans le cadre de « MEBAR II ».

Tous les dossiers transitent par le service de guidance budgétaire qui les envoie auprès du Ministère de la Région Wallonne.

L'accord de prise en charge par le Ministère est envoyé au service de guidance budgétaire qui informe les différents demandeurs et les intervenants sociaux concernés.

Depuis 1993, le régime de subvention Mebar de la RW a octroyé une prime de 1365€ maximum à plus de 10.000 ménages à revenu modeste pour les inciter à réaliser des travaux leur permettant d'économiser l'énergie ou de bénéficier d'un confort décent.

La prime s'élève toujours à 1365€ TVAC pour les ménages dont les ressources sont inférieures ou égales au montant du revenu d'intégration sociale majoré de 20%.

Les personnes répondant aux conditions d'octroi du projet « Mebar II » s'adressent à la cellule de prévention en énergie et surendettement pour tout renseignement.

Le dossier est constitué par l'AS du service de l'aide générale pour le secteur de référence. Celui-ci est ensuite envoyé à la cellule de prévention en énergie et surendettement qui fait les vérifications qui s'imposent avant de transmettre au service compétent (direction générale opérationnelle de l'aménagement du territoire, du logement, du patrimoine et de l'énergie, avenue du prince de Liège 7 à Jambes).

2010	2011	2012 (31/08/12)
25	28	28

### 3.4.3 La Guidance Budgétaire

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

2010	2011	2012 (31/08/2012)
1287	775	657

Constats

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

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

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

**3.4.4 Le Fonds Mazout**

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

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

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

2) Plus de seuil d'intervention

3) Bénéficiaires :

- Catégorie 1 : Statut VIPO ou OMNIO et revenus annuels bruts inférieurs à 16.306,33 € majorés de 3.018,74 € par personne à charge;
- Catégorie 2 : Les personnes à « faibles revenus » (revenus annuels bruts inférieurs à 16.306,33 € majorés de 3.018,74 € par personne à charge);
- Catégorie 3 : Les personnes surendettées (médiation de dettes et qui ne peuvent pas faire face au paiement de leur facture de chauffage).

4) Combustibles :

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

Sont exclus

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

Allocation pour du combustible à la pompe

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

Montant de l'allocation :

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

Combustible en vrac

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

2011	2012 (31/08/12)
806	757
<b>Total dépenses : 84.399,14 €</b>	<b>Total dépenses : 86.692,34 €</b>

**3.4.5 La guidance sociale énergétique**

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

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

**3.4.5.1 La Cellule Prévention du surendettement et de l'Energie - Projet PAPE (Plan d'Actions Préventives en matière Energie)**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, 1 assistante sociale à temps plein réalise les objectifs et projets de cette Cellule de prévention, en collaboration avec le tuteur énergie à mi-temps.

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

Pour rappel, un budget de 40.000€ a été octroyé au CPAS afin de mettre en place des actions préventives en matière d'économie d'Énergie.

**Réalisations**

- Mise en place du projet PAPE ;
- Collaboration étroite avec le tuteur-énergie pour le suivi des ménages en précarité énergétique ;
- Collaboration avec le guichet de l'énergie ;
- Collaboration avec le FRCE « Maison de l'Énergie » ;



- Projet de mise en place d'une école des consommateurs.  
Il est constaté de part la pratique que l'aspect préventif est primordial tant en matière de surendettement qu'en matière d'économie d'énergie. C'est pourquoi, la remise à jour d'une école des consommateurs semblait tout à fait pertinente dans le cadre de cette cellule. Cette école des consommateurs permettra d'une part de toucher un large public grâce aux séances de formations et d'informations et d'autre part de servir d'outil de diffusion de trucs et astuces en matière de prévention. En effet, le but est de donner aux personnes non seulement des conseils pour mieux consommer mais également les informer sur l'existence de toutes les aides et services relais existants.
- Représentation de notre Centre auprès du Salon BATIMONS en collaboration avec la Ville ;  
La représentation de notre Centre via la Cellule de prévention au sein du salon énergie garantit une visibilité des actions du service auprès d'un large public.

## **Le projet PAPE**

### **Réalisations**

- Organisation de séances d'information et de sensibilisation à destination du public cible (= public adulte bénéficiaire ou non du CPAS et jugé prioritaire en termes de précarité énergétique). Ces séances d'information ont également été adressées à des professionnels tels que des travailleurs sociaux, aides familiales, employés du CPAS...) :
  - Auprès des groupes suivis par le SIP ;
  - Auprès des Groupe AU FOUR ET AU Moulin ;
  - Auprès des aides familiales du service ACASA....
- Séances d'information dans une école secondaire de Mons ;
- Distribution de kits énergie de sensibilisation ;
- Suivi individualisé de ménages précarisés bénéficiaires ou non du CPAS  
Le suivi sera réalisé en 3 étapes :
  - Bilan énergétique ;
  - Conseils et Informations ;
  - Accompagnement du ménage dans la mise en œuvre des solutions identifiées.

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

→ **115 ménages suivis**

### **3.4.5.2 Tuteur énergie**

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

Le tuteur-énergie peut dans ce cadre réaliser également des visites ou interventions au domicile des personnes intéressées.

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

### 3.4.5.3 Collaboration FRCE

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

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

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

Année	2008	2009	2010	2011	2012 (31/08)	Projection 2013
<b>Médiation classique</b>	288	352	349	368	379	365
<b>Médiation judiciaire</b>	103	95	95	89	78	95
<b>Guidance Budgétaire</b>	1.659	1.247	1.287	777	657	950
<b>Dossiers MEBAR</b>	45	19	25	28	12	30
<b>Eau</b>	367	464	305	323	134	350
<b>Fonds des Energies</b>	462	442	256	399	233	380
<b>Commission Locale D'Énergie</b>	Néant	12 personnes convoquées	18 personnes convoquées	24 personnes convoquées	22 personnes convoquées	45 personnes convoquées
<b>Total</b>	<b>2.924</b>	<b>2.631</b>	<b>2.335</b>	<b>2.008</b>	<b>1.515</b>	<b>2.215</b>

### Travail purement administratif

<b>Fonds Mazout</b>	<b>1.372</b>	<b>502</b>	<b>494</b>	<b>1.032</b>	<b>946</b>	<b>850</b>
---------------------	--------------	------------	------------	--------------	------------	------------

### 3.5. Les personnes âgées :

Depuis le début de l'année 2011, le service personnes âgées a été intégré dans le département social.

Ce service s'occupe de l'orientation et du suivi social des personnes dont l'état de santé ne leur permet plus de demeurer à leur domicile.

Il est donc proposé en concertation avec la personne âgée et sa famille un placement soit dans l'une des maisons de repos du CPAS soit dans une maison de repos extérieure

Le CPAS peut intervenir après enquête sociale et implication éventuelle des débiteurs alimentaires dans les frais d'hébergement.

#### Quelques statistiques :

Nombre de nouvelles demandes reçues par le service du 01/01 au 30/09/2012 qui se répartissent comme suit :

En suspend : +/- 92 ;

Concrétisés (accord BP) : 147 ;

En court de finalisation : 5.

Autres aides passées au BP : 86 (lunettes, vacances, DA, augmentation de prix de home externes, ...).

Parmi ces chiffres, nous comptons, 30 dossiers de court séjour.

#### Nombre actuel de pensionnaires :

**BMB** : COMPLET (70)

**MRS** : COMPLET (221)

**Homes externes** : 125

**Nombre de homes extérieurs sollicités** : 59

#### Bilan et perspective :

##### Du point de vue du service :

En mars 2011, le service a intégré les locaux de la Bonne Maison de Bouzanton. Ce transfert est positif. Il amène un contact privilégié avec les pensionnaires et leur famille.

Il permet également une collaboration directe avec la direction, le service administratif, le service nursing et le service animation. Si cette collaboration doit encore faire l'objet d'améliorations, elle se déroule déjà pour un mieux.

L'attribution au service de la constitution de tous les dossiers d'admission (c'est à dire tant les « payants » que les personnes à notre charge) pour la Résidence du Bois d'Havré, a amené une augmentation du travail social et administratif qui peut pour l'instant continuer à être géré par l'équipe en place.

##### Problèmes sociaux constatés :

- Difficultés de trouver une maison de repos : les établissements étant complets et comptant de longues listes d'attente ;
- Endettement plus en plus fréquent des pensionnaires et médiation de dettes ;
- Prsonne âgée SDF difficile à « réinsérer » dans une structure d'accueil.

## **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.

Dans la mesure où le manque de formation représente souvent le principal obstacle à la mise à l'emploi, le Service d'Insertion Professionnelle propose une action intégrée d'alphabétisation, de remise à niveau, de préformation, de formation qualifiante et de diverses formules d'emplois d'insertion afin de viser une insertion professionnelle durable et de qualité.

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.

L'engagement par un CPAS d'un travailleur en article 60 § 7 n'est pas sans coût. Au contraire, après avoir retiré l'ensemble des subsides dont il peut bénéficier, le CPAS reste avec un coût net d'environ 10.000 euros par an et par engagement. La politique article 60 § 7 coûte donc cher aux CPAS et communes. Cela mériterait une subsidiation beaucoup plus forte de la part des autorités ainsi qu'une reconnaissance à la mesure de l'effort des Centres.

A Mons, nos résultats annuels montrent que notre service d'insertion professionnelle joue un rôle important dans le dispositif social du CPAS et dans sa mobilisation en faveur d'une politique active d'insertion.

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

En 2012, **783 feuilles de liaison** ont été orientées vers notre service au départ du service d'aide sociale générale.

Sur base de ces feuilles de liaison et aussi grâce à la réactivation des dossiers « en attente », **619 candidats** ont été reçus pour un premier entretien de bilan.

Plus de la moitié des candidats reçus se trouve dans la tranche d'âge de **25 à 44 ans (55%)**.

Le dispositif repose sur 4 actions intégrées d'insertion.

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

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

Entretiens 1er BILAN 2011						
18/24 ans	25/44 ans	45/54 ans	55 ans et plus	TOTAL	H	F
216	321	76	11	624	358	266
Entretiens 1 <sup>er</sup> BILAN 2012						
210	340	61	8	619	348	271

Depuis la mise en place du nouveau dispositif d'accompagnement (mai 2009), **1778 PIIS « insertion »** ont été élaborés dont **596 (actif au 31/07/12) PIIS « insertion »** depuis ce début d'année.

Outre **139 dossiers qui ont été archivés** (sortie RIS) et **55 dossiers qui ont été mis en attente** pour raison d'équité ou problèmes de santé, les candidats reçus ont entamé leur parcours d'insertion et ont été progressivement orientés vers les actions du SIP et les opérateurs extérieurs.

Bilan des mises en formation 2011 (auprès des opérateurs extérieurs)

Du 01 janvier 2011 au 31 décembre 2011, **92 mises en formation** ont été réalisées.

SEXE		AGE			NIVEAU D'ETUDE		OPERATEUR	
Hommes	Femmes	18/24 ans	24/44 ans	45/54 ans	CESS	26 %	EFT	27 %
72,32 %	27,68 %	13,8 %	77%	9,2 %	CESI	18 %	PS	32 %
					CEB	14 %	ALPHA	14%
					PRIMAIRE NON ACHEVE	12 %	FOREM	9%
					PROFESSIONNEL	11 %	MONS FORMATION	6%
					SPECIAL	3 %	AUTRES	12 %
					SUPERIEUR	9 %		
					INCONNU	7 %		

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

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

Ateliers collectifs : (bilan, remédiation, présélection, relations entreprises...)

Dans le cadre des PIIS négociés trimestriellement avec les stagiaires en insertion, divers ateliers sont organisés 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.

- Atelier d'évaluation de compétences (Eval 2) :  
Du 1/01 au 31/07/2012 : **145 stagiaires** (+ 21 % par rapport à l'année dernière).
- Atelier multimédia : informatique et bureautique (PMTIC) :  
Du 1/01 au 31/07/2012 : **80 stagiaires** (- 11 % par rapport à l'année dernière).

L'évolution sur l'année (de janvier à fin juillet 2012) montre une augmentation de 19% par rapport à l'année dernière et se présente comme suit :

Période	Nombre de personnes	Nombre d'heures
Trimestre1	42	1.360
Trimestre 2	37	1.152
Juillet 2012	1	24
<b>TOTAL provisoire 2012</b>	<b>80</b>	<b>2.536</b>

Remarque : le nombre d'heures agréées par la Région Wallonne est passé de 3.960 à 5.540 heures pour l'année 2012.

- Atelier de Mise en Projet (éveil vocationnel, orientation professionnelle, identification des projets de vie et d'emploi...)  
du 1/01 au 31/07/2012 : **56 stagiaires** ;
- Atelier d'Aide à la Recherche d'Emploi (CV, courriers, préparation des entretiens, contacts employeurs...)  
du 1/01 au 31/07/2012 : **76 stagiaires** ;
- Partenariat mis en place dans le cadre du projet FSE « Mons Inser Formation » avec la Mission Régionale pour l'Emploi de Mons-Borinage (MRMB), l'agence-conseil Progress et la coopérative d'activités Avomarc.  
du 1/01 au 31/07/2012 : **30 stagiaires**.

L'équipe en charge de ces ateliers collectifs et individuels assure également les présélections de candidats pour les emplois d'insertion et l'organisation des entretiens de recrutement avec les organismes partenaires.

Depuis août 2011, un nouvel agent a pour mission de développer les relations avec les entreprises : information, conseil et support aux employeurs potentiels sur les profils professionnels intéressants ainsi que sur les aides disponibles : le contrat « art 60§7 », la convention « CPAS-Entreprises » (Art.61), le Plan ACTIVA, la mesure SINE, le Programme de Transition Professionnelle (P.T.P.), l'Aide à la Promotion de l'Emploi (APE), le Plan Formation Insertion (PFI) ainsi que toute autre formule de contrat d'insertion et emploi.

D'autres remédiations ou formations sont organisées dans des matières très variées en collaboration avec l'enseignement de promotion sociale (**28 stagiaires** entre janvier et juin 2011), les organismes d'insertion socioprofessionnelles (OISP), les EFT...La remédiation en français occupe une place prépondérante (plus de 1/4 de l'ensemble des personnes en formation).

### 4.1.3. EFT « Plein Air »

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

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

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

#### Evolution du nombre de stagiaires

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation
2009	57	37.476,61
2010	75	33.938,48
2011	80	31.618,18
2012 (31/07/2012)	53	19.820,05

Le Plein Air a formé **53** stagiaires pour les sept premiers mois de 2012 soit, un total de 19.820 heures de formation. Sur l'ensemble des stagiaires présents en formation, 77 % sont bénéficiaires du RIS, 19 % bénéficiaires d'allocations de chômage ou en situation d'attente de ces allocations et 4 % bénéficiaires d'autres revenus.

#### Détail des heures par formation

	Aux. coll.	Electro	Bois	Transport	Bio	TOTAL
2010	13.583	4.652	5.167	6.093	4.442	33.938
2011	15.647	4.061	4.843	3.650	3.416	31.618
2012 (31/07/12)	9.011	2.145	2.881	2.512	3.270	19.820

#### Détail du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires de l'EFT s'élève à 121.533 € pour les sept premiers mois de 2012 et se répartit comme suit:

**CA Clients payants : 46.961 €**

**CA Prestations internes : 74.572 €**

1. Détail du chiffre d'affaires (clients payants) en 2012 (au 31/07)

Mois	Magasin	Auxiliaire en collectivité	Bio-maraîchage	Installateur valoriste en électro-ménager	Magasinier-livreur spécialisé dans le travail du bois	Valorisat.	Déménagt & Livraison	Taxi social	Total
1	2.728	1.731	0	110	0	0	0	130	4.699 €
2	5.619	1.543	0	45	0	166	284	608	8.266 €
3	4.913	1.582	75	25	32	319	426	655	8.026 €
4	2.489	1.153	45	72	0	0	144	828	4.730 €
5	4.334	1.540	20	0	0	0	425	572	6.891 €
6	3.343	1.378	0	140	0	0	475	305	5.641 €
7	5.129	2.051	350	0	30	120	347	680	8.707 €
=	28.555	10.978	490	392	62	606	2.101	3.777	<b>46.961 €</b>

L'EFT dispose d'une boutique de « seconde main » appelée le « Grenier aux trouvailles ». Notre magasin avait temporairement fermé ses portes en octobre 2008, le propriétaire du bâtiment ayant souhaité récupérer son bien. Le 24 novembre 2010, notre nouveau magasin social a ouvert ses portes au 169 avenue du Champ de Bataille à Jemappes.

Le fruit du travail de la filière bio maraîchage peut être vendu aux usagers du CPAS ainsi qu'aux membres du personnel par le biais d'une vente effectuée une fois par semaine sur le site du CPAS. Cette filière est en croissance constante en matière de ventes de légumes. Notre objectif premier reste toutefois de développer les ventes sur le site de l'EFT afin de mieux faire connaître nos activités et de permettre aux habitants du quartier d'acquérir, à des prix très compétitifs, le produit du travail de cette filière de formation. Les ventes directes sur le site de Jemappes sont aujourd'hui en augmentation.

2. Détail du chiffre d'affaires (clients internes) en 2012 (au 31/07)

Mois	Auxiliaire en collectivité	Bio-maraîchage	Installateur valoriste en électro-ménager	Magasinier-livreur spécialisé dans le travail du bois	Déménagt & Livraison	Taxi social	Total
1	7.983	0	0	363	658	436,17	9.440 €
2	7.901	2.579	90	263	351	520,59	11.703 €
3	9.281	897	229	375	1.670	337,68	12.788 €
4	6.546	693	0	0	343	0	7.581 €
5	8.461	1.014	0	37	555	24,13	10.090 €
6	8.781	476	85	0	1.793	0	11.134 €
7	8.498	1.961	0	49	1.328	0	11.835 €
	57.450	7.619	404	1.086	6.696	1.319	<b>74.572 €</b>

Nos équipes de travail accompagnées des stagiaires et articles 60 se rendent sur les différents sites du CPAS de Mons afin d'y effectuer des prestations diverses de nettoyage, de transport et de manutention et réparations notamment sur demande du service technique. Vu l'augmentation des demandes d'interventions, nous avons mis au point un formulaire qui nous permet de mieux programmer le travail des différentes filières. La filière la plus sollicitée est celle du transport.



Années	Déménagements internes	Déménagement particuliers
2011	101	16
2012 (31/07)	47	12

La filière « Auxiliaire en collectivité » entretient de manière hebdomadaire plus de 7 permanences sociales (Hyon, Epinlieu, Obourg, Jemappes,...) et plusieurs autres sites tels que la Cité de l'Enfance, la Maternité d'Entreprise, la salle Shamrock, le Trieu, la maison de la Vie Associative, la Sabam, Next, Télé-Assistance, ...). Par ailleurs, l'atelier repassage de la filière mis en place en juin 2006 fonctionne bien et rencontre toujours un réel succès auprès des agents du CPAS. Le nombre de clients ne cesse d'augmenter. Le nombre moyen de mannes à repasser par semaine est de 18.

Depuis juin 2008, l'EFT intervient également dans le cadre des projets IDESS (Initiatives de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité à finalité sociale). Les 2 secteurs concernés : le magasin social et le transport social. Il s'agit de financement complémentaire pour ces activités destinées aux personnes défavorisées.

### **Perspectives et impact du nouveau décret**

Le renouvellement de l'agrément a été obtenu le 01/01/2011 et il est valable pour une période de 3 ans. Cet agrément apporte une subvention annuelle de 303.000 euros (calculé en fonction du nombre d'heures par filières), montant qui ajouté à l'intervention financière du CPAS permet d'assurer l'ensemble du fonctionnement de l'EFT.

Toutefois, cette subvention entraîne certaines obligations pour l'EFT.

Outre un travail administratif beaucoup plus contraignant (ce problème est régulièrement rappelé par les organismes du secteur), un certain nombre d'heures de formation doit être atteint chaque année. Objectif atteint et dépassé par notre EFT en 2011 (146h18 d'heures en plus par rapport à l'objectif). En 2012, une projection des heures de formation pour l'année entière prévoit un nombre d'heures de 31820 heures, l'objectif serait donc atteint.

Cet agrément implique l'intensification et la formalisation de la formation théorique apportée aux stagiaires. Chacun comprendra que, dans une EFT, la formation théorique ait été, jusqu'à présent, souvent dispensée sur le terrain et au cours du travail.

Toutefois, l'EFT tente de mettre en forme tous les éléments et informations théoriques apportés par les formateurs de manière à ce que les stagiaires puissent disposer d'un ouvrage écrit reprenant de précieuses informations théoriques relatives à leur filière de formation.

Mais il faut tenir compte des capacités des stagiaires parfois limitées (les problèmes d'analphabétisation sont fréquents). Une pédagogie et une méthodologie adaptées s'imposent.

L'EFT a sollicité et obtenu de l'Institut Provincial de Formation l'organisation d'une formation adaptée aux formatrices et formateurs de l'EFT afin de leur faire découvrir et de disposer d'« outils pédagogiques » adaptés à leurs stagiaires et au type de travail qui leur est demandé.

L'Interfédé (qui regroupe les cinq fédérations EFT-OISP) a été sollicitée à ce sujet et a dispensé en 2011 une formation centrée sur le « métier de formateur en insertion socio-professionnelle » qui s'est révélée très riche et intéressante pour nos formateurs.

### **PERSPECTIVES 2013**

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

L'EFT a développé un nouveau projet dans lequel le taxi social a une place importante. Notre taxi social fonctionne depuis plusieurs mois avec un réel succès: un certain nombre d'utilisateurs peuvent ainsi se déplacer à moindre coût vu l'application du tarif IDESS. Ce projet, « Le Grenier aux trouvailles, Espaces Enfants », a permis aux familles de renforcer leur mobilité par l'utilisation d'un transport social afin de désenclaver certains quartiers et de lutter contre l'isolement social.

Il a permis également de renforcer notre filière de dons par une contribution accrue de la population montoise par des dons liés directement à l'enfance (articles de puériculture, livres, mobiliers, jouets, jeux, matériel scolaire,...

Nous avons donc l'intention en 2013 de poursuivre ce projet et de le développer un maximum.

Un des formateurs de la filière « Bio maraîchage et entretiens des espaces verts » a quitté l'EFT.

Force est donc de constater que les cultures de cette année seront maigres vu la situation. Nous avons comme projet d'engager un nouveau formateur en bio maraîchage afin de reprendre le développement de cet axe. Nous pensons qu'à l'heure actuelle, les légumes cultivés en pleine terre et sans engrais apportent un plus pour la santé de tous.

Notre nouveau formateur en bois a quant à lui pris ses fonctions au sein de notre entreprise en novembre 2011. Il a suggéré de donner une nouvelle jeunesse aux meubles un peu trop vieillots en jouant sur les couleurs. Nous réalisons également des pochoirs afin d'apporter un nouveau design. Notre formateur fait preuve d'ingéniosité et développe de plus en plus cette filière.

#### **4.1.4 Le Service d'Insertion Sociale**

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

La cellule met en place à destination du public 2 types d'actions :

1) Pour les personnes qui **entrent dans le cadre d'un processus d'insertion professionnelle (PIIS)**, organisation de modules « courts » (4 demi-journées réparties sur 2 semaines) sur des thèmes récurrents: santé et bien être, expression/communication, gestion de budget, mobilité. Du 01/01 au 01/07/2012 : **132 stagiaires ont participé aux modules « courts »**.

2) Pour les personnes qui ne peuvent s'inscrire actuellement dans un parcours professionnel (les personnes les plus fragilisées, en raison de leur situation personnelle ou familiale, de leur santé ou de leur éloignement d'une participation normale à la vie sociale), organisation de modules « longs » (les ateliers) : 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). Du 01/01 au 01/07/2012, **66 personnes ont participé à ces modules « longs »**.

D'autres activités s'inscrivent dans une dynamique de partenariat externe avec une vingtaine d'opérateurs associatifs par la mise à disposition gratuite pour chaque ASBL d'une personne en gagée 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.

Ces partenariats et collaborations se traduisent notamment par :

- Des stages sportifs pour les enfants dans les clubs sportifs et les maisons de jeunes de la région dont nous espérons qu'ils donnent ensuite aux participants le goût de fréquenter régulièrement ces structures ;
- Des séances d'initiation sportive et des modules collectifs sportifs ;
- Des tickets d'entrée au RAEC Mons ;
- Des séances d'animation relative à la protection de la faune ;
- La participation de plusieurs associations d'origine étrangère lors de repas « multiculturels » ;
- L'organisation de stages extra scolaires (gratuits ou à prix réduits) ;
- Des animations ayant pour thème l'estime de soi et l'épanouissement social ;
- Des animations sur la parentalité ou sur la violence conjugale ;
- Des stages de géologie pour les enfants.

**L'atelier de Développement Interculturel**

Depuis de nombreuses années, l'Atelier organise un accueil spécifique des personnes étrangères récemment arrivées dans notre pays.

Son action consiste à :

- organiser des activités d'accrochage destinées aux personnes étrangères non francophones en vue de favoriser l'acquisition du français langue seconde ;
- accompagner les personnes dans les différentes démarches administratives et dans des activités d'insertion à la vie locale ;
- favoriser le processus d'intégration grâce à la participation à des actions culturelles, sportives et sociales et à la valorisation des acquis culturels propres des personnes concernées.

Quelques chiffres concernant la population de l'A.D.I. pour 2012

**COURS DE FRANCAIS**

Nationalités : 15

- 10 pays africains : Algérie, Burundi, Côte d'Ivoire, Ghana, Kenya, Maroc, Nigéria, République Démocratique du Congo, Rwanda, Tanzanie ;
- 2 pays ex –URSS : Ouzbékistan, Tchéquie ;
- 3 pays asiatiques : Iran, Pakistan et Vietnam.

Nombre : 38 stagiaires

Répartition

Par genre

- 9 hommes → 23,68 %
- 29 femmes → 76,32 %

Par âge

- Moins de 16 ans → 5,26 %
- 22 - 44 ans → 44,74 %
- 45 - 65 → 47,37 %
- 65 et + → 2,63 %

**JARDINAGE**

25 personnes.

**COUTURE**

3 personnes.

**L'espace public numérique (EPN)**

Notre service d'insertion sociale est agréé et labellisé par la Région wallonne en tant qu'espace public numérique. A ce titre, il bénéficie de 7 PC ainsi que du matériel périphérique (projecteur, appareil photo, logiciel audio,...) qui viennent en appont de certaines séances.

Des formations collectives d'initiation à l'informatique et à la bureautique sont organisées chaque semaine.

L'outil informatique nous permet également de travailler le français langue étrangère grâce à un logiciel interactif Rosetta Stone.

**L'insertion par la culture (article 27)**

Année	Nbre tickets distribués	Nbre tickets utilisés	Nbre pers. bénéf. du RIS	Nbre pers. bénéf. art. 27
2009	1.062	566	84	388
2010	1.396	810	90	409
2011	1468	956	81	409
2012	1235	**	81	597

\*\* chiffres non communiqué à ce jour

**4.2 L'accès à l'emploi**

Comme l'indique le graphique ci-dessous, le nombre de personnes qui accèdent à un emploi d'insertion depuis 1999 a plus que doublé.

**Evolution du nombre de personnes (moyenne)**

Au 01/08/2012, le service d'insertion professionnelle compte 259 bénéficiaires à l'emploi (articles 60, 61 et diverses activations).

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

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

**Répartition des bénéficiaires mis au travail mis au travail (articles 60, 61 et mesures d'activation) par secteur arrêtée au 31/07/2012**

Partenaires	Art. 60		Art. 61		Activation (Activa, SINE*, PTP)		Total	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
<b>CPAS</b>	61	<b>61</b>	-	-	-	-	61	<b>61</b>
<b>Ville</b>	97	<b>106</b>	-	-	-	-	97	<b>106</b>
<b>ASBL et économie sociale</b>	67	<b>68</b>	-	-	4	<b>10</b>	71	<b>78</b>
<b>Secteur Privé</b>	-	-	8	<b>9</b>	6	<b>5</b>	14	<b>14</b>
<b>Total (au 01/08)</b>	225	<b>235</b>	8	<b>9</b>	10	<b>15</b>	243	<b>259</b>

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

	CPAS	Ville	ASBL et Economie Sociale
<b>2011</b>	<b>27,23 %</b>	<b>43,30 %</b>	<b>29,46 %</b>
<b>2012 (31/07/12)</b>	<b>25,96 %</b>	<b>45,11 %</b>	<b>28,94 %</b>

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

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

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

	CPAS	asbl	commune	économie sociale	entreprise privée	autres
2001	51 %	25 %	14 %	-	3 %	9 %
2002	47 %	19 %	14 %	-	8 %	12 %
2003	42 %	20 %	15 %	10 %	9 %	4 %
2004	38 %	19 %	15 %	14 %	9 %	5 %
2006	39 %	16 %	16 %	17 %	7 %	5 %
2008	36 %	18 %	15 %	18 %	5 %	8 %
2010	36 %	17 %	16 %	20 %	3 %	8 %

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

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

Un objectif important reste de renforcer notre action d'insertion via les conventions art.61. Ces contrats sont les meilleurs vecteurs d'insertion professionnelle durable. En effet, les travailleurs concernés sont directement engagés par les entreprises. Ils ne sont donc pas des agents CPAS mis à disposition mais reconnus comme travailleurs à part entière de l'entreprise.

L'employeur peut conjuguer prime Activa et prime tutorat pour l'art. 61, ce qui est très intéressant pour lui. En 2012, la promotion de cette opportunité auprès des sociétés sera une priorité pour le service.

### **L'économie sociale**

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

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

Le CPAS de Mons a créé et développé une entreprise de formation par le travail. Il travaille avec différentes EFT et EI de la région ainsi que l'agence conseil et l'agence-conseil en Economie Sociale Progress. Au sein de la « Maternité d'entreprises », un maximum d'acteurs sont regroupés sur un même site en leur proposant des loyers modérés, une surface de bureau adaptée. De plus, l'intérêt de ce pôle réside dans les économies d'échelle qu'il permet de réaliser, dans le développement de synergies entre les services qui le composent et dans l'accès à une plus grande visibilité pour tous.

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

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

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

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

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

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

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

### **4.3. Proaction**

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

Dans ce cadre, le CPAS et le FOREM 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 euros ».

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

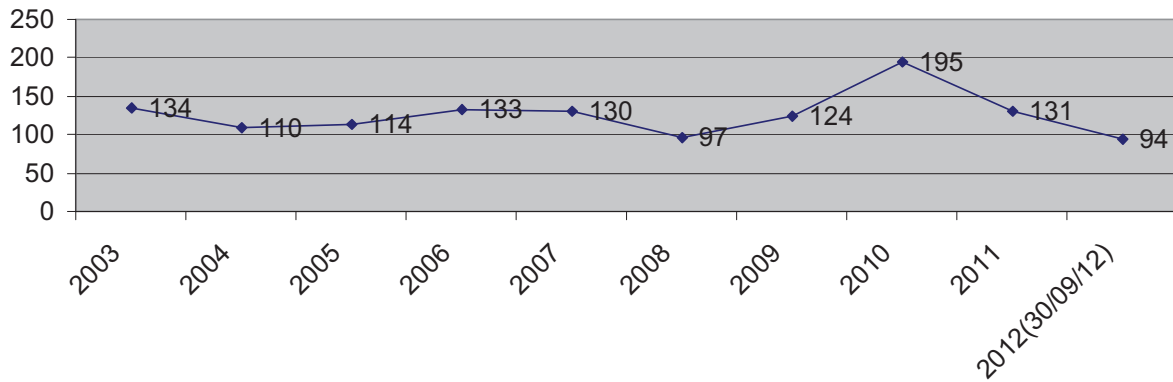
	<b>Résultats 2011 131 SORTIES</b>		<b>Résultats 2012 (arrêté au 30/09/12) 94 SORTIES</b>	
<b>Catégories</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Sorties positives</b>	99	<b>75,6 %</b>	75	<b>79,80 %</b>
<b>Art. 60 / Art. 61</b>	-	-	-	-
<b>Form. Profess.</b>	24	<b>24,25</b>	23	<b>30,70 %</b>
<b>PFI-PTP-ALE</b>	12	<b>12,12 %</b>	12	<b>16 %</b>
<b>CDD</b>	22	<b>22,20 %</b>	20	<b>26,60 %</b>
<b>CDI</b>	24	<b>24,25 %</b>	8	<b>10,70 %</b>
<b>Réorient. CPAS/ FOREM</b>	4	<b>4,04 %</b>	-	-
<b>Statut indépendant</b>	1	<b>1,01 %</b>	2	<b>2,7 %</b>
<b>Déclaration d'autonomie</b>	12	<b>12,12 %</b>	10	<b>13,30 %</b>
<b>Sorties négatives</b>	24	<b>19,50 %</b>	19	<b>21,20 %</b>

Les résultats de Proaction 2011 et du premier semestre 2012 sont les suivants :

- ↳ En 2011, 138 nouvelles personnes ont été repérées par les services et 87,7 % d'entre elles sont entrées dans le dispositif.  
Pour 2012 (30/09/12), 127 nouvelles personnes ont été repérées et informées de l'offre de service et 87 d'entre elles sont entrées dans le dispositif.

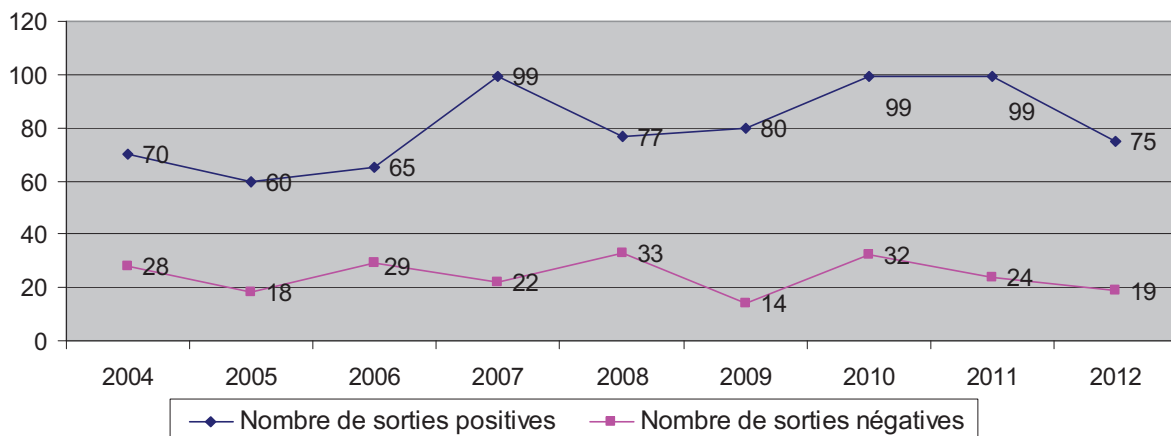
- ↳ Le public touché est principalement constitué de personnes en fin de contrat article 60 ou devenus CCI après leur article 60. Sur les 138 personnes informées en 2011, 89,1 % entraient dans cette catégorie. Pour les 127 nouvelles personnes informées en 2012, 93,7 % terminent un contrat article 60
- ↳ Les sorties positives sont de l'ordre de 75,60 % c'est-à-dire 99 personnes sur un total de 131 sorties en 2011.  
Pour les 9 premiers mois de 2012, le service comptabilise déjà 75 sorties positives sur un total de 94 sorties, soit 79,80 %.
- ↳ Les sorties négatives sont de l'ordre de 19,5 %, c'est-à-dire 24 personnes en 2011.  
Pour les 9 premiers mois de 2012, le service comptabilise 19 sorties négatives soit 21,2 %.

### Evolution de la fréquentation Proaction



Nombre de personnes entrées dans le portefeuille

### Sorties positives et négatives





## **5. S'INSCRIRE DANS LE RESEAU SOCIAL**

### **5.1. Plan SOS Hiver**

Depuis 2011, la coordination des différents plans a été confiée, par décision de la Région wallonne, aux relais sociaux. Nous n'intervenons donc plus depuis cette année en tant que coordinateur mais comme partenaire. L'arrivée du relais social en tant que coordinateur s'est accompagnée de moyens supplémentaires pour le plan froid.

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

### **5.2. 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,...).

### **5.3. Participation au relais social**

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

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

En 2012, 208.589,56 € ont été obtenus pour le DUS, le travail de rue et l'abri de nuit ont bénéficié respectivement de 42.911,93 € et de 98.675 €.

Le projet pour le centre d'accueil pour femmes victimes de violence conjugale a été subsidié à concurrence de 20.419,59 €.

En plus des projets actifs toute l'année, le CPAS collabore avec le relais social dans le cadre des plans climatiques.

### **5.4. Participation à la plateforme santé**

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

Cette collaboration mènera à terme à l'élaboration d'un répertoire de travail qui sera utile pour les travailleurs sociaux.

Cette année en outre, le CPAS participe par le biais de ses antennes sociales d'Epinlieu et de Cuesmes à un projet de prévention de l'obésité dans le cadre d'interreg dont les partenaires sont :

- Centre Poids et Santé du CHU Ambroise Paré (Mons) ;
- Maison médicale Le Car d'Or (Mons) ;

- **Centre Public d'Action Sociale (Mons) ;**
- Observatoire franco-belge de la santé (Villeneuve-d'Ascq).

Les objectifs poursuivis sont la Prise en charge médicosociale de l'obésité dans les quartiers en difficulté dans le département du Nord et les arrondissements frontaliers de la Province du Hainaut. :et par conséquent Faciliter l'accès des patients obèses en situation de précarité sociale à une éducation thérapeutique pluridisciplinaire (diététiciens, psychologue, éducateur médico-sportif...) au sein des quartiers défavorisés dans la région transfrontalière avec l'appui des structures sociales et sanitaires de première ligne (Centres sociaux, mairies de quartiers, associations, maisons médicales, CPAS, médecins généralistes...).

## **6. GERER LE CONTENTIEUX DE L'ACTION SOCIALE**

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

L'instance compétente est le tribunal du travail.

134 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**

<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012 (au 31/08)</b>
19	23	30	25	24

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

### **Comment expliquer cette situation ?**

Les statistiques en matière de contentieux de l'action sociale sont tenues depuis 2004, nous observons depuis cette année de référence une diminution relative du nombre de recours introduits devant le Tribunal du Travail. Cependant, le nombre de recours déposés pour l'année 2012 augmente de nouveau. Nous verrons si cette tendance se confirme.

Une telle évolution, s'explique, d'une part, par le fait que le service juridique veille à s'assurer que les notifications des décisions prises par le comité spécial du service social soient complètes et correctement motivées : les notifications du CPAS de Mons ont d'ailleurs été mises en exergue lors d'une formation UVCW à la province du Hainaut.

D'autre part, le service juridique tient compte non seulement de la législation applicable mais également des différents enseignements jurisprudentiels dans le cadre du suivi des dossiers sociaux.

## **Quelques remarques concernant les requêtes**

En 2011

**25 requêtes** ont été introduites pour la période du **01/01/2011 au 31/12/2011**.

Nous assistons, d'une part, à un émiettement du contentieux quant au type de recours introduit (objet, pluralité(s) de décisions, ...) et, d'autre part, à l'apparition de nouveaux contentieux (à suivre) :

- Contentieux étudiants (poursuite des études et disponibilité sur le marché du travail) (2) ;
- Contentieux lié à la récupération RIS/aides sociales en cas d'indu pour fraude sociale (ressources dissimulées, suspicion ménage de fait, ...) (3).

Par rapport aux années précédentes, nous constatons les évolutions suivantes :

### **1. Augmentation du nombre de recours :**

- Etrangers > tendance vers la diversification des recours : étrangers en séjour illégal, étudiants étrangers, demandeurs d'asile (code 207, ...) ;
- Récupération RIS/aide sociales indues pour fraude sociale (liée généralement aux enquêtes pénales menées par l'auditeur du travail). Evolution à suivre.

### **2. Stabilisation du nombre de recours :**

- Contestation du taux des allocations sociales ou de la période d'octroi ;

### **3. Diminution du nombre de recours :**

- Refus ou retrait d'aide sociales diverses ;
- Manque de collaboration générale avec le CPAS.

En 2012

**24 requêtes** ont été introduites pour la période du **01/01/2012 au 31/08/2012**.

Dans le cadre de l'organisation d'un marché de service relatif aux « services juridiques », le Conseil de l'Action Sociale du 22 décembre 2011 a décidé de désigner Maître DOCQUIER Sébastien en qualité d'adjudicataire du lot relatif au contentieux de l'aide sociale (lot n°1).

La désignation a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2012 pour une durée de trois ans.

Depuis cette date, Maître DOCQUIER intervient exclusivement pour assurer la défense du CPAS dans le cadre des dossiers contentieux introduits devant le Tribunal du travail.

Jugements (définitifs) rendus du 15/08/2011 au 31/08/2012 : 17

- Jugements > condamnation du cpas (totale ou partielle) : 7
- Jugements > gain de cause en faveur du cpas : 10
- Jugements divers :
  - sans -objet : 0
  - désistement d'instance : 0

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

- Année judiciaire 2006-2007 = 64 % de jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2007-2008 = 74 % de jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2008-2009 = 61 % des jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2009-2010 = 66 % des jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2010-2011 = 64% des jugements favorables au CPAS
- Année judiciaire 2011-2012 = 59 % des jugements favorables au CPAS

## **Quelques observations quant à l'évolution jurisprudentielle 2011-2012**

Etrangers – demandeurs d’asile – application sanction(s) pour non respect du Règlement d’ordre intérieur des bénéficiaires de logements ILA – article 45 de la loi du 12 janvier 2007 relatif à l’accueil des demandeurs d’asile.

Le Tribunal du travail rappelle que l’application des sanctions prévues à l’article 45 de la loi du 12 janvier 2007 doit reposer sur des motifs précis, avérés et récents. Le recours à des sanctions majeures telles que « le transfert, sans délai, du bénéficiaire de l’accueil, vers une autre structure d’accueil » doit être proportionné par rapport aux manquements constatés. Le cas échéant, si le niveau de gravité et de régularité des faits l’impose, une sanction mineure doit être – dans un premier temps – privilégiée.

Manque de résidence effective – preuve - critères à prendre en considération (jurisprudence constante).

La preuve de la résidence effective d’un usager peut être rapportée par différents éléments de faits concordants tels que contrat de bail, photos du logement, factures d’eau et d’électricité, attestation de l’école indiquant que le bénéficiaire transporte ses enfants du lieu de résidence vers l’école (et vice-versa), rapport favorable de l’agent de quartier (...).

La preuve de l’absence de paiement du loyer n’est pas décisive si l’intéressé est sans revenu.

Il ne peut être exigé d’un bénéficiaire du RIS qu’il réside en permanence à l’adresse qu’il a mentionnée. La jurisprudence a recours à la notion de résidence habituelle et non de résidence permanente. Le demandeur ne peut être assigné à résidence. Il est libre de circuler et de passer une part importante de ses jours et de ses nuits en dehors de son domicile.

Le degré de confort, voire de salubrité du logement ne constitue pas davantage un critère déterminant.

Dès l’instant où le demandeur du revenu d’intégration sociale n’a quasi aucun moyen de subsistance, il ne peut être exigé de lui la preuve d’une location ordinaire.

Revenu d’intégration sociale – date de la demande – droit aux arriérés (rétroactivité) – preuve – état de besoin

L’art. 21, § 5 de la loi du 26/05/2002 concernant le droit à l’intégration sociale dispose que la décision accordant un recours d’intégration, intervenant à la suite d’une demande introduite par l’intéressé, sort ses effets à la date de la réception de la demande.

Il s’agit de la date à laquelle la personne se présente effectivement auprès du C.P.A.S., afin de solliciter son intervention, quelles que soient les modalités d’organisation des permanences d’accueil du Centre.

Cette absence d’effet rétroactif se justifie par la nécessité pour le Centre de procéder à une enquête sociale en vue d’évaluer l’état de besoin.

Si l’art. 18, § 1 de la même loi permet également au Centre d’agir d’initiative pour une période antérieure à la demande, encore faut-il que des circonstances le justifient.

En l’espèce, l’intéressé connaissait parfaitement les démarches à effectuer pour bénéficier de l’aide du Centre.

Il avait en effet déjà perçu le revenu d'intégration sociale, dans des conditions similaires au cours des périodes antérieures, ayant même fait l'objet d'une exclusion du bénéfice des allocations de chômage au cours de cette même période.

Il ne justifie par ailleurs pas à suffisance de droit, par l'attestation médicale produite rédigée plus de trois mois après les faits, avoir été dans l'impossibilité de se présenter auprès du C.P.A.S. de Mons afin de solliciter une aide.

Enfin, si l'intéressé n'était pas en proposition de radiation d'office au cours de la période litigieuse, il ne démontre toutefois ni avoir été en besoin, en produisant notamment des extraits de compte, des déclarations de ses amis, ni y avoir résidé à la dite adresse, par des relevés de consommation énergétique, le rapport social faisant seulement état d'une présentation afin de couvrir des arriérés de loyer.

Caractère récupérable de l'aide sociale équivalente à 80 % du RIS en cas de saisie pour non paiement de pensions alimentaires.

L'octroi d'aides sociales en cas de saisie (totale ou partielle) des revenus d'un usager pour non paiement de pensions alimentaires est justifié par le principe de dignité humaine (art. 1<sup>er</sup> et 57 de la loi du 9 juillet 1976). L'usager ne peut prétendre au RIS puisque, pour le calcul de ses ressources, on doit tenir compte revenus avant toute saisie opérée en raison d'obligations alimentaires.

Lorsque la saisie est terminée et que l'usager peut de nouveau percevoir ses revenus, l'absence de remboursement de cette aide aboutirait à la prise en charge indirecte par le CPAS du non-paiement des obligations alimentaires de l'intéressé. Or, le CPAS n'a pas vocation à apurer les dettes - fussent-elles alimentaires - des bénéficiaires.

Etrangers en séjour illégal – aide médicale urgente – période admissible.

Selon l'art. 57, § 2 de la loi du 08/07/1976, « *la mission du C.P.A.S. se limite à l'octroi de l'aide médicale urgente, à l'égard d'un étranger qui séjourne illégalement dans le royaume* ».

Selon l'art. 1<sup>er</sup> de l'A.R. du 12/12/1996 relatif à l'aide médicale urgente octroyée par les C.P.A.S. aux étrangers qui séjournent illégalement dans le Royaume :

*« L'aide médicale urgente, visée à l'art. 57, § 2, al. 1<sup>er</sup> de la loi du 08/07/1976 organique des C.P.A.S. concerne l'aide qui revêt un caractère exclusivement médical et dont le caractère urgent est attesté par un certificat médical.(...)*

*En cas de maladies contagieuses reconnues comme telles par les autorités compétentes et soumises à des mesures de prophylaxie, l'aide médicale urgente octroyée au patient doit permettre d'assurer la continuité des soins s'ils sont indispensables pour la santé publique en général ».*

Par ailleurs, l'art. 2 du même arrêté énonce que :

*« Les frais de l'aide médicale urgente sont remboursés par l'Etat au C.P.A.S., à condition que celui-ci fournisse un certificat médical attestant l'urgence des prestations effectuées ».*

En l'espèce, en l'absence d'un nouveau certificat médical attestant du caractère urgent des soins prodigués à la date du xxx – dont il n'est pas démontré qu'ils sont la continuité du traitement qui a donné lieu à l'octroi de l'aide urgente – le Tribunal estime que M. Y ne remplit pas les conditions pour bénéficier de l'aide médicale urgente, de sorte que le C.P.A.S. n'est pas tenu au remboursement de la facture de l'hôpital.

Revenu d'intégration sociale - application des sanctions administratives (art. 30 § 1<sup>er</sup> de la loi du 22/05/2002) – proportionnalité par rapport aux manquements reprochés – compétence de pleine juridiction du tribunal du travail – substitution à l'autorité administrative.

L'application d'une sanction administrative de suspension du revenu d'intégration sociale doit être adaptée à la nature et à la gravité des manquements commis par l'usager. En cas d'omission de déclaration de ressources, le CPAS n'est pas lié à un recours systématique à une période de 6 mois de suspension du RIS. Il peut donc en modaliser la durée en fonction de la situation de fait.

Revenu d'intégration sociale – avantage en nature – loyer fictif – choix du barème en fonction du type et de l'état du bien occupé gracieusement par le bénéficiaire.

En cas d'occupation gracieuse par un bénéficiaire du RIS d'un logement appartenant à un tiers, l'article 33 de l'arrêté royal du 11 juillet 2002 permet au CPAS de tenir compte d'un loyer fictif étant donné l'avantage en nature dont profite l'usager

Le barème utilisé par le CPAS doit toutefois être proportionné et adapté à l'état réel du logement et aux installations (chauffage, sanitaire, ...). L'identification du responsable de la dégradation d'un logement est sans effet en ce qui concerne la détermination du loyer fictif. Cette question relève de la compétence exclusive du juge de paix.

Seul doit être pris en considération le type et l'état du bien occupé par le demandeur du RIS dans la fixation du loyer sans avoir égard à la détermination de la personne responsable de la dégradation du bien.

## Département 2 : Les jeunes

*Exercice 2013 dédié à notre collègue Yves Brogniez, Directeur ff. de l'AMO « Ancrages »*

### **Rappel du contexte :**

En 2011, dans le cadre du plan de redéploiement des services de la Ville et du CPAS, il a été décidé la mise en place par le CPAS d'un Département « enfance et jeunesse » destiné à mettre en œuvre des stratégies d'action coordonnées en vue de lutter contre le déterminisme social. Dans le cadre du redéploiement, ce Département est renforcé par la reprise des structures d'accueil de la petite enfance de la Ville au sein du CPAS.

Le lien entre précarité sociale et intervention des services d'aide à la jeunesse a été de nombreuses fois établi. Cela signifie que les enfants et les jeunes qui grandissent dans des quartiers urbains dits défavorisés courent nettement plus de risques d'être confrontés un jour à une mesure d'aide à la jeunesse que ceux qui vivent dans des quartiers plus favorisés. Ils courent également plus de risque de décrochage scolaire, d'absence de qualification en fin d'obligation scolaire, de non accès à l'emploi et parfois de non accès aux allocations d'attente.

Pour le dire autrement, l'engagement dès le plus jeune âge dans un parcours bien involontaire de précarité, de décrochage scolaire, de fréquentations hasardeuses et parfois de petite délinquance fait courir davantage de risque de vivre à l'âge adulte des situations de chômage, de RIS, de risque d'exclusion sociale durable, bref de reproduire la situation familiale dans laquelle on a été baigné dans son enfance.

Les indicateurs de qualité de logement, de santé, de scolarité, d'emploi, de participation culturelle ou sportive qui sont utilisés dans ces études montrent clairement le lien avec l'appartenance socio-économique des parents, donc de la famille.

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

Parallèlement à ce redéploiement des services, sur la base de l'article 53 du Décret du 4 mars 1991 de la Communauté française relatif à l'aide à la jeunesse, le Conseiller de l'aide à la jeunesse de Mons a sollicité notre Centre pour mettre en place un comité de pilotage visant à entreprendre un travail de réalisation et d'accompagnement d'un protocole particulier entre l'aide à la jeunesse et le CPAS. L'objectif est principalement de développer des collaborations efficaces sur le terrain pour l'ensemble des problématiques communes aux services et pour les interventions complémentaires ou conjointes à mener au bénéfice du jeune et de sa famille.

Cette initiative concerne a priori les usagers au sens large du Département, à savoir tous les enfants et jeunes qui sont concernés par les actions des services ou qui s'adressent à eux pour diverses demandes, c'est-à-dire pas uniquement ceux qui bénéficient du RIS.

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 ;
- L'AMO – Action en Milieu Ouvert « Ancrages » ;
- Le service jeunesse ;
- La Cité de l'enfance – SAAE et SAIE.

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 au comité de pilotage CPAS-AJ dans l'objectif de : rechercher les convergences entre les actions menées par les services du CPAS et par ceux de l'aide à la jeunesse, identifier les articulations possibles, mettre en place les collaborations et les formaliser dans un protocole particulier 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 ;
- Améliorer la visibilité des services offerts auprès du réseau de partenaires et auprès de la population concernée, en identifiant plus précisément les interlocuteurs internes vis-à-vis de l'extérieur, en clarifiant les mécanismes de prise de décisions et en développant la communication ;
- 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.

Objectifs spécifiques :

- Axe socio-économique : favoriser la mise en commun des ressources de base nécessaires aux soins et à l'éducation des enfants (articles de puériculture, livre, mobilier, vêtements, jouets et jeux, matériel scolaire...) et renforcer ainsi l'utilisation durable de ces ressources ;



- Axe participation sociale et bien-être: favoriser pour chaque parent (et pour chaque jeune) la possibilité d'être acteur au sein d'un dispositif renforçant la participation sociale, où chacun a la possibilité de bénéficier de certains biens ou services et où chacun a la possibilité de contribuer selon ses moyens et ses compétences.

## **1. LES STRUCTURES DE L'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE**

Depuis le 01/01/2011, le CPAS gère l'accueil de la petite enfance en coordonnant l'action des structures suivantes :

- Crèche de Mons, sise Avenue Frère Orban, 14 à 7000 Mons ;
- Crèche de Jemappes, sise rue du Fort Mahon à 7012 Jemappes ;
- MCAE de Jemappes (même localisation que la crèche) ;
- Service des accueillantes encadrées conventionnées (y compris les co - accueillantes) (SAEC), sis Avenue Frère Orban, 14 à 7000 Mons ;
- MCAE Cité p'tit, sise Avenue François André 20 à 7012 Jemappes ;
- MCAE Bébé Lune, sise Chaussée de Beaumont, 21 bloc7 à 7000 Mons.

<b>Structures</b>	<b>Effectif (ETP)</b>	<b>Nbre de places</b>	<b>Nbre enfants accueillis (au 31/08/2012)</b>	<b>Taux d'occupation</b>
<b>Crèche de Mons</b>	<b>16,6</b>	<b>48</b>	<b>69</b>	<b>76,61 %</b>
<b>Crèche de JMP + MCAE</b>	<b>17</b>	<b>42</b>	<b>75</b>	<b>86,15 %</b>
<b>Nid Douillet</b>	<b>12,6</b>	<b>36</b>	<b>53</b>	<b>97,17 %</b>
<b>Cité Pftit's</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>52</b>	<b>79,94 %</b>
<b>Bébé Lune</b>	<b>5,5</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>84,51 %</b>
<b>SAEC</b>	<b>2 Ass. Soc.</b>	<b>120</b>	<b>238</b>	<b>93,38 % (Prég.)</b>
	<b>14 Co-Accueillantes (Preg.)</b>			
	<b>16 Accueillantes à domicile</b>			
<b>TOTAL</b>	<b>93,7</b>	<b>282</b>	<b>513</b>	<b>84,96 %</b>

### **1.1 Les crèches**

Une crèche a les particularités suivantes :

- Un milieu d'accueil pour enfants de 0 à 3 ans ;
- Un milieu d'accueil ouvert au minimum 220 jours par an et 10 heures par jour ;
- Un milieu où la participation des parents des parents est proportionnelle aux revenus du ménage (entre 2,26 € et 31,92 €/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.

**1.1.1 La crèche de Mons**

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

**Effectif : 16,6 ETP**

- 1 infirmière ;
- 0,3 agent administratif ;
- 11,3 puéricultrices ;
- 3,5 auxiliaires professionnelles ;
- 0,5 assistante sociale.

83 enfants ont été accueillis dans la crèche sur l'ensemble de l'année 2011.

En 2012, 69 enfants ont été accueillis durant les 8 premiers mois.

	Nombre d'enfants inscrits	Taux d'occupation
En 2011	83	83,13 %
En 2012 (31/08/12)	69	76,61 %

**Collaborations, activités organisées :**

- Accueil de stagiaires puéricultrices de l'Ecole Provinciale de Nursing ;
- Accueil de stagiaires de l'Institut Don Bosco 0 Quiévrain et Ghlin ;
- Janvier 2012 : une représentation théâtrale au sein de la crèche par le théâtre Plume dans le cadre de l'éveil culturel des tout petits ;
- Formation : 2 journées pédagogiques programmées en octobre 2012 et novembre 2012 avec l'Ecole des Parents et des Educateurs (EPE) ayant pour thème « Renforçons notre communication avec les parents ».

**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.

**Effectif : 17 ETP (crèche + MCAE)**

- 1 infirmière sociale
- 0,5 assistante sociale
- 10,6 puéricultrices
- 4,6 auxiliaires professionnelles
- 0,3 agent administratif

	Nombre d'enfants inscrits	Taux d'occupation
2011	59	85,31 %
2012 (31/08/12)	53	79,65 %

La crèche est complétée par une MCAE de 12 places.

**1.1.3 La crèche de Mons-Hyon « le nid douillet »**

Depuis janvier 2011, notre nouvelle crèche a ouvert ses portes à Mons-Hyon. Elle a été intégrée au projet de l'île aux oiseaux.

Elle dispose d'une capacité de 36 places.

La plage horaire va de 6h30 à 19h00.

**Effectif : 12,6 ETP**

- 1 infirmière sociale ;
- 9,3 puéricultrices ;
- 2 auxiliaires professionnelles ;
- 0,3 agent administratif.

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

- Il s'agit d'un bâtiment « basse énergie » qui, en théorie, ne devrait consommer que 16 kW de puissance pour chauffer tout le bâtiment ; il est en effet notamment tenu compte des apports calorifiques dus à l'ensoleillement ;
- Elle dispose d'une pompe à chaleur air-eau + géothermie via 1.200m de tuyauteries posées au niveau des pieux de fondations. Cette pompe à chaleur sert à réchauffer l'air pulsé dans le bâtiment ;
- Le bâtiment est fortement isolé et complètement étanche. Le renouvellement d'air est assuré par une ventilation mécanique contrôlée à double flux, avec récupération de chaleur ;
- Les châssis en PVC sont munis de triples vitrages isolants ;
- Le bâtiment dispose d'un adoucisseur d'eau via dispositif cathodique, sans sel, donc sans entretien durant +/- 10 ans ;
- Aucun dispositif de chauffage par le sol, ni par radiateur, n'est prévu ;

- Un dispositif de détection de présence dans les couloirs permet d'assurer l'éclairage des lieux uniquement lorsque nécessaire.

### **Nombre d'enfants accueillis en 2012 :**

	Nombre d'enfants inscrits	Taux d'occupation
2011	54	83,37 %
2012 (31/08/12)	53	97,17 %

### **Collaborations, activités organisées :**

#### **Les activités en 2012**

#### **Différentes formations :**

- Le temps des repas par l'ISBW à Chastre 1 jour → 2 puéricultrices ;
- Difficulté d'enfants ... adultes en difficulté ou le développement de l'enfant ... quand s'inquiéter par l'EPE à La Hulpe 3 jours → 2 puéricultrices ;
- Et si on regardait l'agressivité entre enfants autrement par l'EPE à Charleroi 3 jours → 2 puéricultrices ;
- Existe-t-il une alternative aux punitions – récompense par l'EPE à Mons 2 jours → 2 puéricultrices ;
- Renforçons notre communication avec les parents par l'EPE à Charleroi 3 jours → 2 puéricultrices ;
- De la tétine à la fourchette par le FRAJE à Bruxelles 4 jours → 2 puéricultrices ;
- Les bébés entre eux par le FRAJE à Namur 4 jours → 2 puéricultrices ;
- Participation de 2 puéricultrices à la formation des pompiers ;
- Journée pédagogique le 15 octobre 2012 sur la réalisation du projet pédagogique.

#### **Organisation du carnaval**

- La crèche a été ouverte exceptionnellement le mardi 21 février de 8 à 17h30 afin d'accueillir les enfants pour le carnaval. Tous les enfants ainsi que tout le personnel de la crèche étaient présents et déguisés pour l'évènement. Nous avons réalisé des ateliers découvertes et gustatifs pour les enfants de plus de 15 mois. Potage, apéritif et desserts aux choix (plus de 20 découvertes) Les parents ont nettement adhéré à cette manifestation, l'ont appréciée, l'ont félicitée et ont vivement souhaité qu'elle se renouvelle.

#### **Organisation du doudou**

- Une puéricultrice a eu l'idée de confectionner des tee-shirts spécial « doudou au nid douillet ». L'idée a été immédiatement approuvée par les autres collègues. Un dessin a donc été réalisé et les tee-shirts commandés. Les parents ont vivement participé à notre idée. Le service des grands a pour l'occasion réalisé un dragon de plus de trois mètres avec les enfants.

- Le vendredi 1<sup>er</sup> juin, nous avons organisé le lunch du doudou. Les enfants étaient tous présents, vêtus de leur tee-shirt ainsi que tout le personnel de la crèche. Nous avons fait des photos de groupes autour du dragon ainsi qu'une photo reprenant toute la crèche au complet au pied du dragon. Nous avons également fait un buffet blanc et rouge autour des différentes saveurs, libre d'accès aux enfants.

## **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 10 heures par jour ;
- Un milieu où la participation des parents est proportionnelle aux revenus du ménage (entre 2,26 € et 31,92 €/j.).

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

Le personnel : 2,5 puéricultrices / 12 enfants + 0,25 assistante sociale / 12 enfants.

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

Depuis le 01/01/2011, le CPAS compte 3 MCAE :

- Bébé Lune située à Mons, ouverte de 7h00 à 18h00 – 12 places ;
- Cité p'tit située à Jemappes, ouverte de 7h00 à 18h00 – 24 places ;
- MCAE de Jemappes (Fort Mahon) – 12 places.

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

Contrôlées et subventionnées par l'ONE, les 3 MCAE viennent compléter les services mis en place par le CPAS de Mons pour répondre aux besoins rencontrés en matière d'aide à la jeunesse et à l'enfance (action en milieu ouvert, service Jeunesse, service d'aide et d'intervention éducative, SAAE,...). Actuellement, les MCAE sont associées à un projet de collaboration active entre le CPAS, l'ONE et le SAJ. Ce projet tente de mettre en évidence les problèmes majeurs rencontrés par les professionnels et d'identifier les moyens d'y remédier.

### **1.2.1 La MCAE de Jemappes (Fort Mahon)**

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

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

	Nombre d'enfants inscrits	Moyenne PFP	Taux d'occupation
2011	26	6,05 €	74,77 %
2012 (31/08/12)	22	6,77 €	92,66 %

### 1.2.2 La MCAE Cité P'tit

Notre milieu d'accueil a pour spécificité principale de favoriser l'intégration des enfants de personnes en insertion professionnelle.

Pour y parvenir, notre MCAE est partenaire du dossier « convergence » « **Accueil des p'tits Montois** » introduit auprès du Fonds Social Européen. Ce projet est réalisé en partenariat avec la MCAE « Les petits fours ». Il vise à soutenir l'insertion professionnelle des jeunes parents ; des places d'accueils sont ainsi réservées au sein de deux structures pour des enfants dont le parent entre dans un processus de réinsertion via des formations proposées par des opérateurs financés par le FSE. Il se déroulera jusque fin 2013.

Les derniers projets pédagogiques et plans qualités (2010-2013) de Cité p'tit sont les suivants :

- Favoriser la formation continuée ;
- Mener une réflexion sur une alimentation saine ;
- Soutenir la parentalité à travers 2 axes :
  - individuel (familiarisation, consolidation de la relation de confiance) ;
  - collectif (réunion de parents).

#### Effectif (10 ETP)

- 0,25 assistante sociale ;
- 1 assistante sociale FSE ;
- 5,25 puéricultrices ;
- 3,5 auxiliaires professionnelles.

	Nombre d'enfants inscrits	Moyenne PFP	Taux d'occupation
2011	53	11,62 €/jour	80,96 %
2012	52	13,87 €/jour	79,94 %

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.

#### Activités réalisées

##### Collaborations, activités organisées

- Nous avons effectué des activités massages (8 séances à raison de 1 tous les 15 jours) ;
- Nous avons fait venir saint Nicolas pour le plus grand plaisir des enfants ;
- Une fancy fair fut mise sur pied le 22 juin pour fêter la fin de l'année. Nous avons loué un château gonflable, des jeux à la ludothèque de Jemappes ;
- Nous collaborons avec la bibliothèque de Jemappes pour la lecture de livre à raison de 1 fois par mois.

### **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 institue un mode d'accueil qui leur permet de confier l'enfant en toute sérénité et d'être pleinement disponibles, tant psychologiquement que professionnellement, pour leurs occupations personnelles.

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

#### **Effectif (5,5 ETP)**

- 0,25 assistante sociale ;
- 3,25 puéricultrices ;
- 2 auxiliaires professionnelles.

	Nombre d'enfants inscrits	Moyenne PFP	Taux d'occupation
2011	<b>27</b>	<b>17,06 €/jour</b>	<b>86,45 %</b>
2012	<b>26</b>	<b>16,90 €/jour</b>	<b>84,51 %</b>

#### **Collaboration et activités organisées + projets et perspectives**

En collaboration avec les jeunesses musicales de Mons-Borinage, nous organisons des animations musicales, à raison de deux fois par mois. Ponctuellement, nous souhaitons inviter les parents à y participer afin de leur permettre de découvrir leur enfant dans le milieu d'accueil et de renforcer la relation entre l'équipe et le parent.

Nous souhaiterions également, si l'occasion se présente, inviter des « troupes de théâtre pour enfants » à se produire, en collaboration avec la MCAE Cité P'tit (ce genre d'activité peut être organisé par nous même mais aussi en collaboration avec l'One, qui propose chaque année des spectacles adaptés aux âges).

#### **Le plan qualité 2010-2013 reprenait les objectifs suivants :**

Favoriser la formation continuée ;

Mener une réflexion sur une alimentation saine ;

Mener une réflexion sur l'accueil des stagiaires afin de mieux concilier les exigences de l'école et notre projet d'accueil.

### **1.3 Les gardiennes encadrées**

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

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

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

- La capacité est de 30 accueillantes à 4 places soit 120 places.

## Le financement

- 1 assistante sociale / 20 accueillantes soit 1 ½ A.S ;
- Tarif ONE/jour/enfant payé par le parent ;
- Entre 2,26 € et 31,92 €/jour pour l'année civile 2012.

Les accueillantes perçoivent une indemnité journalière.  
Elles fournissent la totalité des aliments sauf les aliments diététiques.

Actuellement, 16 accueillantes travaillent à domicile et 14 co-accueillantes travaillent dans les ex -pré gardiennats.

### **1.3.1 Les co-accueillantes**

Dans les ex – pré gardiennats, l'accueil est organisé selon des modalités particulières :

- Classe de délégation entre les 2 accueillantes, ce qui suppose un remplacement immédiat en cas de maladie d'une accueillante, et donc une réactivité optimale du Département Ressource Humaine (sur base d'une réserve de recrutement actualisée) pour garantir la continuité du service ;
- Les co-accueillantes prestent dans 7 écoles ;
- Les charges liées à ces ouvertures en dehors des prestations scolaires (7 semaines en plus que les écoles) sont à supporter par le pouvoir organisateur ;
- 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.

## **Personnel**

Les accueillantes qui travaillent dans les ex -pré gardiennats ont été motivées dès le départ.

Elles trouvaient :

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

## **L'utilisateur**

Nous répondons à :

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



- La situation du milieu d'accueil au sein des établissements scolaires fondamentaux, est recherchée par les familles du fait de son aspect « préscolaire » et d'une facilité de regroupement de tous leurs enfants.

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

Structures	Nbre enfants présents (au 31/08/2012)	Familles monoparentales	Familles dont au – 1 des parents est sans emploi	Taux d'occupation
Canoniers	20	9	14	98,15
Flénu	18	12	8	97,90
Cuesmes	19	5	7	96,85
Obourg	19	5	7	92,10
Rossignol	21	16	16	100,50
St-Denis	21	13	13	104,25
Villers	24	7	7	99,45

Le nombre d'enfants présents au moins 1 jour depuis janvier est de 146.

### **1.3.2 Les accueillantes à domicile**

En ce qui concerne les 16 accueillantes, elles ont quant à elles accueilli **96 enfants** à leur domicile (au 31/08/12).

- 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 ;
- Au niveau des accueillantes, la gestion ONSS - APL est assurée par le service et non par le Département des ressources humaines ;
- Dans les crèches, les MCAE, la plupart des enfants sont inscrits pour +/- 2 ans ½. Dans les pré gardiennats et SAEC, la durée est de 1 an, ce qui induit un travail administratif important lié au turn-over plus important des enfants accueillis ;
- Dans les SAEC, les revenus des accueillantes sont directement liés aux présences des enfants... Absences, congés des enfants les pénalisent...
- L'autorisation dans les SAEC est octroyée à l'accueillante par le comité ONE à titre nominatif ;
- Dans les structures collectives, cette clause n'existe pas. L'ONE ne statue pas sur les personnes, c'est le CPAS qui est seul à procéder à l'engagement. Sur base de sa décision, un rapport social est soumis à l'ONE (qui se réunit 1x/an), ce qui retarde les engagements.  
De plus, le statut d'accueillante étant peu attrayant... les formations rares... il n'est pas facile de les trouver.

Enfin, si le quota de 31 est acquis au moment du remplacement, le SAEC doit demander une augmentation de sa capacité via un dossier de candidature au comité subrégional à Bruxelles ;

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

### **Perspectives**

La capacité du S.A.E.C. est actuellement de 30 accueillantes.

#### **En 2013**

- 2 postes d'accueillantes seront à pourvoir (accueillantes à domicile en fin d'activité). 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.  
Considérant les nombreux projets de construction prévus sur l'entité montoise dans les prochaines années, la demande ne pourra qu'augmenter encore ;
- Les candidatures d'accueillantes conventionnées à domicile sont actuellement très faibles de façon généralisée en Communauté française. Par contre, le système de co-accueillante attire davantage de candidatures, surtout selon notre formule appliquée dans les ex -pré gardiennats.  
Sur cette base, une proposition raisonnable consisterait à pourvoir aux cinq postes qui seront disponibles par l'installation de deux duos de co-accueillantes et d'une accueillante à domicile.  
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 ;
- Assurer la continuité de l'accueil conformément à l'article § 68 de la réglementation de la Communauté française ;
- Finaliser la sécurisation tant anti-intrusion que protection contre l'incendie ;
- Répondre aux obligations de formation réglementaires ;
- Veiller à la réalisation et à l'achèvement des travaux dans les pré gardiennats.

## **2. L'AIDE EN MILIEU OUVERT « ANCRAGES »**

L'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.

Ce service a comme pouvoir organisateur le CPAS, situation assez rare dans le secteur de l'aide à la jeunesse. Il est subsidié par la Fédération Wallonie-Bruxelles pour les frais de personnel, de fonctionnement et d'activités éducatives.

**Effectif :**

- 1 Directeur f.f ;
- 2 Educatrices A1 ;
- 1 assistante sociale.

Les interventions de l'AMO se répartissent entre aide individuelle, action collective et action communautaire.

**2.1 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 :**

- 29 nouvelles situations durant le 1<sup>er</sup> semestre 2012, soit 47 situations familiales et 102 jeunes (40 filles et 62 garçons) de 0 à 19 ans ;
- 11 suivis familiaux ont été clôturés lors du 1<sup>er</sup> semestre 2012 (17 jeunes) pour différentes raisons.

**2.2 Les activités communautaires**

**2.2.1 Le diagnostic social**

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

- Au niveau de la vie familiale sociale
  - Désarroi des familles dans l'éducation des enfants ;
  - Perte de crédibilité des parents dans leur fonction parentale ;
  - Fragilisation de la famille.
- Au niveau de la vie quotidienne
  - Précarité générale dans tous les domaines de la vie qui affaiblit la fonction parentale ;
  - Manque de connaissance de certaines familles pour des actes élémentaires quotidiens.

- Au niveau de la compréhension de la législation, des institutions
  - Foisonnement d'intervenants dans une même famille ;
  - Morcellement de l'intervention et parfois concurrence entre les services.

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

- Au niveau des difficultés mises en évidence par les jeunes
  - Violence – maltraitance entre pairs ;
  - Relations tendues avec les parents ;
  - Difficultés personnelles ;
  - Peu d'intérêt pour l'école.

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

### **2.2.2 Le projet global**

Amorce d'action communautaire à la « Cité du Congo » d'Havré

But :

- Explorer si des besoins ou manques existent au sein de la cité du Congo par le biais d'un sondage et/ou d'un travail de rue ;
- Rencontrer les habitants du quartier disposés à partager avec nous leur point de vue.

Interpellation « La place du père aujourd'hui »

But :

- Lutter contre le sentiment d'exclusion sociale et émotionnelle que peuvent vivre certains pères ;
- Mobiliser les instances sociales, administratives et politiques concernées par la problématiques afin que les mentalités, les institutions évoluent.

« Ancrages voyage », réalisation de mini-séjour avec et pour les jeunes

But :

- Offrir aux familles la possibilité de faire participer leur(s) enfant(s) à un séjour épanouissant et répondant à leur(s) besoin(s) et envie(s) grâce à un coût réduit et grâce à l'information personnalisée des modalités du séjour ;
- Développer l'autonomie des jeunes ;
- Développer les capacités d'adaptation des jeunes face à un nouvel environnement de vie, de nouvelles règles de vie ;
- Permettre aux jeunes de définir leurs propres règles de vie en communauté, définir leurs règles de savoir-vivre, savoir-être et savoir-dire.

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

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

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

#### Place aux parents

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

#### Perspectives

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

#### Conclusions et perspectives

En juillet 2012 nous avons reçu le nouvel agrément de l'AMO et l'officialisation du changement de catégorie. En effet, Ancrages passe en catégorie 2 ce qui signifie que nous passons de 3 à 4 emplois dans le cadre du service.

Cette année nous avons continué notre travail (en partenariat avec l'inspectrice pédagogique) sur la construction de l'action communautaire telle que nous le prescrit l'arrêté AMO. Nous continuons, dans cette optique, de créer de nouveaux partenariats et d'explorer des quartiers montois où nous pourrions élaborer des actions communautaires. Ce travail se poursuivra en 2013, notamment, par la mise en place d'un travail dans la cité du Congo à Havré.

Devant le succès des mini-séjours (implication des jeunes, apports pédagogiques) l'équipe envisage de reproduire ce type d'activités en 2013.

L'évolution du public qui fréquente l'AMO, comme c'était déjà le cas en 2011, concerne principalement les adolescents. L'équipe qui était plus habituée à travailler avec des plus jeunes (0 à 11 ans) continue de faire la démarche de se former pour mieux répondre aux problématiques spécifiques aux adolescents.

### **3. LE SERVICE JEUNESSE**

#### Ses différentes missions :

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

#### Effectif :

- 1 Assistante sociale en chef à 4/5<sup>ème</sup> temps ;
- 3 assistantes sociales ;
- 1 accompagnatrice sociale.

### **3.1 Accompagnement social des familles**

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

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

#### **Objectifs du service**

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

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

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

101 situations sont actuellement traitées.

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

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

Cette année, 14 RIS ont été traités.

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

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

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

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

### **3.4 Tutelle d'enfants mineurs**

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

Un nouveau dossier de tutelle a été traité jusqu'à présent en 2012.

Les actions du service cette année :

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

#### **4. LA CITE DE L'ENFANCE « LE ROPIEUR »**

La Cité de l'Enfance « LE ROPIEUR » est une institution publique d'Aide à la Jeunesse gérée par le Centre Public d'Action Sociale de Mons et subventionnée par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Cette institution montoise a fêté dignement ses quarante ans en 2012. Elle est l'héritière des initiatives publiques en faveur de l'enfance menées par la Ville de Mons depuis des lustres.

L'action sociale et surtout l'action sociale publique a la difficile mission d'évoluer en fonction du déplacement des besoins sociaux, voire même d'anticiper cette évolution afin d'y répondre de manière adéquate. La Cité de l'Enfance n'échappe pas à ce constat et le projet pédagogique initial, novateur au début des années 70, a bénéficié d'importantes actualisations. En 2003, les actions menées par la Cité ont bénéficié d'un nouvel agrément qui a permis de consolider et de pérenniser la structure.

Aujourd'hui, au travers de ses deux services agréés (SAAE Le Ropieur et SAIE Point d'Appui), la Cité de l'Enfance encadre en permanence une centaine de jeunes et leurs familles.

Au travers de ces projets d'hébergement ou d'intervention dans le milieu de vie, l'objectif de la Cité de l'Enfance « LE ROPIEUR » est de favoriser à terme le développement optimal du jeune dans sa famille ou dans son milieu de vie d'origine en respectant son système de valeur, ses croyances, son contexte socio-économique, 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.

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

- Le service résidentiel: Service d'Accueil et d'Aide Educative (SAAE) ;
- SAAE Le Ropieur : Tremplin (Pavillon 2), Escale (Pavillon 3), Envol (Pavillon 6).  
Agrément :  
Tremplin : 15 prises en charge mixtes de 0-12 ans ;  
Escalé : 15 prises en charge mixtes de 0-18 ans ;  
Envol : 21 prises en charge de 12-18 ans (filles).

Mandats : 6 mois max renouvelable 1x max.

Normes de subsidiation pour 51 situations : 3 directeurs, 21,5 éducateurs (dont 1 coordinateur), 1,5 psychosocial, 1,5 administratif, 5 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 jeunes âgés de 12 à 18 ans « l'Envol »

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

- une réinsertion familiale ;
- une mise en autonomie.

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

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

L'unité de vie pour enfants âgés de 0 à 18 ans « l'Escale »

Le projet consiste à optimiser le développement de l'enfant en lui offrant un climat sécurisant et structurant. Cette unité de vie permet de réunir les fratries.

Principaux indicateurs de l'activité SAAE

<b>SAAE : Accueil interne</b>					
<b>Mois</b>		<b>Journées DAAJ*</b>		<b>Journées DAAJ*</b>	
	<b>MAXIMUM</b>	<b>2011</b>	Taux d'occupation	<b>2012 (31/08/12)</b>	Taux d'occupation
Janvier	<b>1581</b>	1736	109,80 %	1612	101,96 %
Février	<b>1428</b>	1624	113,73 %	1421	99,51 %
Mars	<b>1581</b>	1736	109,80 %	1550	98,04 %
Avril	<b>1530</b>	1680	109,80 %	1440	94,12 %
Mai	<b>1581</b>	1798	113,73 %	1457	92,16 %
Juin	<b>1530</b>	1710	111,76 %	1470	96,08 %
Juillet	<b>1581</b>	1736	109,80 %	1550	98,04 %
Août	<b>1581</b>	1767	111,76 %	1426	90,20 %
Septembre	<b>1530</b>	1710	111,76 %	-	-
Octobre	<b>1581</b>	1798	113,73 %	-	-
Novembre	<b>1530</b>	1740	113,73 %	-	-
Décembre	<b>1581</b>	1767	111,76 %	-	-

\* Direction administration et aide à la jeunesse

## **4.2. Le travail en milieu de vie : Service d'Aide et d'Intervention Educative (SAIE)**

### **SAIE : Point d'Appui (Pavillon 5)**

Agrément : 26 prises en charge 0-18 ans

Mandats : 6 mois max renouvelable.



Normes de subsidiation pour 26 situations : 1 coordinateur, 1 psychosocial, 1 administratif, 2 techniques, 5,5 éducateurs.

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

Les moyens mis en œuvre :

➤ L'élaboration du contrat d'aide

Les parents et enfants participent dès le premier contact avec les mandants à l'élaboration du contrat d'aide.

Il définit leurs responsabilités en tenant compte de :

- Leur système de valeurs ;
- Leurs croyances ;
- Leur contexte socio-économique ;
- Leur développement personnel...

➤ La mise en œuvre du partenariat avec le jeune et la famille

Les intervenants accompagnent le jeune et sa famille dans leurs difficultés d'être au quotidien. Les objectifs du partenariat sont de faciliter la découverte personnelle ou reconnaître sa responsabilité dans le fonctionnement familial, de susciter le changement en termes d'expériences plus facilement intégrées car venant d'une découverte personnelle.

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

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

Le but est de vivre des expériences extra familiales.

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

Principaux indicateurs de l'activité SAIE

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

<b>SAIE : Interventions extérieures</b>					
<b>Mois</b>		<b>Journées DAAJ*</b>		<b>Journées DAAJ*</b>	
	<b>MAXIMUM</b>	<b>2011</b>	Taux d'occupation	<b>2012 (31/08/12)</b>	Taux d'occupation
Janvier	<b>744</b>	749	100,67 %	760	94,29 %
Février	<b>672</b>	681	101,34 %	750	99,47 %
Mars	<b>744</b>	739	99,33 %	906	112,41 %
Avril	<b>720</b>	780	108,33 %	912	116,92 %
Mai	<b>744</b>	888	119,35 %	961	119,23 %

Juin	<b>720</b>	851	118,19 %	835	107,05 %
Juillet	<b>744</b>	865	116,26 %	777	96,40 %
Août	<b>744</b>	846	113,71 %	806	100 %
Septembre	<b>720</b>	767	106,53 %	-	-
Octobre	<b>744</b>	741	99,60 %	-	-
Novembre	<b>720</b>	743	95,26 %	-	-
Décembre	<b>744</b>	756	93,80 %	-	-

\* Direction administration et aide à la jeunesse

### **Perspectives 2013 :**

Les projets pédagogiques du SAAE et du SAIE vont faire l'objet d'une nécessaire actualisation. En accord avec l'inspection pédagogique de la Communauté Wallonie-Bruxelles, les projets des unités de vie et leur organisation interne seront retravaillés. L'objectif sera essentiellement de renforcer la cohésion interne des unités de vie du SAAE ainsi que l'articulation avec l'équipe psychosociale et les familles. Les axes principaux qui seront mis en œuvre pour le SAAE et le SAIE porteront sur la participation du jeune à la vie quotidienne de son lieu de vie, les activités extrascolaires, l'accès aux technologies de l'information et de la communication, ainsi que le respect de soi et de l'autre.

## 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 constituent clairement l'alternative à la prise en charge en institution (MR, MRS, ...). Ils permettent aux personnes de vivre le plus longtemps possible dans leur cadre de vie le plus familial.

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

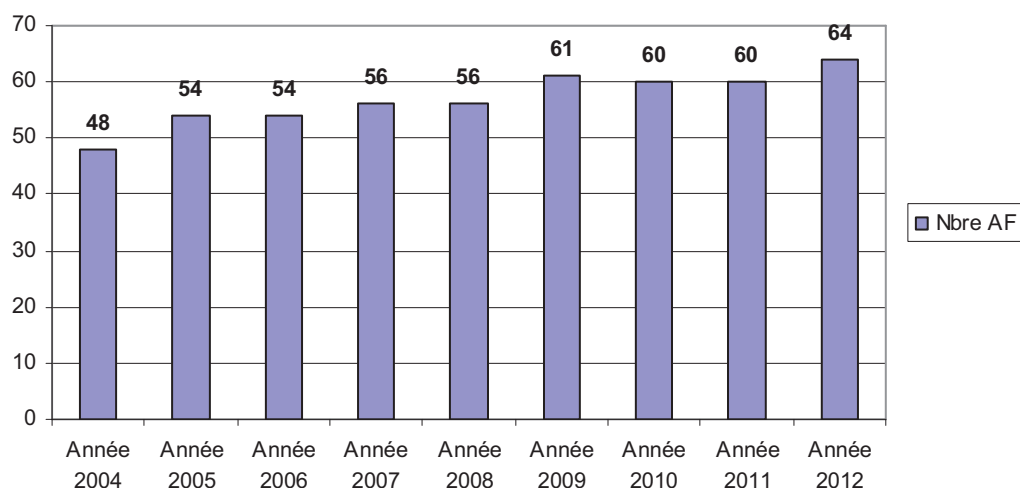
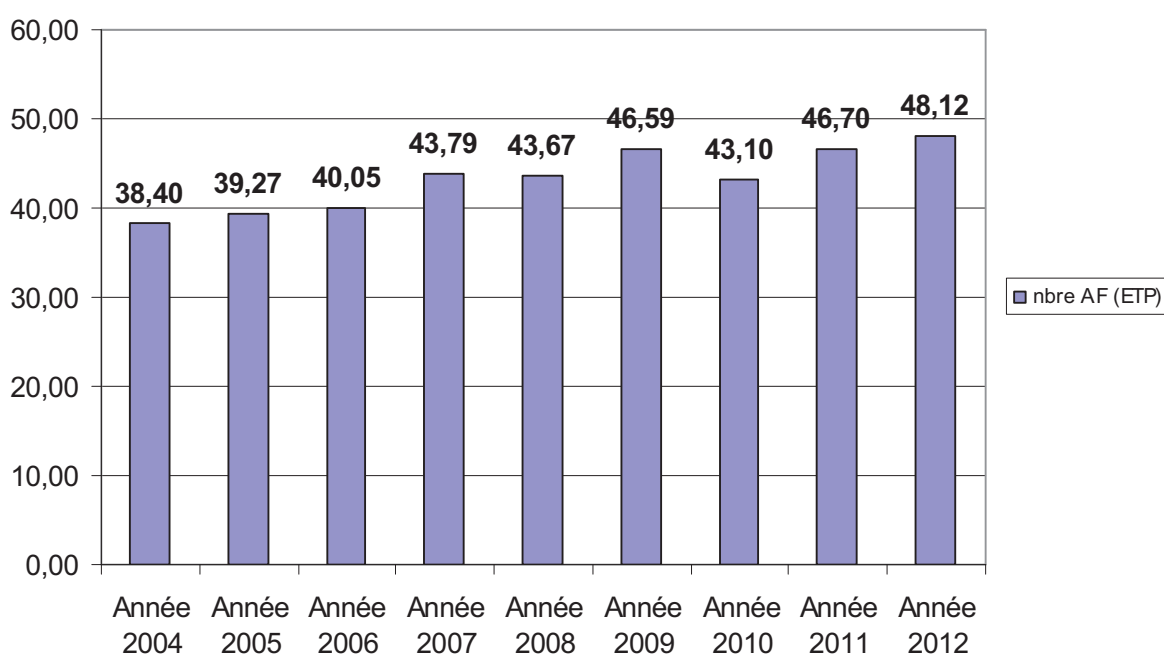
Le CPAS, via Acasa, regroupe les différents services de maintien à domicile et ce, en proposant un panel de services : aides aux familles et aux personnes âgées, gardes malades, repas à domicile, ...

Services	Nombre d'agents	Nbre personnes aidées
Aides Familiales	<b>Du 01/01/12 au 31/08/12</b> <b>64 aides familiales</b> (58 sur le terrain+ 6 inactives= <b>48,12</b> ETP (45,36 sur le terrain + 2,76 inactives)	<u>Personnes aidées :</u> - <b>2011 = 319</b> - <b>2012 = 304</b> (du 01/01/12 au 30/06/12) <u>Heures prestées :</u> - <b>2011 = 62.349,20</b> - <b>2012 = 31.218,75</b> (du 01/01/12 au 30/06/12)
Repas à domicile	<b>4 livreurs AF = 3,2 ETP</b> <b>1 livreur art.60 = 1 ETP</b> <b>1 livreur art.60 pour les crèches et pré-gardiennat = 1ETP</b> <b>3 tournées + 1 tournée crèches et pré-gardiennat</b>	<u>Repas distribués :</u> - <b>2011 = 53.081</b> - <b>2012 = 28.359</b> (du 01/01/12 au 30/06/12) - <u>Personnes aidées :</u> - <b>2011 = 334</b> - <b>2012 = 239</b> (du 01/01/12 au 30/06/12)
Soins infirmiers	<b>10 infirmières = 9,25 ETP</b>	<u>Nombre de soins :</u> - <b>2011 = 50.069 (dont 15.881 hors nomenclature)</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2012 = 14.752 (dont 3.925 hors nomenclature)</b> (du 01/01/12 au 30/04/12)</li> </ul> <u>Nombre de patients</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>moyenne 2011 : 98/mois</b></li> <li>- <b>moyenne 2012 : 98/mois</b> (du 01/01/12 au 30/04/12)</li> </ul>
Gardes malades	3 gardes malades	<u>Nombre de nuits :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2011 = 408</b></li> <li>- <b>2012 = 190</b> (du 01/01/12 au 31/07/12)</li> <li>-</li> </ul>
Aides ménagères	25 aides ménagères (23 sur le terrain + 1 en congé parental + 1 congé maladie longue durée) = 15,03 ETP	Nombre d'heures : <b>14.624,41</b> Nombre de personnes aidées : +/- <b>245</b>
IDESS	3 brico-dépanneurs = 3 ETP	<u>Nombre de dépannages :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2011 = 677</b></li> <li>- <b>2012 = 327</b> (du 01/01/12 au 30/06/12)</li> </ul> <u>Nombre de devis :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2011 = 214</b></li> <li>- <b>2012 = 186</b> (du 01/01/12 au 30/06/12)</li> </ul> <u>Nombre d'heures :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2011 = 2.100,50</b> (1.886,50h réellement facturées + 214h devis gratuits)</li> <li>- <b>2012 = 1.064,50</b> (878,50h réellement facturées + 186h devis gratuits) (du 01/01/12 au 30/06/12)</li> </ul>

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

Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées est agréé et subventionné par la Région Wallonne.

**Evolution du nombre d'AF (Personnes physiques recrutées)****Evolution du nombre d'AF (ETP)****Evolution du contingent, des heures prestées et des subsides**

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Contingent</b>	59.221 h	64.232 h	60.958 h	62.831 h	64.452 h
<b>Heures totales</b>	62.536 h	59.193,50 h	63.793 h	62.296,25 h	63.447,65h
<b>Prestations</b>	59.911,10 h	56.286,00 h	58.731,25 h	55.685,50 h	56.162,65 h
<b>Subsides RW</b>	1.420.453,76€	1.497.659,28€	1.605.282,08€	1.590.907,68€	1.571.751€
<b>Utilisation du contingent</b>	105,60%	92,16%	104,60 %	99,15 %	98,44%

En 2012, le service a presté **63447,65** heures soit **98,44** % d'utilisation qui se répartissent comme suit :

- **56.162,65** heures prestées chez les bénéficiaires ;
- **7.285** heures de distribution des repas subventionnés, de réunion d'équipe et de perfectionnement ;

Depuis 2009, le nouveau décret a été appliqué avec comme conséquences :

- Une augmentation du forfait horaire des aides familiales ;
- Des jours de congé supplémentaires pour les aides familiales ayant atteint 52 ans subventionnés ;
- Un montant forfaitaire pour les heures inconfortables en 2012 :
  - Entre 6 heures et 8 heures : **4,3390 €**
  - Entre 18 heures et 20 heures : **4,3390 €**
  - Entre 20 heures et 21 heures 30 : **7,5932 €**
  - Heures prestées les samedis: **5,6407 €**
  - Heures prestées les dimanches et jours fériés : **12,1491 €**
- Un montant forfaitaire par Km parcouru : **0,3352 €**
- Une réduction pour les bénéficiaires de : **0,40 €/h**

Le nouveau décret nous subsidie mieux pour tenir compte de charges spécifiques et entre autre : l'ancienneté du personnel et la pénibilité du métier.

Résumons l'évolution de la subvention ainsi que la prise en considération de l'ancienneté du personnel.

	<b>A partir du 01/01/09/ h prestée</b>	<b>A partir du 01/01/10/ h prestée</b>	<b>A partir du 01/01/11/ h prestée</b>	<b>A partir du 01/01/12 / h prestée</b>
<b>Forfait charges salariales des aides</b>	20,21	20,32	20,86	21,38
<b>Majoration 8 à 14 ans d'ancienneté</b>	2,36	2,38	2,44	2,50
<b>Majoration + 14 ans</b>	4,09 (14-20 ans) 4,63(+ 20 ans)	4,11 (14-20 ans) 4,66 (+ 20 ans)	4,22 (de14à20ans) 4,78 (+20ans)	4,32 (de14à20) 4,90 (+20 ans)
<b>Frais administratifs</b>	2,31	2,33	2,39	2,45
<b>Frais salariaux AS</b>	1,07	1,01	1,04	1,06
<b>Forfait samedis, dimanches ou entre 20h et 6h</b>	6h-8h ou 18h-20h = 4,10 20h - 21h30 = 7,1787 Samedi = 5,3328 Dimanche+Jf = 11,4859	6h-8h ou 18h-20h = 4,10 20 h – 21h30 = 7,21 Samedi = 5.36 Dimanche+ Jf = 11,54	6h-8h ou 18h-20h= 4,23 20h – 21h30 = 7,40 Samedi =5,50 Dimanche+Jf = 11,85	6h-8h ou 18h-20h: 4,33 20h – 21h30: 7,59 Samedi = 5,64 Dimanche+ Jf= 12,14

	8-14 ans	14-20 ans	+ de 20 ans
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/08 (public RGB)	2,29	3,97	
Subvention horaire ancienneté 01/01/08 (public non RGB)	0,48	1,51	
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/09 (public RGB)	2,36	4,09	4,63
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/09 (public non RGB)	0,49	1,51	1,76
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 hors 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

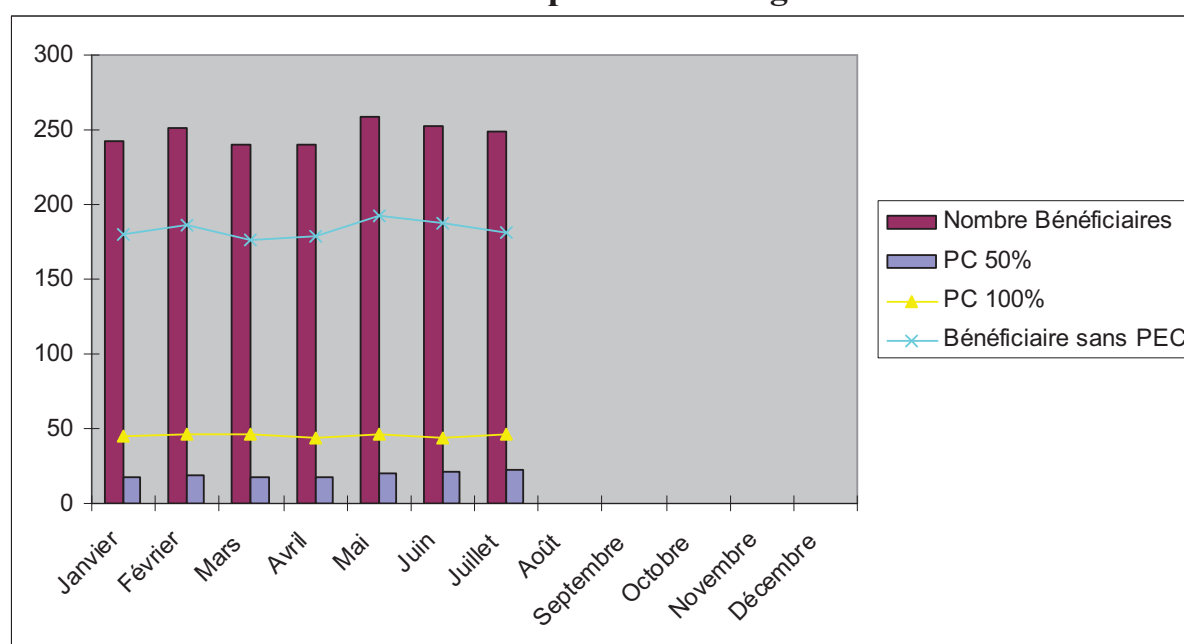
L'analyse financière du service doit être étudiée au regard de l'application du nouveau décret.

	Compte 2010	Compte 2011	Budget 2012	Budget 2013
<b>Dépenses</b>				
Personnel	1.667.463,12	1.846.225,17	1.975.197,57	1.924.760,56
Fonctionnement	52.757,78	63.838,88	76.550	80.625,75
Facturation interne (frais de bureau)		350,63	520	500
<b>TOTAL</b>	<b>1.720.220,90</b>	<b>1.910.414,68</b>	<b>2.052.267,57</b>	<b>2.005.886,31</b>
<b>Recettes</b>				
Prestations	172.500,00	171.604,85	188.199	188.000
Intervention S. Social	90.526,00	63.190,53	87.840	87.840
Transfert	1.472.112,46	1.426.220,51	1.580.651	1.529.178,08
<b>TOTAL</b>	<b>1.735.138,46</b>	<b>1.661.015,89</b>	<b>1.856.690</b>	<b>1.805.018,08</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>14.917,56</b>	<b>-249.398,79</b>	<b>-195.057,57</b>	<b>-200.868,23</b>

Notre clientèle au niveau des 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 subvention pénalisent financièrement ceux qui aident les personnes à faibles revenus d'où l'intégration des recettes liées à cette intervention sociale qui sont désormais intégrées à notre budget pour avoir une vision réelle de notre service.

Au niveau des prises en charge à 50 % et 100 %, elles représentent **8 %** et **18 %** de notre population globale.

### Etat des prises en charge

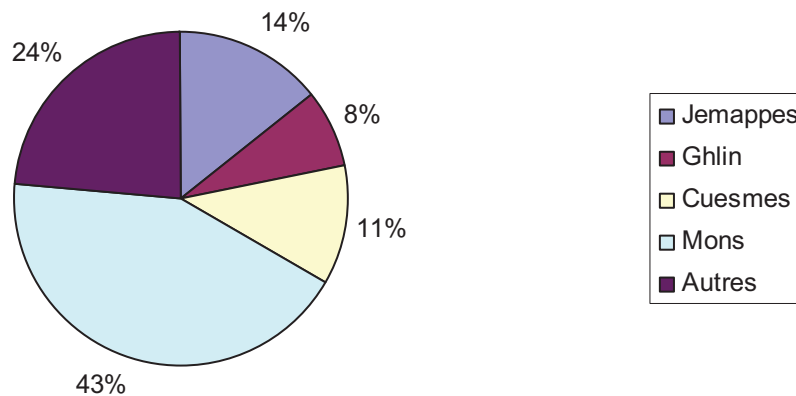


### Les bénéficiaires du service « Aides aux Familles » (du 01/01/12 au 30/06/12)

	Bénéficiaires		Pourcentage
	Hommes	Femmes	Total
<35ans	1	20	21
35 – 54 ans	19	60	79
55 – 64 ans	19	46	65
65 – 84 ans	27	74	101
85 ans et plus	6	32	38
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>232</b>	<b>304</b>

**46 %** des bénéficiaires ont plus de 65 ans et **12,5 %** sont âgés de plus de 85 ans.



**Répartition par commune (du 01/01/12 au 30/06/12)****Perspectives**

Le CPAS connaît la concurrence des travailleurs employés par d'autres opérateurs sous le régime des titres-services. L'information est donc essentielle pour mettre en évidence les spécificités des métiers de l'aide familiale et des services qu'elle peut rendre aux citoyens.

Le fait de pouvoir proposer les services d'aides familiales le samedi et le dimanche matin permet non seulement d'insister sur cette spécificité mais bien de rendre un vrai service à ces personnes âgées. Le développement de ces prestations est donc essentiel pour garantir la pérennisation de l'emploi ainsi que l'offre des services aux citoyens montois.

L'objectif 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.

**1.1 Le dispositif naissances multiples**

Il s'agit d'un projet émanant et subsidié par la Région wallonne auprès du CPAS de leur commune en vue d'obtenir une puéricultrice à temps plein et une aide ménagère à mi – temps. La condition d'accès à cette aide est 3 enfants endéans 18 mois et la famille est aidée jusque l'âge de 3 ans du dernier enfant.

Actuellement, nous suivons 2 familles avec 2 puéricultrices et 2 aides ménagères. Des contacts de suivi sont réalisés régulièrement par l'assistante sociale en charge du service tant auprès des familles que du personnel en place.

**1.2. Les gardes à domicile**

- Le Gouvernement a décidé de financer le service des gardes à domicile et ce via des points APE.
- Notre CPAS dispose de 3 postes dans ce cadre.

Le but est de soulager la famille, d'intervenir chez les patients en fin de vie ou bien lors de la sortie d'hôpital.

En 2011, le nombre de nuits prestées s'élevait à **408**

En 2012, le nombre de nuits prestées est de **190** (au 31/07)

Avec 3 équivalents temps plein, nous ne pouvons couvrir que 365 nuits/an. A condition qu'il n'y ait pas d'incapacité de travail. Ce nombre est insuffisant pour rendre un service efficient. L'impossibilité de créer des emplois supplémentaires sur fonds propres nous oblige d'arrêter ce service. Nous avons repositionné ces 3 aides-familiales dans le service des aides-familiales de jour.

## **2. Les repas à domicile**

### Nombre d'agents et de personnes aidées

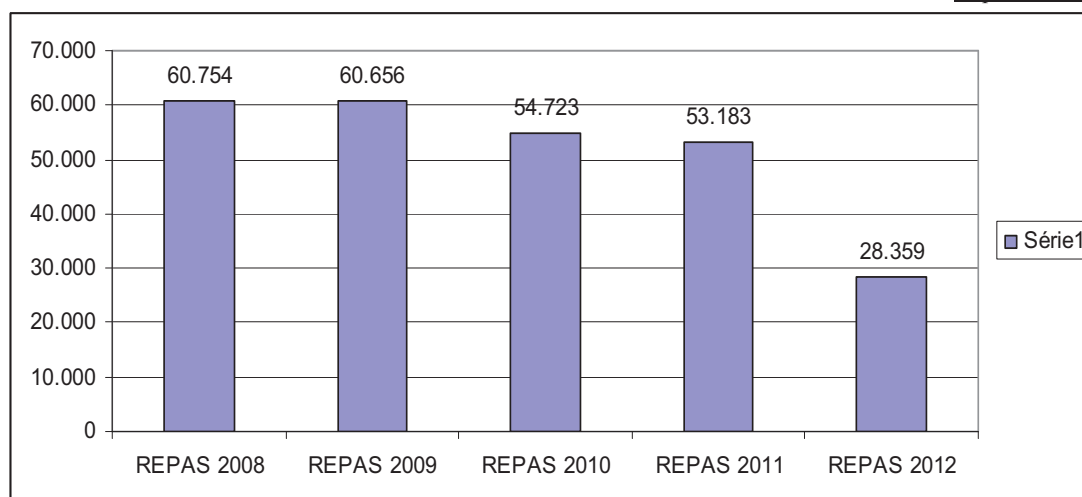
Bien qu'il soit plus révélateur d'afficher des chiffres en terme de nombre de repas servis annuellement, il est proposé, à titre indicatif, le tableau ci-dessous qui reprend le nombre de personnes ayant été aidées au cours des années reprises (certains sur de très courtes périodes, d'autres, sur des années complètes.

Service	Nombre agents	Nombre de personnes aidées en 2011	Nombre de personnes aidées (du 1/01/12 au 30/06/12)	Projection 2013
Repas à domicile	3,2 ETP AF + 1 art.60 + 1 art.60 pour la tournée des crèches 3 tournées + 1 tournée crèches et pré gardiennats	334	239	+/- 300

Le CPAS livre des repas froids équilibrés (à réchauffer) et équilibrés élaborés par un sous-traitant en fonction des impératifs de santé et confectionnés sous sa responsabilité à la nouvelles cuisine centrale de la Résidence du Bois d'Havré.

### **Evolution du nombre des repas**

L'indicateur à suivre est d'avantage le nombre de repas servis que le nombre de bénéficiaires.



\* 2012 : repas livrés du 01/01/12 au 30/06/12

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. On le voit, le service assume un rôle social important, qui va au-delà de la simple livraison de repas.

Au 30/06/12, plus de 74% des bénéficiaires ont plus de 65 ans (44% entre 65 et 84 ans, 30% au - delà de 85 ans).

	Bénéficiaires		Pourcentage
	Hommes	Femmes	Total
<35ans	2	1	1
35 – 54 ans	10	10	8
55 – 64 ans	16	24	17
65 – 84 ans	41	63	44
85 ans et plus	24	48	30
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>146</b>	<b>239</b>

Actuellement, il y a 4 aides familiales à 4/5ème temps et 1 art.60 pour la livraison des repas à domicile (3 tournées). Ces aides familiales bénéficient donc de subsides de la Région wallonne à concurrence d'un maximum de 6 heures par jour et par aide et ce, pour les activités de distribution des repas. Nous avons également 1 art.60 à temps plein qui assure la livraison des crèches et pré – gardiennats

	Compte 2010	Compte 2011	Activité 2012 (au 30/06)
Recettes des bénéficiaires	338.508,68 €	303.911,90 €	164.623,80 €
Effectif personnel	4,4 ETP + 1 art.60	3,2 ETP AF + 1 ETP Art.60 + 1 ETP art.60 (crèches et pré gardiennats)	3,2 ETP AF + 1 ETP art 60 + 1 ETP art.60 (crèches et pré gardiennats)
Nombre de repas distribués	54.723	53.081	28.359
Recette moyenne/repas	6,16 €	5,72 €	5,80 €

La recette moyenne d'un repas est de +/- 5,80 € alors que le prix maximum d'un repas est de 6,74 € en semaine et 7,41 € en week-end.

### Le coût social du service

<b>Le coût social du service</b>	<b>MB 2012</b>
Prévisions des recettes bénéficiaires <b>2011</b>	2011 : 304.015,80 € 2012 : 164.623,80 € (au 30/06/12)
Si tous les bénéficiaires payent le prix maximum	2011 : 320.991,96 € 2012 : 171.226,40 € (au 30/06/2012)
Intervention du service social	PC 2011 : 53.796,32 € PC 2012 : 23.052,43 €
Coût de l'application du tarif social	2011 : 117.660,30 € 2012 : 48.232,10 € (au 30/06/2012)

	<b>Compte 2010</b>	<b>Compte 2011</b>	<b>Budget 2012</b>	<b>Budget 2013</b>
<b>Dépenses</b>				
Personnel	206.511,41	177.062,16	238.269,22	138.052,34
Fonctionnement	200.232,57	204.010,89	226.300	213.554,50
Dette	299,54	5.328,95	5.325,75	5.322,47
Facturation interne		699,92	85.475,74	83.343,66
<b>TOTAL</b>	<b>407.043,52</b>	<b>387.101,92</b>	<b>555.370,71</b>	<b>440.272,97</b>
<b>Recettes</b>				
Interv. Bénéficiaires	338.508,68	303.911,90	320.000	329.647,60
Intervention S. Social	-	53.796,32	144.721	144.721
Subvention RW	68.039,94	124.553,67	117.200,44	106.000
<b>TOTAL</b>	<b>406.548,62</b>	<b>380.638,34</b>	<b>581.921,44</b>	<b>580.368,60</b>

Il est à noter que la forte diminution du coût de personnel en 2013 résulte d'une ventilation des agents beaucoup plus juste en fonction des différents secteurs couverts par l'activité. Ce rééquilibrage donne une vision beaucoup plus juste de la situation actuelle, sans incidence sur l'organisation du service sur le terrain.

Une enquête de satisfaction a été réalisée dans le courant de l'année 2012. Elle démontre un très bon taux de satisfaction. Le service RAD pratique une évaluation continue de la qualité des repas fournis par API et un signalement instantané des problèmes constatés.

### **3. Les soins à domicile**

Le CPAS gère un service de soins à domicile dont le personnel est réparti comme suit :

- 1 infirmière en chef ;
- 9 ETP infirmières.

Actuellement, ces 10 agents sont répartis en 9,25 ETP.

Pour l'année 2011, 50.069 soins infirmiers ont été prodigués à en moyenne 98 patients/mois.

Evolution des soins infirmiers

Soins	2008	2009	2010	2011	Au 31/07/12
Injections	18.222	19.176	17.962	16.987	6.902
Pansements	6.220	7.588	7.737	5.887	2.707
Toilettes	12.897	12.801	12.078	10.916	5.756
<b>TOTAL</b>	<b>37.339</b>	<b>39.565</b>	<b>37.777</b>	<b>33.790</b>	<b>15.365</b>
Soins non-facturés	5.480	7.051	11.981	15.881	5.420
Chiffre d'affaires	249.340,40	246.601,63	230.745,28	218.329,99	73.041,34 (au 30/04/12)

Evaluation des recettes 2012

Remboursement mutuelles	262.085	188.000 reçus + 74.085 à percevoir pour sept à déc.
Subsides VDB	26.650	Chiffre annuel
Subsides RTT	15.000	Chiffre annuel
Maribel (1/3)	9.756	1 inf. 1/2-tps et absences
<b>TOTAL :</b>	<b>313.491 €</b>	

Evaluation des dépenses 2012

Frais de personnel	408.105
Frais de déplacement	25.000
Matériel	4.000
<b>TOTAL :</b>	<b>437.105 €</b>

**Evaluation du déficit 2012 : 123.614 €**

Les patients par tranche d'âge

Catégorie d'âge	2008	2009	2010	2011	2012 (31/07/12)
< 35 ans	23	20	13	11	12
35-54 ans	41	38	44	34	14
55-64 ans	71	64	54	54	24
65-84 ans	138	125	105	109	66
85 ans et +	48	39	41	29	25
Age non précisé	21	17	12	8	5
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>303</b>	<b>269</b>	<b>245</b>	<b>146</b>

Les bénéficiaires de plus de 65 ans constituent la catégorie la plus importante de nos patients.

En ce qui concerne les recettes du service, elles se résument comme suit :

- **Subside fédéral Maribel (29.676,63 €)**
- **Subsides INAMI (26.650,00 €)**

Les remboursements des soins infirmiers par l'INAMI comprennent :

- Une partie « A » qui couvre la tenue du dossier infirmier, l'acte intellectuel, l'éducation du patient ;
- Une partie « B » qui couvre l'acte technique proprement dit.

A côté de cette facturation à l'acte, il existe une facturation au forfait :

- A : personne semi dépendante ;
- B : personne lourdement dépendante ;
- C : personne grabataire ;
- Techniques spécifiques : pour des actes très spécialisés (perfusions, alimentation parentérale, épidurales, ...)
- Supplément « palliatif » pour les patients bénéficiant du forfait palliatif.

Le degré de dépendance est évalué sur base de l'échelle de Katz.

**L'aménagement de fin de carrière (15.190,83 €)**

Pour la réduction des fins de carrière, suite aux dispositions réglementaires en matière d'allègement de la charge au travail du personnel infirmier de + de 45 ans, 4 infirmières sont concernées et ont opté pour la réduction des horaires.

**Subsides INAMI – Van Den Broeck (26.650€)**

Pour prétendre aux subsides INAMI (Van Den Broeck), les services de soins infirmiers à domicile doivent répondre de façon permanente aux conditions suivantes :

- Etre dirigés par une infirmière responsable de l'organisation du service, de la coordination, de la programmation, ... ;
- Disposer d'au minimum 7 infirmiers, ce nombre minimum est exprimé en ETP et l'infirmier responsable n'est pas pris en compte dans la fixation minimum ;
- Garantir la formation permanente des praticiens avec au minimum 20 h de formation par an et par ETP.
- Garantir 25 h par an et par ETP de réunion de concertation ;
- Disposer d'un numéro de tiers payant unique.

**Perspectives 2013 :**

Malgré les efforts, le chiffre d'affaire ne s'améliore pas de manière suffisante et le déficit 2012 reste important.

Pour 2013, le budget a été élaboré en tenant des dernières perspectives disponibles : le déficit estimé est de 139.861,92€.

Toutes les pistes identifiées seront étudiées avec le plus grand soin, sans tabou, et la réorganisation qui sera proposée tiendra compte à la fois des réalités financières du service, de la situation de chaque membre du personnel, des besoins de notre patientèle et des ressources partenariales disponibles localement.

## **4. Livre - Accès**

Livre – accès est un projet commun entre la bibliothèque de Jemappes et le CPAS de Mons qui a débuté en juillet 2006.

Ce service permet aux personnes âgées et/ou personnes à mobilité réduite du Grand Mons de pouvoir continuer à goûter aux plaisirs de la lecture.

A ce jour, un vingtaine de personnes bénéficient de ce service.

### **Fonctionnement du service**

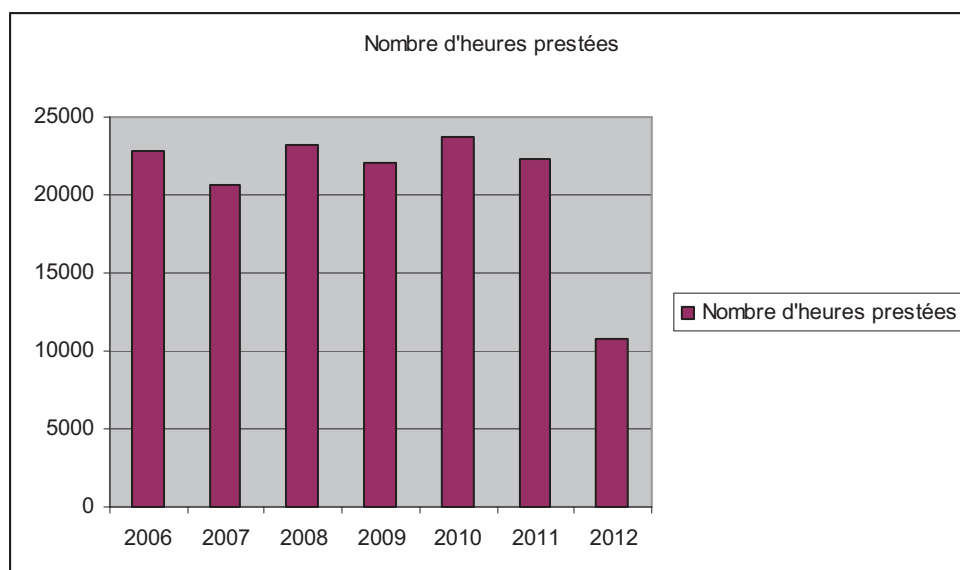
- Le staff administratif d'ACASA réceptionne les appels et transfère les coordonnées de l'appelant au service repas d'ACASA ;
- Le service repas convient alors un rendez – vous avec le bénéficiaire au domicile afin de remplir un questionnaire ;
- Le bénéficiaire paiera 1€ (taxe obligatoire REPROBEL pour 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 mal voyantes, il existe des livres adaptés ainsi que des livres CD. Nous prêtons un lecteur CD à ceux qui n'en possèdent pas, avec une caution de 5€ (contre reçu).

## **5. Les titres services**

Le CPAS est agréé pour l'utilisation des titres services depuis 2003.

L'effectif est de 23 aides - ménagères soit 15,03 ETP (30/09/12).



A ce jour, les titres services sont remboursés à concurrence de 21,72€ (au lieu de 21,41 €).

C'est bien évidemment grâce à cette recette à laquelle s'ajoutent les aides à l'emploi (SINE) que le service peut envisager de se maintenir à l'équilibre.

L'aide à l'emploi « SINE » correspond au public que nous engageons prioritairement dans ce service. Actuellement, 17 agents soit 11,85 ETP bénéficient d'un SINE ce qui doit être pris en compte lors de l'analyse financière du service.

Donc 6 agents soit 3,18 ETP sont sur fonds propres.

De plus, le CPAS n'est ni entreprise d'insertion (subside de 20.000 €, subside par aides - ménagères de 5.000 € qui décroît sur 4 ans, subside pour l'accompagnateur social), ni une société d'interim (prestation flexible à l'heure : une heure prestée est payée et les contrats proposés aux aides ménagères s'adaptent à la demande des bénéficiaires !) et encore moins une agence locale pour l'emploi.

Le CPAS a joué et continue de jouer son rôle d'insertion en proposant des emplois de qualité pour les aides – ménagères.

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. La productivité reste élevée (aux alentours de 85 %).

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.

De ce fait, afin de maintenir le service, la qualité et la flexibilité auprès de la clientèle sont plus qu'essentielles et ce, en complément du maintien des mesures SINE.

Seul, le respect de ces principes doit permettre au CPAS de viser l'équilibre financier et de pérenniser le service.

### **Perspectives 2013**

L'accent sera mis sur la réponse à la demande. Maintenir, auprès de nos clients, une qualité et flexibilité indispensables vu l'extension de la concurrence. La transparence reste de mise surtout au niveau de la communication.

La continuité du travail de qualité réalisé en 2012 sera un point important dans la stabilité financière du service.

### **6. 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. Celui-ci limite sensiblement les profils de bénéficiaires et les activités éligibles du service « Brico - dépannage ».



Au sein d'ACASA, 3 agents travaillent dans ce cadre.  
 Au sein de l'EFT Le Plein Air, 2 agents y sont également affectés.

### Les bénéficiaires

#### A. Toute personne physique à condition de résider en Région wallonne et d'occuper son habitation comme premier logement peut bénéficier des services d'une IDESS pour :

- Les petits travaux d'entretien, de réparation et d'aménagement de l'habitat.

<b>Combien de fois ?</b>	Maximum 10 fois 4h par an
<b>Combien de temps ?</b>	Chaque présentation est de 4 heures maximum
<b>Délai ?</b>	Il faut 1 délai d'une semaine minimum entre chaque présentation
<b>A quel prix ?</b>	7,00 € par heure (TVA incluse)

- L'aménagement et l'entretien des espaces verts dans les limites suivantes :

- La tonte des pelouses d'une surface inférieure à 300m<sup>2</sup> ;
- La taille de haies de maximum 40 m de long et 3 m de haut ;
- Le désherbage des abords de l'habitation et des cours de moins de 75m<sup>2</sup> ;
- Le bêchage des jardins et des potagers d'une surface inférieure à 150m<sup>2</sup> ;
- Le ramassage et l'évacuation des déchets verts et/ou des feuilles et branchages provenant de nos travaux.

#### B. Les personnes physiques « précarisées »

Ce sont des personnes physiques résidant en Région Wallonne :

- Ayant droit au Revenu d'intégration (RIS) ;
- Personne ayant un revenu inférieur à 19.200€ selon leur dernier avertissement extrait de rôle ou à 25.536€ s'il s'agit d'un ménage ;
- Bénéficiaires des secours accordés par les CPAS (Loi du 02/04/1965) ;
- Personne visée par la loi du 05/07/1998 relative au règlement collectif de dettes ;
- Bénéficiaires de l'intervention majorée en matière d'assurance soins de santé.

<b>Combien de fois ?</b>	75 heures maximum par an
--------------------------	--------------------------

Nombres de bénéficiaires par catégories du 01/06/2008 au 31/07/12

Année	Types A		Type B		Total
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
<b>2009 (de juin à décembre)</b>	207	83,47	41	16,53	<b>248</b>
<b>2010</b>	153	82,26	33	17,74	<b>186</b>
<b>2011</b>	134	85,35	23	14,65	<b>157</b>
<b>2012 (01/01/12 au 31/07/12)</b>	118	86,76	18	13,24	<b>136</b>

Le service rencontre un succès certain auprès des publics visés et ce malgré les conditions restrictives d'intervention (13,24% 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

	2010	2011	2012 (30/09/12)
<b>Nombre de devis</b>	265	214	<b>186</b>
<b>Nombre d'heures facturées</b>	1.941	1.886,50	<b>843,50</b>

En complément au brico - dépannage, un service de magasin social est disponible pour le public cible. L'ensemble du matériel de première nécessité reconditionné par les ateliers de l'EFT Le Plein air est proposé au public à des tarifs sociaux via le magasin social.

Les prix pratiqués par le magasin social sont dans tous les cas inférieurs d'au moins 30% aux prix du marché.

Le projet IDESS concerne l'EFT pour les activités suivantes :

- Le transport social : Ce service est accessible à toute personne souhaitant une aide lors de déplacements, en particulier lors de déménagements.

**Tarification** : 6,70€/h pour le public cible + le coût lié au déplacement (0,3444€/km) et 12,10 €/h pour les autres clients + le coût lié au déplacement (0,3444€/km).

- Le magasin social (tarifs inférieurs d'au moins 30% aux prix du marché).

## **7. Centre Coordonné de Soins 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 lors d'une sortie d'hôpital, d'une maladie ou tout simplement pour rester le plus longtemps possible à son domicile.

Pour ce faire, les besoins du bénéficiaire sont examinés avec lui, ce qui permet de préciser les services qui vont être activés, soit en interne soit via des partenaires externes avec qui le CCSD est conventionné.

Voici quelques exemples de services qui 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,... et bien d'autres encore.

A noter que l'ensemble des communes du Grand Mons représente la zone couverte par le Centre. Il est accessible par téléphone 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. La coordination est gratuite.

Le CPAS a défendu le dossier CCSD auprès des Instances de la Région Wallonne fin 2011. Cette dernière a rendu un avis favorable qui nous a permis de recevoir un nouveau subside en 2012.

Depuis février 2012, 45 dossiers de situations coordonnées ont été ouverts.

## **8. Les perspectives des services de maintien à domicile**

La finalité ultime des services de maintien à domicile doit demeurer sociale. Il est clair que le plan de gestion induit un contrôle budgétaire strict de la part des responsables.

Notre public au sein du service est âgé, défavorisé et/ou handicapé. C'est de façon volontariste que le CPAS s'adresse à ce public. Réfléchir uniquement en terme de rentabilité conduirait à des sélections en terme de population, en terme d'actes prestés, en terme de services offerts et 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'efficacité dans un secteur concurrentiel et en intégrant une dimension sociale qui lui est propre, sans quoi une partie du public fragilisé se retrouvera encore davantage en situation d'isolement et de grande précarité.

### Perspectives budgétaires du service pour 2013

<b>Services</b>	<b>Charges</b>	<b>Recettes</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Aides aux familles</b>	2.005.886,31	1.805.018,08	-200.868,23
<b>Coordination SAD</b>	383.374,07	110.135,46	-273.238,61
<b>Naissances Multiples</b>	17.333,49	12.997,51	-4.335,98
<b>Repas à domicile</b>	440.272,97	580.368,60	140.095,63
<b>Soins à domicile</b>	416.147,18	276.285,26	-139.861,92
<b>Gardes Malades</b>	31.085,87(3mois)	34.781,23(3mois)	3.695,36
<b>Titres Services</b>	580.203,18	575.770,52	-4.432,66
<b>Idess</b>	167.279,78	168.254,64	974,86
<b>TOTAL</b>	<b>4.041.582,85</b>	<b>3.563.611,30</b>	<b>-477.971,55</b>

## **9. Télé – Assistance**

Le service Télé – Assistance permet aux personnes fragilisées de vivre chez elles en toute tranquillité.

Installé dans la caserne des pompiers à Cuesmes depuis avril 2003, Télé – Assistance travaille en collaboration avec la Ville et le CPAS de Mons, le service incendie et les coordinations de soins et services à domicile.

Ce service apporte une aide rapide, personnalisée et adaptée aux situations les plus diverses telles que : chutes, malaise, accident, agression,...

Pour être efficace, l'équipe de 13 téléphonistes fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Aux téléphonistes viennent s'ajouter 5 personnes assurant le suivi technique ou administratif.

Outre cette mission de télé – biovigilance, Télé – Assistance assure également la garde téléphonique du service d'urgence du CPAS de Mons et de La Louvière ainsi que le CPAS de Frameries, Boussu et Quaregnon depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2012.

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.

Chacun de nos abonnés reçoit un pendentif à porter autour du cou de manière permanente au domicile. En cas de problème ou de malaise, il lui suffit d'actionner le bouton central du pendentif. Par cette pression, un signal est envoyé à l'appareil branché sur la ligne téléphonique qui composera automatiquement le numéro de notre Centrale.

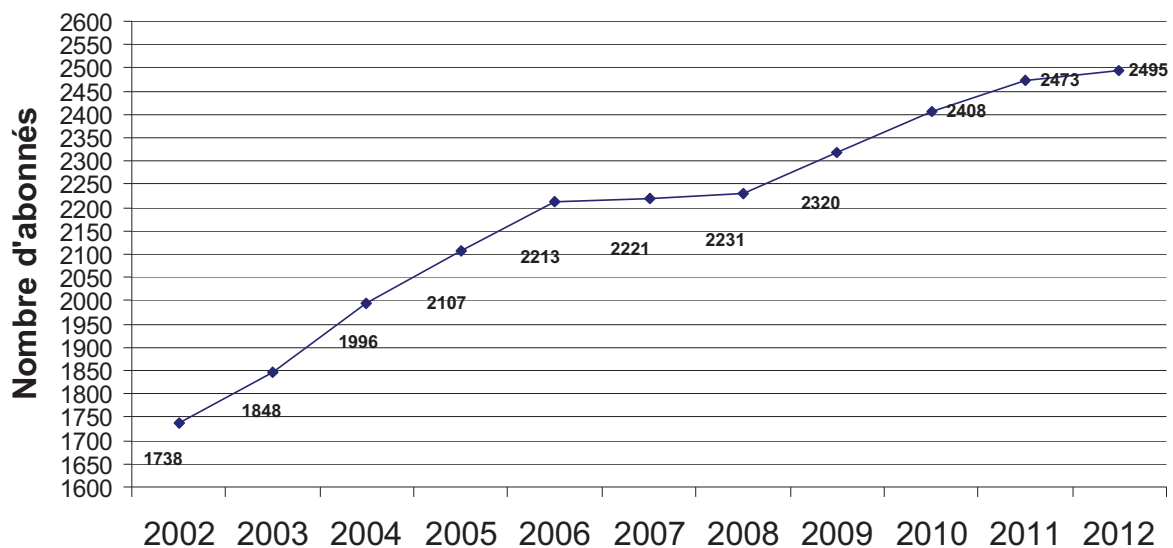
Dès lors, un de nos téléphonistes est directement en contact avec l'abonné. Il l'identifie via une fiche informatique reprenant toutes ses données personnelles (nom des contacts, problèmes de santé, médecin traitant,...). Il peut s'enquérir de sa situation.

Si toutefois, il n'y a pas de réponse de la part de la personne en détresse, nous prenons contact avec une des personnes renseignées sur la fiche personnelle et lui demandons de vérifier, au domicile de l'abonné, quelle est la situation. Nous gardons l'abonné en ligne jusqu'à ce que la personne – contact arrive sur place et nous renseigne davantage.

Selon les circonstances, il arrive également que nous envoyions directement un service de secours tels que pompiers ou encore la police. Là encore, nos téléphonistes restent en contact avec l'abonné et le rassure jusqu'à l'arrivée des secours.

Dans tous les cas de figure, chaque appel est analysé pour agir au mieux et au plus vite, dans l'intérêt de l'abonné.

### Evolution du nombre d'abonnés de 2002 à 2012



Depuis plus de cinq ans, 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 – Compte (depuis avril 2006 - 3 zones), Télé – Assistance gère également Tournai (depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007 – 11 zones).

Depuis juillet 2008, les gardes de Tubize-Rebecq (2 zones), de Soignies (1 zone), d'Enghien (1 zone) et depuis le 1<sup>er</sup> octobre la garde d'Ath (5 zones). Soit 216 villages répartis en 28 zones. Les zones de Wauthier Braine et Braine le Château nous ont rejoint depuis novembre 2010.

## **II. ACCUEILLIR ET HEBERGER LES PERSONNES AGEES**

### **1. La situation**

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 5 places, un centre de soins de jour de 5 places.

#### L'évolution du nombre de lits

Etablissements	2012				TOTAL
	MR/S	Court Séjour	CAJ	RS	
Résidence du bois d'Havré	221	0	0	0	221
BMB	62	8	10	0	80
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>301</b>

**MRS** : Maison de repos /et soins

**CAJ** : Centre d'accueil de jour

**RS** : Résidence services

La résidence du Bois d'Havré a ouvert ses portes en juillet 2010. Cette ouverture avait entraîné le transfert de 18 lits de la Bonne Maison de Bouzanton et de 40 lits du Home Quiétude (le Home Quiétude a fermé ses portes en septembre 2010).

Ce déménagement de lits de la BMB vers la nouvelle MRS du bois d'Havré a entraîné l'activation des lits court-séjour (8). Ces lits sont disponibles depuis fin 2010.

Selon l'étude menée par la fédération des CPAS, en Wallonie, le nombre moyen d'aînés par maison de repos et soins publique est de 84. Les unités les plus grandes sont dans le Hainaut (88).

En Wallonie, le taux d'occupation est de 95,7<sup>1</sup> % en MR et 98,3 % en MRS.

### **2. Le Centre d'accueil et de soins de jour de la BMB**

Le Centre d'accueil et de soins de jour (CSJ) est une structure alternative d'accueil qui a pour but d'apporter à la personne nécessitant des soins et à son entourage le soutien nécessaire à la réalisation du maintien à domicile. Il prend en charge des personnes relevant au moins de la catégorie B de l'échelle de Katz.

Le Centre de jour de la « Bonne Maison de Bouzanton » comporte 10 lits en centre d'accueil de jour (Taux d'occupation : 30,79%) dont 5 lits en centre de soins de jour (Taux d'occupation : 94,34 % - catégories lourdes).

Le nombre de famille ayant recours au Centre est de 15 en moyenne.

<sup>1</sup> Chiffres tirés de la Radioscopie du secteur public de l'UVCW

Le prix pour le résident est de :

- 9,74 € pour une demi - journée ;
- 16,70 € pour une journée entière.

### **3. Le service de court séjour**

La BMB dispose d'un agrément pour 8 lits court séjour.

Ces lits sont activés depuis fin 2010 pour l'accueil des résidents (maximum 3 mois par année civile).

Cette formule permet un répit aux familles ou aidants proches pour une période de 90 jours.

La finalité de la formule est un retour au domicile du résident.

Les avantages sont les suivants :

- Une prise en charge complète mais temporaire ;
- Déramatiser 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**

##### **MRS du Bois d'Havré**

	2011			2012		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
< 65 ans	28	22	50	27	22	49
65 - 74 ans	10	29	39	10	27	37
75 - 84 ans	19	45	64	20	49	69
85 - 94 ans	15	46	61	11	50	61
> 95 ans	0	4	4	0	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>146</b>	<b>218</b>	<b>68</b>	<b>152</b>	<b>220</b>

En 2012, 60,6 % de nos résidents ont plus de 75 ans.

**BMB**

	2011			2012		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
< 65 ans	5	2	7	3	3	6
65 - 74 ans	3	5	8	1	6	7
75 - 84 ans	5	17	22	10	18	28
85 - 94 ans	7	12	19	5	13	18
> 95 ans	2	7	9	2	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>43</b>	<b>65</b>	<b>21</b>	<b>43</b>	<b>64</b>

En 2012, 79,69 % de nos résidents ont plus de 75 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.

2011					
	Catégorie O	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie CD
BMB	7,53 %	31,72 %	18,23 %	10,65 %	31,85 %
MRS et HQ	10,40 %	12,90 %	21,40 %	10,60 %	44,70 %

2012					
	Catégorie O	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie CD
BMB	7,43 %	31 %	24,26 %	8,31 %	29 %
Résidence du Bois d'Havré	7,72 %	16,36 %	24,09 %	13,63 %	38,18 %

En Belgique, selon l'étude de la fédération des CPAS :

En MR, la part des résidents O est de 35,4 % (principale catégorie).

Avec la catégorie A (33,6 %) ; ils représentent ensemble 2/3 de la population.

En MRS, 34,1 % des résidents sont repris dans la catégorie B. Les catégories C et D constituent la moitié des résidents (65,8 %).

En Wallonie :

45,1 % des MR publiques sont des O.

72 % des MRS publiques sont des C et 31 % appartiennent à la B.

En MR hennuyère et brabançonne, moins de 4 résidents sur 10 sont repris dans la catégorie O. Ce pourcentage est environ de moitié dans les Provinces de Liège et Luxembourg. Par contre, 59,6% des résidents des maisons de repos namuroises sont la catégorie O. Les MRS du Hainaut présentent un profil de résidents plus lourd que la moyenne : 72,8 % de ceux - ci sont repris en catégorie C contre 69,35 % pour les autres structures publiques wallonnes.

**4.3 Les admissions au cours de l'année**

48 admissions ont eu lieu à la BMB.

72 admissions conjointes MRS du Bois d'Havré.

**4.4 Etat des lieux de la liste d'attente**

La liste d'attente évolue constamment.

A la BMB, 38 personnes sont en attente d'une admission :

- 16 personnes viennent du domicile ;
- 7 personnes sont hébergées dans sa famille ;
- 6 personnes sont hébergées à la Maison Saint-Paul ;
- 9 personnes viennent d'une autre MR/MRS.

A la MRS du Bois d'Havré, 100 personnes sont en attente d'une admission.

**Nombre de résidents par catégorie**

	CAT O	CAT A	CAT B	CAT C	CAT CD	Non dét.
Résidence du Bois d'Havré	17	36	53	30	84	-
BMB	5	2	16	5	20	-

**4.5 L'aide sociale au sein des maisons de repos du Centre**

Au niveau du budget général, le CPAS intervient pour compenser le manque de ressources des résidents et le montant facturé par la maison de repos.



	Compte 2010	Compte 2011	Budget 2012	Budget 2013
<b>Montants</b>	<b>79.357,98 €</b>	<b>121.469,52</b>	<b>120.000</b>	<b>120.000</b>

Le montant de l'aide sociale représentait en 2011, 1,83 % des recettes d'hébergement de nos maisons de repos.

En 2012, l'aide sociale représente 2,63 % de nos recettes.

En 2013, elle représentera 2,6 % de nos recettes.

Intéressons-nous aux résidents payants / indigents au sein de nos différentes maisons de repos.

	2010		2011		2012	
	Payant	Indigent	Payant	Indigent	Payant	Indigent
BMB	83,42 %	9,87 %	85,48 %	9,76 %	88,68 %	11,32 %
Résidence du Bois d'Havré	-	-	85,83 %	10,76 %	71,5%	28,5%

En Wallonie, 6 % des résidents sont aidés par le CPAS local ;

1,9 % par le CPAS d'une autre commune.

C'est donc, 7,9 % des résidents qui reçoivent une aide sociale (20,8.% en 99 !)

Depuis 1990, une allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) existe.

C'est un forfait mensuel qui dépend du degré d'autonomie et est lié à des conditions médicales et de ressources. Dans les structures publiques wallonnes, 17,7 % des résidents ont droit à une APA.

## 5. Les recettes des maisons de repos

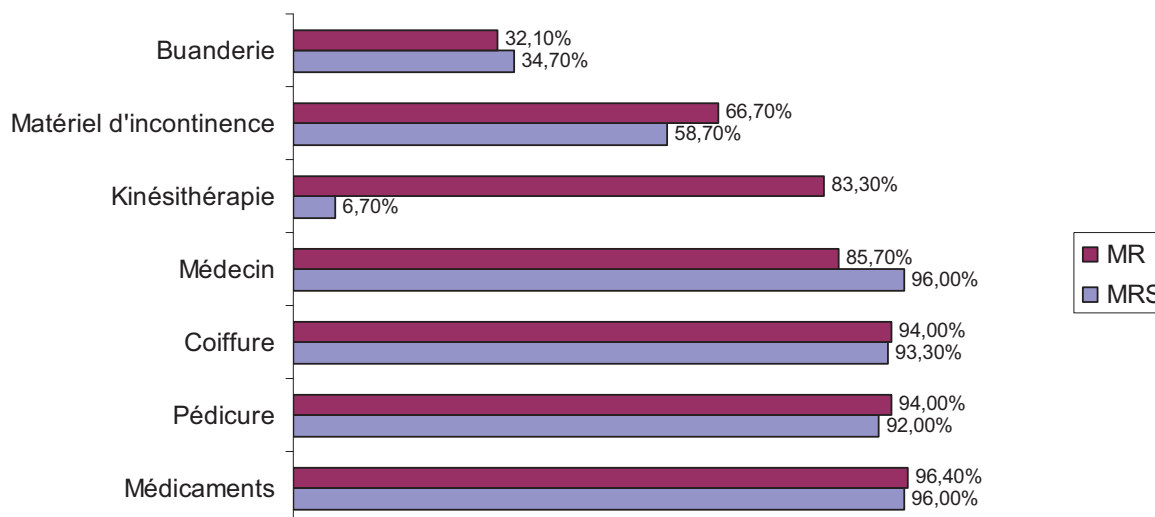
### 5.1 L'intervention des résidents

L'intervention des résidents varie en fonction du type de chambre :

	2010			2011 (1 <sup>er</sup> semestre)			2011 (2 <sup>ème</sup> sem.)			2012		
	HQ	BMB	MRS	HQ	BMB	MRS	HQ	BMB	MRS	HQ	BMB	MRS
Chambre commune												
Chambre individuelle		31,43	38		32,06	38		32,06	38		33,34	38
Cantous (Service pour les désorientés)			40			40			40			40

\* En Wallonie dès 2009, le lit MRPA est facturé à concurrence de 33,40 € / jour ; le lit MRS est facturé à concurrence de 34,70 €.

Nous avons calculé le pourcentage d'institutions qui facturent différents suppléments. Les plus courants sont les médicaments, la pédicure et la coiffure. C'est également le cas pour la kinésithérapie dans 83 % des situations en MR.



## 5.2 L'intervention de l'INAMI

En Wallonie, l'intervention moyenne de l'INAMI est de 39,6 € en 2010

En ce qui concerne l'intervention en prix de journée, l'évolution est la suivante

	2010		2011		2012	
	BMB	MRS	BMB	MRS	BMB	MRS
Prix journée	Du 01/01 au 30/06 = 38,38 €	57,01	Du 01/01 au 30/04 = 43,04 €	55,74	Du 01/01 au 31/01 = 45,82 €	56,90 €
	Du 01/07 au 30/08 = 38,87 €				A partir du 01/02 = 46,72 €	
	Du 01/09 au 30/09 = 39,65 €					
	Du 01/10 au 31/12 = 41,60 €					

### Principe de base au financement INAMI

Sur base d'une échelle de dépendance (« échelle de Katz »), on distingue les résidents par catégorie de dépendance (O, A, B et C). Une intervention unique est octroyée à l'établissement pour une année civile et vaut tant pour les résidents MR que pour les résidents MRS. Celle-ci est calculée au départ de la situation de l'établissement en termes de résidents, de personnel de soins et d'ancienneté au cours de la période de référence. Celle-ci s'étend du 1<sup>er</sup> juillet de l'année antépénultième au 30 juin de l'année précédent la période de facturation. Le personnel correspondant aux normes est valorisé sur base des coûts salariaux du secteur privé.

### 5.3 L'évolution des recettes en MR et MRS en €

#### Comptes

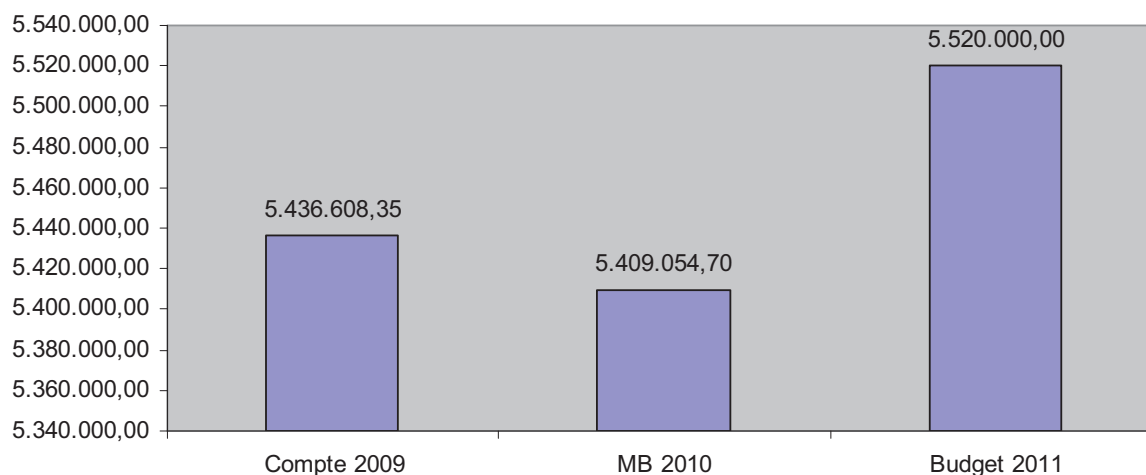
	2010				2011				
	BMB	HQ		MRS		BMB	HQ		MRS
Nombre de lits MR	26/34 → apd 01/10 (+8lits court séjour)	1 <sup>er</sup> sem 40	2 <sup>e</sup> se m 0	1 <sup>er</sup> sem 163	2 <sup>e</sup> se m 221	34			
Lits MRS	36	0	0	163	221	36	0	0	221
Recettes pensionnaires	1.003.576,99	7.030,24		2.845.552,96		926.173,29	62,30	3.488.529,93	
Recettes INAMI	1.166.903,97	-		4.232.049,00		1.519.66,01		5.520.315,28	

#### Budgets

Budget initial 2012		MB 2012		Budget 2013	
BMB	MRS	BMB	MRS	BMB	MRS
991.550	3.567.410	1.044.420	3.576.410	1.061.600	3.607.670
1.517.181,91	6.057.791,01	1.691.082,98	6.045.750,45	1.721.761,58	6.168.250,90

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.

Evolution des recettes consolidées de l'INAMILes recettes totales

	Compte 2011	MB 2012	Budget 2013
Montant	11.457.852,27€	12.736.813,57€	12.913.736,16 €

**6. Les dépenses**

L'effectif en terme de personnel se présente comme suit : (article 60 compris)

Personnel de direction et d'administration	3 ETP
Personnel d'entretien	9,6 ETP
Personnel de soins	31 ETP

**6.1 Les dépenses du personnel**

	Compte 2011	MB 2012	Budget 2013
Montants	7,939,547,91	7,984,500,38	7,969,636,86

L'effectif du personnel tient compte des éléments suivants :

- Normes d'agrément des maisons de repos,
- Normes d'agrément des MRS,
- Intervention financière de l'INAMI.

L'INAMI établit une allocation journalière moyenne correspondant aux normes de personnel par catégories de dépendance. Ces normes sont calculées par 30 résidents présents.

**Lits MRPA : Normes de MRPA par 30 résidents**

Forfait catégorie	Personnel infirmier	Personnel soignant	Kiné – ergo – logo	Réactivation	Personnel réactivation court séjour	Total personnel
<b>O</b>	0,25	-	/		1,4***	1,75
<b>A</b>	1,2	1,05	/			2,45
<b>B</b>	2,1	4	/	0,35		7,85
<b>C</b>	4,1	5,06	/	0,385		10,95
<b>CD</b>	4,1	6,06	/	0,385		11,95

\*\*\* personnel de liaison

**Lits MRS : Normes de MRS par 30 résidents**

Forfait catégorie	Personnel infirmier	Personnel soignant	Kiné – ergo – logo	Réactivation	Total personnel	Médecin coordinateur
<b>B</b>	5	5,2	1**	-	11,2	2h20/Sem
<b>C</b>	5	6,2	1**	0,50	12,7	
<b>CD</b>	5	6,7	1**	0,50	13,2	

\*\* Pour l'agrément MRS, il faut au moins 1 kinésithérapeute et 1 ergothérapeute

En Wallonie, en moyenne, 18,7 ETP par 30 résidents travaillent en maison de repos :

- 3,7 ETP infirmiers ;
- 6,3 ETP soignants ;
- 6,3 ETP de personnel d'hébergement.
- 86,4 % des maisons Wallonnes ont une infirmière de nuit.

Les accords sur le secteur non - marchand prévoient, à partir de l'âge de 45 ans, l'octroi d'un supplément de temps libre avec maintien du salaire. Les catégories du personnel bénéficiant de la mesure ont été élargies aux agents administratifs et au personnel d'hôtellerie.

- A partir de 45 ans le régime de travail passe à 36 heures soit (-2h) ;
- A partir de 50 ans à 34 heures soit (-4h) ;
- A partir de 55 ans à 32 heures soit (-6h).

19 agents de la BMB sont dans les conditions, 15 agents ont choisi la réduction des prestations, 4 ont choisi la prime.

62 agents de la MRS sont dans les conditions, 60 ont choisi la réduction des prestations, 2 agents ont choisi la prime.

Evolution des dépenses nettes de personnel

	<b>Compte 2011</b>	<b>Budget MB 2012</b>	<b>Budget 2013</b>
Dépenses de personnel brutes (A)	7.935.547,91€	7.984.500,38€	7.969.636,86€
Recettes dont :			
Prestations	5.585.562,87 €	6.111.000€	6.314.000€
Fins de carrière	228.233,61€	212.000,00€	212.000,00€
Maribel (y compris infirmières 600)	169.417,92€	298.920,85€	268.562,98€
APE	334.894,84€	379.666,01€	371.887,72
<b>Total recettes (B)</b>	<b>6.318.109,24€</b>	<b>7.001.586,86€</b>	<b>7.166.450,70€</b>
Dépenses nettes de personnel	-1.617.438,67€	-982.913,52€	-803.186,16€

**6.2 Les dépenses de fonctionnement**

	<b>Compte 2011</b>	<b>Budget initial 2012</b>	<b>MB 2012</b>	<b>Budget initial 2013</b>
Montants	1.590.112,43 €	1.696.010€	1.735.410€	1.606.044,68€

**6.3 Les dépenses de transferts**

	<b>Compte 2011</b>	<b>Budget initial 2012</b>	<b>MB 2012</b>	<b>Budget initial 2013</b>
Montants	1487.716,19€	475.050,00€	468.550,00€	458.550,00€

**6.4 Les dépenses de la dette**

	<b>Compte 2011</b>	<b>Budget initial 2012</b>	<b>MB 2012</b>	<b>Budget initial 2013</b>
Montants	1.951.409,93€	2.144.327,64€	2.069.228,19€	2.055.340,22

**6.5 Les dépenses totales**

	<b>Compte 2011</b>	<b>Budget initial 2012</b>	<b>MB 2012</b>	<b>Budget initial 2013</b>
Montants	11.968.786,46 €	12.821.851,73€	12.926.289,33€	12.696.885,28€

En Wallonie, environ 75% des dépenses des maisons de repos publiques sont des frais de personnel.

4 % du coût sont des charges financières.

## **7. La synthèse du budget 2013**

MR	Recettes totales	Dépenses totales	Résultat avec charge d'emprunt	CE*	RHCE**
<b>BMB</b>	2.783.361,58€	2.915.533,40€	-132.171,82€	57.643,13€	-74.528,69€
<b>MRS</b>	9.775.920,90€	9.417.291,67€	358.629,23€	910.075,10€	1.268.704,33€
<b>Total</b>	<b>12.559.282,48€</b>	<b>12.332.825,07€</b>	<b>226.457,41€</b>	<b>967.718,23€</b>	<b>1.194.175,64€</b>

\*charge d'emprunt

\*\*résultat hors charge d'emprunt

<b>Centre d'accueil de jour</b>	<b>120.800€</b>	<b>6.176€</b>	<b>114.624€</b>	<b>0</b>	<b>114.624€</b>
---------------------------------	-----------------	---------------	-----------------	----------	-----------------

<b>Total général</b>	<b>12.680.082,48€</b>	<b>12.339.001,07€</b>	<b>341.081,41€</b>	<b>967.718,23€</b>	<b>1.308.799,64€</b>
----------------------	-----------------------	-----------------------	--------------------	--------------------	----------------------

## **8. Perspectives**

La Résidence du bois d'Havré est à présent pleinement opérationnelle ; le projet majeur pour 2013 sur le même site est la construction d'une nouvelle résidence service de 25 logements.

Ce projet répond à une demande pour ce type d'hébergement qui accueille des personnes plus valides et indépendantes.

Il s'agit d'une alternative aux types d'hébergement actuellement proposé.

Les logements de +/- 50 m<sup>2</sup> comprennent une chambre à coucher, un séjour, une kitchenette, une salle de bain. La résidence service se complète par un espace communautaire permettant par exemple des réunions familiales.

Les résidents ont accès à tous les services proposés par la Maison de Repos.

Actuellement, divers travaux de mise en conformité de la BMB ont été réalisés. Jusque 2015, l'activité peut se poursuivre sur ce site 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.

Le projet de la nouvelle BMB est pratiquement finalisé. Vu l'importance du coût estimé de cette construction et les contraintes financières du CPAS, un dossier de subsidiation global va être réalisé et négocié auprès de la Région wallonne. Des aides complémentaires sont nécessaires pour mener à bien ce projet dans les termes prévus. L'ouverture reste actuellement prévue à l'échéance de 2 ou 3 ans. Cette nouvelle maison comprendrait un « centre de jour », des « résidences services », des lits « MR » et « MRS ».

## Département 4 : Egalité des chances et Citoyenneté

---

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, le Service des Affaires sociales de la Ville de Mons (personnel et moyens d'actions) a été transféré au CPAS de Mons et s'est intitulé « Département Egalité des Chances et Citoyenneté » pour mieux s'intégrer dans les missions du CPAS de Mons.

Le « Département Egalité des Chances et Citoyenneté » a pour mission de développer des actions visant la participation citoyenne et la recherche de propositions et pistes de solutions concrètes et cohérentes garantissant le respect de chaque individu, quel que soit son âge, son sexe, son handicap et sa religion.

Pour ce faire, l'équipe travaille sur différents axes :

1. L'accueil du public ;
2. L'égalité des chances ;
3. La sensibilisation à la culture pour les personnes fragilisées ;
4. Les Aînés ;
5. Le vieillissement et l'immigration ;
6. Les Moins Valides ;
7. Les Allocations des Personnes handicapées ;
8. La Santé ;
9. La médiation des Gens du Voyage ;
10. La prévention du SIDA-IST ;
11. La Solidarité internationale.

### **1. L'accueil du citoyen**

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 la chapelle Saint-Quentin, rénovée intégralement.

Inauguré en avril 2010, le pôle d'accueil comprend :

- Au rez-de-chaussée, un staff administratif composé de cinq agents d'accueil ;
- Au 1<sup>er</sup> niveau, une salle d'expositions encourageant la promotion des richesses culturelles locales ;
- Au 2<sup>e</sup> niveau, la salle polyvalente « Jean-Claude Carpentier » pouvant contenir un maximum de 49 personnes au sein de laquelle se déroulent essentiellement des réunions et conférences internes, ainsi que des rencontres avec nos partenaires associatifs.

Les objectifs du pôle d'accueil consistent à :

- Faciliter le parcours du citoyen au sein de l'Administration en le guidant de manière appropriée vers les services ou institutions compétents et en lui annonçant en amont les formalités nécessaires afin d'aboutir à une solution rapide ;



- Assurer un accueil qualitatif à horaires adaptés, accessible à tous (notamment aux personnes à mobilité réduite ou présentant un handicap visuel, auditif...);
- Filtrer adéquatement les requêtes (1<sup>ère</sup> ligne) afin de faciliter le travail manifeste en interne ;
- Réduire le temps d'attente des demandeurs et éviter les déplacements inutiles. Les mécontentements relatifs à l'accueil physique proviennent en effet souvent d'un défaut d'information qui entraîne un circuit et une attente vains, juste pour s'entendre dire que ce n'est pas le bon endroit ou qu'il manque une pièce au dossier ;
- Développer une culture de la satisfaction de l'utilisateur et les facteurs favorisant la gestion améliorée des files d'attente ;
- Démultiplier l'usage des médias : permettre de compléter/commander des documents administratifs en ligne ou sur place, rendre le visiteur autonome en favorisant l'utilisation des bornes informatiques... ;
- Désenclaver l'accueil grâce à l'intégration d'un volet culture dans l'espace d'accueil...

Depuis janvier 2011, le Pôle d'Accueil social collabore avec Handicontact/ Cellule Egalité des Chances dans le cadre du SPF DG en tant qu'accueil de première ligne pour les introductions des demandes allocations personnes handicapées. D'autre part, la centrale téléphonique du CPAS de Mons a intégré également le service.

### **Bilan quantitatif**

#### **Relevé des demandes introduites au Pôle**

De septembre 2011 à septembre 2012, le Pôle d'Accueil social a enregistré **2035** demandes :

- **1915** demandes citoyennes (**1620** demandes face to face (desk), **221** demandes par téléphone et **74** demandes par mail). Ces demandes portent notamment sur : - allocations personnes handicapées : **889** **(desk et téléphone confondus)**.
  - rencontre avec une assistante sociale : **115**
  - revenu d'intégration sociale : **67**
  - demande d'attestation : **51**
  - recherche de logements : **51**
  - recharge compteur à budget : **55**
  - crèches : **71**
  - aide financière/prime : **18**
  - écoles : **21**
  - conflit locataire/propriétaire : **8**
  - orientation /localisation : **60**
  - maintien à domicile : **52**
  - aide juridique : **21**
  - prêt vert/FRCE : **39**
  - activités sur le territoire + bénévolat : **4**
  - dons/grenier aux trouvailles : **22**
- **11** demandes téléphoniques émanant d'associations relatives à la réservation de la salle du deuxième étage.

- **59** demandes (téléphone et mail) émanant de services administratifs Ville et/ou CPAS relatives à la réservation de la salle du deuxième étage ;
- **46** demandes essentiellement téléphoniques provenant de professionnels extérieurs (organisation d'évènements, contacts pour AS, appels à projet, organisation de formation, séminaires, dépôt de flyers, visite de la Chapelle ;
- **143** réservations de la salle CSSS effectuée suite aux 50 demandes émanant de services administratifs CPAS et/ou Ville (de janvier 2012 à septembre 2012).

**Nous pouvons noter une progression nette des requêtes introduites par les citoyens en cette année 2012 (70 % de plus)** en raison du fait d'une satisfaction globale des usagers (qui reviennent dès lors introduire de nouvelles demandes), d'un bouche à oreille positif relatif au guichet unique d'accueil, de la multiplication des canaux de communication – le sollicitant a de plus en plus de moyens de contacter l'administration - et des missions supplémentaires accordées au Pôle d'Accueil (SPF DG, centrex, fonds mazout, boîte infos...).

### **Centrale téléphonique du CPAS**

Quotidiennement, en moyenne, les standardistes réceptionnent plus de **200 appels** (cf. historique des appels du centrex). Pendant la période des paiements, les requêtes sont décuplées : majoration de 100 appels par jour (environ **300 appels par jour**).

### **Boîte mail « Infos »**

La boîte infos du Centre Public d'Action Sociale réceptionne, en moyenne, plus de **50 mails par jour**. 60% des messages proviennent de professionnels (Toit et Moi, Nuon, huissiers, travailleurs sociaux...). 40% de citoyens (demande d'aide sociale et conseils, d'aide financière, d'emploi, de logement...).

Quotidiennement, ceux-ci sont traités et dispatchés vers les services concernés.

### **Relevé des réservations de salles depuis janvier 2012**

#### **a) Expositions**

**6** expositions ont été accueillies pour l'année 2012 (une convention-type pour la salle d'expositions a été créée).

#### **b) Espace Jean-Claude Carpentier**

**86** demandes de réservations pour la salle du deuxième ont été enregistrées depuis janvier 2012 (**59** internes au CPAS, **2** internes à la VILLE, **25** par les associations extérieures). Une convention type pour la salle de conférences a été créée.

## **Bilan qualitatif**

En 2012, de manière générale, les demandes ont été traitées avec complétude par les agents du service (feedback favorable des citoyens) et sont recensées par catégorie. Les formations initiales des agents d'accueil (Torus, entre autres) leur permettent d'être proactifs en de nombreuses situations. La procédure pour l'introduction des allocations personnes handicapées a été adaptée : les citoyens peuvent désormais introduire par téléphone ou par mail leur demande d'allocation et d'autres solutions intégrées sont envisagées en concertation avec la collaboratrice-relais du SPF.

## **Perspectives 2013:**

Les perspectives pour 2013 sont les suivantes :

- Mise en place de **formulaire intelligents** et de **commande de documents en ligne** ;
- Communication à destination des **partenaires associatifs** afin de les informer des missions du Pôle et de ses ressources ;
- **Enrichissement des bases de données existantes** et collaboration active avec les services communaux ;
- Réflexion autour de **l'autonomie des usagers** (équipements, bornes,...)
- **Bilans semestriels** du service afin de fluidifier les returns vers les autorités ;
- Création d'un **espace d'accueil pour les enfants**

## **2. L'Egalité des chances**

Le service est impliqué dans l'organisation de multiples activités de sensibilisation autour des questions d'égalité des chances.

Exemples :

- Expositions ;
- Matinées d'échanges ;
- Ciné débats.

Le service a également marqué son intérêt pour la **Charte Egalité des chances** portée par l'asbl genderatwork. L'asbl Genderatwork est un organisme qui accompagne actuellement 9 communes dans le cadre de leurs projets « égalité des chances ».

La mission vise notamment la création d'une charte qui s'adressera à toutes les communes. Mons est partie prenante dans cette démarche.

## **3. La sensibilisation à la culture pour les personnes fragilisées**

Le Pôle d'accueil offre également un espace d'expositions aux artistes locaux qui ne trouvent pas leur place dans les programmations culturelles traditionnelles. Ainsi, l'année 2013 proposera une exposition par mois, sélectionnée sur base d'un dossier de candidature et soutenue par les autorités du CPAS de Mons.

Les personnes reçues lors d'auditions spécifiques sont également visées par cette dimension culturelle puisqu'elles attendent dans ce pôle d'accueil et peuvent donc visiter les expositions proposées à leur aise. Les Conseils consultatifs des Aînés et des Moins valides sont également associées à ces expositions.

#### **4. La Plateforme des Aînés**

##### **La Plateforme des Aînés a pour objectif :**

- De dynamiser la politique communale des Aînés et de mettre en évidence les besoins et attentes des Aînés ;
- D'améliorer l'information destinée aux Aînés ;
- De favoriser la participation des Aînés à la vie sociale et culturelle à Mons ;
- De promouvoir des actions de sensibilisation auprès des Aînés ;
- D'encourager l'inclusion au sein de la Ville de Mons des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et/ou pathologie apparentée ;
- De favoriser l'accès des Aînés aux nouvelles technologies: l'informatique.

##### **Deux groupes de travail ont été créés :**

- Réunion du groupe de travail « Culture et Citoyenneté » (5 fois/an) avec les membres de la Plateforme : proposition de nouveau projet, mise en place de nouveau partenariat, état des lieux des besoins et accessibilité des aînés à la culture et une meilleure diffusion des activités proposées par les membres de la Plateforme ;
- Réunion du groupe de travail « Santé et Formation » (3 fois/an) avec les membres de la Plateforme : proposition de nouveau projet, état des lieux des besoins, journée d'étude sur le vieillissement actif, mise en place de nouveau partenariat et d'ateliers santé diverses et une meilleure diffusion des activités proposées par les membres de la Plateforme.

##### **Les membres de la Plateforme des Aînés :**

G.Montée (ARC), J. Dullaert (FPSMons), C. Dubois (Résidence les Chartriers), H. Allard (UCP), F. Dubreucq (Mons Divertissement asbl), M. Deloie (Vie Féminine), G. Houioux (O.S.H.), M. Savoldelli (UCP), W. Mercier (Conseiller Communal), L. Cambier (les Amis des Aveugles), , Brigitte Stevens (Infor-Famille), G. Alno (CSC Mons), V. Ancora (PPCA), JM Mal (Infor Homes Wallonie), N. Cousturier (Conseillère Communale,) C. Wuilbaut (FPS-Mons et la Ligue des Familles), B. Lechaud (Résidence Léopold), P. Honorez (MOC), H. Geboes (UCP), S. Ortiz (CHU Ambroise Paré), A-M. Mercier (Conseillère Communale CDH), M-P. Montenair (UCP), M. Laforge (Ligue des Familles), JP. Lheureux (Espace-Séniors), F. Libert (Amicale des Pensionnés socialistes de Mons-Centre). V. Stano (CPAS de Mons). ACASA (MP Dernoncourt), J. Vanlathem (MRS du Bois d'Havré – CPAS de Mons), P. Barthelemy (Partenamut), J-F. Bay (CHR Clinique Saint-Joseph), N. Beauport (Coordination indépendante de soins et service à domicile), P. Bolome (Amicale des Pensionnés Socialistes de Jemappes), J. Brihay (Amicale des Pensionnés Socialistes-Jemappes), L. Brouillard (Résidence Bellevue), L. Cambier (Œuvre Fédérale « Les Amis des Aveugles »), A-S. Claustriaut (Asbl Centre Régional de Mons-Borinage), C. Chavée (Bonne Maison de Bouzanton), A. Denayer (Mutualité Chrétienne Hainaut Picardi-Mons), R. Detournay (Présidente Union Chrétienne des Pensionnés), N. Di Bari (Les Femmes Prévoyantes Socialiste de Mons),

R. Ghislain (Amicale des Pensionnés Socialistes de Mons-Centre), J. Gras (CIEP Hainaut Centre), V. Guilbert (Résidence Pont Canal), O. Lafosse (La Ligue des Familles), J-M. Lecocq ( MR), M. Ouali (PS), F. Patty (Université du temps libre UTL), V. Pécriaux (Partenamut), L. Prevost (Ecolo), G. Remacle (Femmes Prévoyantes Socialistes de Cuesmes).

### **Activités réalisées en 2012 :**

- Rédaction du **Guide des Aînés 2012** – Parution en mai 2012 – 2500 exemplaires à destination des citoyens seniors montois ;
- Réalisation d'un journal des Aînés le « **I-Seniors** » diffusé 4 fois/an, imprimé en 1000 exemplaires et mis à disposition du public gratuitement dans des lieux centraux tels que l'accueil du CPAS, le Pôle d'Accueil social, l'Hôtel de Ville de Mons, l'administration communale, l'accueil des mutualités... Il est également envoyé aux membres et aux citoyens seniors. Ce journal permet une meilleure diffusion des activités proposées par les membres de la Plateforme grâce à son agenda ;
- Réalisation d'une **brochure sur les « Alzheimer Café 2012 »**, mise à disposition du public gratuitement dans des lieux centraux tels que l'accueil du CPAS, le Pôle d'Accueil social, l'Hôtel de Ville de Mons, l'administration communale, l'accueil des mutualités... Elle est envoyée aux membres et aux citoyens seniors. Cette brochure comprend le programme des Alzheimer Café, les personnes de contact ainsi que des informations générales sur ce qui concerne les Alzheimer Café (c'est quoi, qui, pourquoi, où et quand ?) ;
- Les Cinés Seniors 2012, en collaboration avec le Plaza Art:
  - « Mon pire Cauchemar », le 17/01
  - « Intouchables », le 14/02
  - « Omar m'a tuer », le 27/03 dans le cadre de la SSI
  - « Hugo Cabret » et « L'Ours Montage », le 12/04 – Intergénérationnel
  - « Liberté », le 19/04 dans le cadre de la Semaine de l'Egalité des Chances
  - « The Artist », le 22/05
  - « Bienvenue parmi nous », le 19/06
  - « A perdre la raison », le 17/07
  - « The Angel's Share », le 21/08
  - « Cloclo », le 22/09
  - « Associés contre le crime », le 09/10
- Bal des Aînés, le jeudi 11 octobre à la salle Calva de Flénu à destination des seniors montois. Au total, le Bal accueil +/- 400 personnes dans une ambiance conviviale, un groupe de musique est présent, un goûter est offert aux participants. Cette année, 14 MR/MRS participent au Bal, pour un total de 282 résidents dont 66 PMR. Un transport gratuit en car adapté est prévu par le CPAS de Mons afin de favoriser la participation des maisons de repos. Environ 150 seniors résidant dans l'entité de Mons sont attendus au Bal ;
- Module de formation gratuit pour des séances d'initiation à l'informatique en collaboration avec les EPN de Jemappes et de Mons.

Programme du 1er module :

- Le 16 avril et 18 avril de 10h00 à 12h00
- Le 23 avril, le 26 avril, le 07 mai, le 09 mai, le 14 mai et le 16 mai 2012 de 14h00 à 16h00

Programme du 2ème module :

- Le 7 septembre, le 14 septembre, le 21 septembre et le 28 septembre de 10h00 à 12h30

➤ Home Cinéma en collaboration avec le Plaza Art »

Le projet Home Cinéma a pour but de rendre accessible le 7ème art auprès des résidents des maisons de repos de l'entité montoise. Mais plus qu'un film, il s'agit de proposer un véritable moment de partage et de rencontre. Ainsi les films seront précédés d'une présentation par des cinéphiles reconnus. Le but est de permettre aux aînés de mieux comprendre et d'apprécier toutes les finesses des longs métrages. Il s'agit de proposer une sélection de films francophones ou en version française de grand succès cinématographiques ou de films plus discrets mais de grande qualité.

Programme des homes cinéma 2012

Le 23 janvier à 14h00, Résidence Comtesse d'Oultremont (audio description pour les résidents mal voyants)

Le 6 février à 14h00 la Résidence Léopold,

Le 29 février à 14h00 les Charriers,

Le 12er mars à 14h00 les Foyers Saint-Joseph,

Le 18 juin à 14h00 la Bonne Maison de Bouzanton,

Le 11 juin à 14h00 la Résidence du Bois d'Havré.

**Alzheimer Café 2012**

Depuis 2008, l'Alzheimer Café de Mons permet aux familles, aidants et professionnels de disposer d'informations précises sur la maladie, les aspects techniques, les nouvelles pratiques, l'aspect juridique lié aux maladies mentales. Les participants peuvent discuter, échanger des expériences. Ce qui permet aux familles et aux malades de mieux accepter la maladie et d'y faire face beaucoup plus facilement.

L'Alzheimer Café a pour objectifs:

- D'informer sur l'aspect médical et psychosocial de la démence ;
- De créer un dialogue ouvert et sans tabou sur la maladie ;
- De rompre l'isolement social des malades et de leurs proches.

L'atmosphère conviviale qui règne à un Alzheimer Café permet de briser les tabous et permet aux personnes malades de ressentir des sentiments d'appartenance, de reconnaissance et d'acceptation. A noter, l'adhésion à la charte « Ville Amie Démence » le 20/09/2011.

« L'Alzheimer Café » a eu lieu de 14h à 16h à la salle des Commissions de l'Hôtel de Ville de Mons au dates suivantes : le 18 janvier, le 15 février, le 21 mars, le 18 avril, le 16 mai, le 20 juin, le 19 septembre, le 17 octobre, 21 novembre et le 19 décembre.

Le 10 mai 2012, le Service a également collaboré avec la Ligue Alzheimer à l'organisation du Colloque annuel « La maladie d'Alzheimer : Urgence ou résistance » qui a eu lieu à l'UMons, Auditoire Stiévenart (53, rue du Joncquois - 7000 Mons).

### **« Carrefours des Générations »**

Le week-end des 28 & 29 avril 2012 ont eu lieu deux journées d'animations entièrement consacrées à la mise en valeur d'échanges et de partage entre les âges. Cette opération portant le nom de « Carrefours des Générations » est une initiative de la Fondation Roi Baudouin et est coordonnée par l'asbl Courants d'Âges.

«Carrefours des Générations» est un week-end participatif, populaire et festif qui veut inciter à l'échange entre les générations, au « Mieux Vivre Ensemble».

#### **Rôle de la Plateforme des Aînés :**

La plateforme des Aînés sert de relais entre les porteurs du projet et les ambassadeurs (organismes participants au projet). A cet effet, la Plateforme des Aînés, organise des réunions de travail avec les ambassadeurs et met en place un comité de pilotage afin de mener à bien l'organisation des activités présentées ci-dessous.

La Plateforme des Aînés se charge de la communication du projet « Carrefours des Générations ». Réalisation et diffusion : brochure, communiqué de presse, courrier d'invitation...

#### **Ambassadeurs 2012 :**

La Bibliothèque Les Comtes de Hainaut - Réseau montois de lecture publique, la Bibliothèque de la Ville de Mons - Réseau montois de lecture publique, la Bonne Maison de Bouzanton du CPAS de Mons (Maison de Repos et de Soins), le Centre Interculturel de Mons et du Borinage (CIMB), l'asbl Cercle de Mycologie de Mons, l'asbl CIEP, l'asbl Compagnons Service A toi Mon toit, le Conseil Communal des Enfants de la Ville de Mons, le Conseil Communal des Jeunes de la Ville de Mons, la Coordination MOC Hainaut Centre, la Croix Rouge de Belgique, le Dynamusée de la Ville de Mons, l'Echevinat et le Service Education de la Ville de Mons, l'Ecole Achille Legrand de Mons, l'Ecole de la rue Ferrer à Cuesmes, l'Ecole des Arquebusiers de Mons, l'Ecole communale de Saint-Symphorien, l'asbl Espace Seniors – Solidaris mutualité Mons – Wallonie picarde, l'asbl Les Amis des Aveugles et Malvoyants, la Ligue des Familles, l'asbl M'Sourire, l'asbl Plaza Art, la Résidence Bellevue (Maison de Repos et de Soins), la Résidence Comtesse Madeleine d'Oultremont (Maison de Repos et de Soins), la Résidence Les Charriers (Maison de Repos et de Soins), la Résidence Léopold (Maison de Repos et de Soins), la Résidence du Bois d'Havré du CPAS de Mons (Maison de Repos et de Soins), l'asbl Sport Seniors, l'asbl UCP-Mouvement social des aînés.

### **Campagne : « J'ai un peu d'avance, le grand batelage des Seniors »**

Dans le cadre de l'année européenne 2012 du vieillissement actif et de la solidarité intergénérationnelle, la Ville et le CPAS de Mons ont décidé de soutenir la campagne « J'ai un peu d'avance » du 19 au 23 mai 2012 qui vise à mettre en lumière les aînés actifs dans notre société.

A bord d'une péniche, amarrée au Grand Large de Mons, 12 activités ont été proposées à un public intergénérationnel.

### Rôle de la Plateforme des Aînés :

La plateforme des Aînés sert de relais entre l'asbl Alternative Culture et les organismes participants à la campagne. A cet effet, la Plateforme des Aînés organise des réunions de travail avec les participants afin de mener à bien l'organisation des activités présentées ci-dessous.

La Plateforme des Aînés se charge de réunir les informations nécessaires auprès des organismes participants pour la communication de la campagne.

Formulaire de participation : organisme, présentation de l'activité, aspects pratiques...

Diffusion de la communication au travers d'une brochure, d'un communiqué de presse, de courriers d'invitation...

### Perspectives 2013

#### **a) Renouveau de la plateforme et mise en conformité avec la circulaire du Ministre Furlan :**

- Appel à candidatures pour le renouvellement des plateformes, qui s'appelleront désormais « Conseils consultatifs » pour suivre la circulaire du Ministre Furlan ;
- Proposition de composition auprès du Conseil communal ;
- Mise en place d'un comité de pilotage et de groupes de travail ;
- Adoption d'un règlement d'ordre intérieur.

#### **b) Organisation d'activités culturelles adaptées aux aînés :**

- Visite d'expositions avec le service de la Culture de la Ville de Mons ;
- Séances de théâtre en collaboration avec Le Manège et Mons Divertissement ;
- Bal des Aînés ;
- Organisation de Ciné-séniors, 1 fois/mois avec le Plaza Art ;
- Organisation de home cinéma, soit le cinéma en maisons de repos avec l'asbl Ciné Loisirs ;
- Excursion culturelles.

#### **c) Travail autour de la maladie d'Alzheimer :**

- Poursuite du café Alzheimer à l'Hôtel de Ville de Mons (rendez-vous mensuel)
- Réalisation d'une brochure sur l'Alzheimer Café
- Réalisation d'une brochure sur les aides juridiques spécifiques
- Organisation d'un ciné débat spécial Alzheimer avec le Plaza art
- Organisation d'un car pour participer au colloque annuel de la Ligue Alzheimer
- Collaboration renforcée avec le Centre de jour le Ravel et la Clinique de la Mémoire

#### **d) Réalisation du journal des Aînés le « I Seniors » diffusion 4 fois/an auprès des seniors montois**



- e) **Poursuite des formations d'initiation à l'informatique pour les seniors montois**
- f) **Mise en place d'activités intergénérationnelles dans les maisons de repos (collaboration envisagée avec les écoles et les conseils communaux des jeunes et des enfants)**
- g) **Organisation de séances de sensibilisation à la sécurité routière avec la zone de police de Mons Quévy.**

## **5. Vieillesse et immigration**

Pour rappel, le CPAS de Mons est soutenu par la Région wallonne dans le cadre de son projet pilote « Immigration et vieillissement en maison de repos ». A Mons et dans le Borinage, la proportion d'immigrés n'est pas négligeable. Les caractéristiques culturelles ou religieuses de certains groupes suscitent parfois des incompréhensions, voire des tensions. L'initiative innovante du CPAS de Mons tente de proposer des prises en charge adaptées pour ces personnes.

Avec le soutien du Centre pour l'Egalité des chances et du Centre Interculturel de Mons Borinage, cette recherche action vise à insuffler une dimension interculturelle auprès des professionnels confrontés à ce vécu.

### **Activités menées en 2012**

- a) Poursuite et élargissement du dispositif de sensibilisation et de formation des agents d'institutions et des membres d'associations.  
La formation a été dispensée à la MRS la « Bonne Maison de Bouzanton » en premier lieu ; aux référents de chaque service puis aux autres membres du personnel.  
Environ une trentaine de personnes toutes professions confondues l'ont suivie.  
Pour « ACASA », services à domicile, 60 aides familiales l'ont suivie.  
A la « Résidence d'Havré » les entretiens avec le formateur, qui précèdent la formation, ont eu lieu le 2<sup>ème</sup> trimestre 2012 et la formation en elle-même est prévue fin septembre, début octobre.
- b) Poursuite et élargissement du dispositif d'expérience pilote (identification de problématiques nouvelles de maintien à domicile, d'accueil de jour et d'hébergement, de famille et de modalités nouvelles de prise en charge).  
Suivi régulier à la « Bonne Maison de Bouzanton » et « Acasa ».
- c) Evaluation et consolidation du projet sur la région de Mons.
- d) Suivi de l'information aux autres CPAS du Borinage.  
Les 12 présidents des CPAS du Borinage ont été informés du projet, par des rencontres et des entretiens téléphoniques, souvent en présence de Directeur de maisons de repos.

### **Perspectives pour 2013 :**

- Réalisation et édition d'un guide de bonnes pratiques en collaboration avec l'UMons.
- Organisation d'une action de sensibilisation du grand public autour de la problématique.
- Elargir le dispositif d'encadrement et de médiation.
- Poursuivre et élargir la méthodologie d'intervention (recherche-action) de même que son processus d'accompagnement et d'évaluation.
- Réunions régulières du groupe de travail, constitué des partenaires du projet.

Etant donné le feedback positif de ce projet, il est à noter que le projet a été reconduit jusqu'en 2014 sous réserve de l'approbation des rapports intermédiaires.

## **6. La Plateforme des moins valides**

La Plateforme des Moins Valides a pour objectif de dynamiser la politique communale des moins valides et mettre en évidence les besoins et attentes des personnes handicapées.

### **Comité de pilotage :**

- Animation des réunions de la Plateforme communale des Moins Valides – 2 fois/an ;
- Création d'un réseau de partenaires de la Plateforme des Moins Valides ;
- Information des pouvoirs communaux sur les problématiques rencontrées par les personnes Handicapées.

### **Activités menées en 2012 :**

#### **Comité d'avis-accessibilité**

A la demande des services techniques de la Ville et du CPAS de Mons ou des membres de la Plateforme, organisation des réunions du comité d'avis-accessibilité.

### **De janvier à juin 2012 :**

Etude du projet d'aménagement dans la Rue du Rossignol à Mons ;  
Etude du projet d'aménagement dans la Rue du Fétis à Mons ;  
Etude du projet d'aménagement dans la Rue du Dépôt à Havré ;  
Etude du projet d'aménagement de la future gare de Mons (Quartier des Arts, Centre de Congrès) ;  
Etude du projet du réaménagement global des voiries au Quartier des Arts.

## **Elections**

Organisation d'un groupe de travail ayant pour objet l'accessibilité des bureaux de vote montois :

- Information des citoyens sur l'accessibilité des bureaux de vote ;

- Sensibilisation des présidents des bureaux de vote à l'accueil P.M.R. par des membres de la Plateforme ;
- Rendre accessible les bureaux de vote (collaboration avec les services techniques de la Ville,
- Réunions de travail prévues en 2012 afin de préparer les prochaines élections communales (octobre 2012) ;
- Collaboration avec les services Travaux de la Ville de Mons. Changement important : le Service Population a changé la répartition des bureaux de vote de Mons et de quelques grandes communes de l'entité. Il s'agit d'une répartition géographique, en fonction de l'adresse des votants. Les bâtiments plus modernes susceptibles d'être accessibles aux PMR sont visés.

### **Emplacement PMR**

Vu le nombre sans cesse croissant de demande de création d'emplacement de stationnement réservé aux PMR, de nouveaux critères d'octroi des emplacements ont été proposés.

L'avis de la Plateforme des Moins Valides est requis lors des refus liés à la nature du handicap (mobilité) de la personne demandeuse  
Réunions organisées en fonction des demandes de la police

### **Culture et Handicap**

L'objectif est de proposer, en collaboration avec les partenaires locaux, des activités culturelles de qualité accessibles aux PMR :

- Collaboration au Festival International du Film d'Amour à l'occasion de la séance de cinéma « Amour pour Tous » ;
- Collaboration avec la Société Royale Silencieuse Boraine pour l'adaptation en langue des signes de l'exposition du FIFA.
- Collaboration avec le Plaza Art pour la diffusion de films adaptés aux personnes sourdes et malentendantes lors du Festival International du Film d'Amour.
- Dans le cadre d'Interreg, Madame Marie-Claire Dieu et ses élèves se sont rendus à Zuycotte (France) pour un échange avec les étudiants français et de Courtrai. Présentation de la Plateforme des Moins Valides et de ses missions.

### **Access City Award**

Participation à l'appel à projet 2012 du prix européen Access City Award qui récompense les villes qui prennent des initiatives exemplaires pour améliorer l'accessibilité à l'environnement

urbain et permettent aux personnes handicapées d'être indépendantes face à leurs occupations quotidiennes.

### **Handicontact - Référent Proximité**

- Un des objectifs du Handicontact 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.
- Mise en place d'un accueil, d'une écoute, et d'une orientation vers les personnes, les services ou les institutions adéquates.
- Amélioration de la communication, particulièrement vers les personnes isolées, relative aux services et les réseaux d'aide au quotidien.
- Rédaction d'articles dans le MonsMag afin de faire connaître la présence et les missions de l'Handicontact au sein de l'entité montoise.

### **Service d'accompagnement à la communication**

Mise en place d'un service d'accompagnement à la communication avec Passe Muraille et la Société Royale Silencieuse Boraine.

### **Intervention du Conseil communal**

Lors d'un conseil communal, Madame Joëlle Kapompole a posé trois questions relatives à :

- La formation des chefs de services aux besoins des personnes en situation de handicap ;
- La traduction des procès-verbaux des conseils communaux en langage facile en faveur des personnes déficientes mentales ;
- L'information des personnes sourdes et malentendantes.

Des propositions de réponse ont été apportées. A la suite de cela, une réunion de travail a eu lieu entre le service Egalité des Chances et Citoyenneté, Joëlle Kapompole et des représentants de l'UMons, ceci afin de collaborer dans la mise en place de nouveaux projets.

### **Perspectives pour 2013 :**

#### **a) Renouvellement de la plateforme :**

Appel à candidatures pour le renouvellement des plateformes, qui s'appelleront désormais « Conseils consultatifs » pour suivre la circulaire du Ministre Furlan ;

Proposition de composition auprès du Conseil communal ;

Mise en place d'un comité de pilotage, d'un comité d'avis accessibilité et de groupes de travail.

**b) Etude de projets liés aux PMR :**

- Rapport d'accessibilité aux bâtiments et voiries publiques ;
- Accessibilité des bureaux de vote ;
- Collaboration avec la Police administrative pour l'octroi d'emplacements PMR
- Organisation d'audits divers.

**c) Handicontact :**

Une brochure sera prochainement rééditée sur la collaboration mise en place avec la cellule d'allocations pour les personnes handicapées et le SPF.

**d) Sensibilisation au handicap :**

Le service soutient des actions de sensibilisation autour du handicap telles que :

- la mise en situation de handicap d'élus locaux au sein de l'espace public
- l'organisation d'une séance spéciale pour les sourds et les malentendants dans le cadre du FIFA.

## **7. Cellule allocations des personnes handicapées**

Depuis janvier 2011, le CPAS de Mons gère désormais les demandes d'allocations pour les personnes handicapées. Ses missions sont les suivantes :

- analyser et traiter les demandes d'allocations
- analyser et traiter les demandes d'avantages sociaux
- analyser et traiter les demandes de cartes de stationnements ou de réduction pour les transports en commun
- accueillir le public et l'orienter au mieux dans ses démarches
- effectuer le relais auprès du SPF

La demande des citoyens s'introduit auprès du Pôle d'Accueil social – Ville/CPAS de Mons. Un formulaire de demande a été créé par notre service, celui-ci est complété par les agents du Pôle d'Accueil social ensuite les fiches sont transmises par voie informatique au SECC afin de traiter la demande. Il est également possible d'introduire une demande par téléphone, courrier postal ou boîte mail.

Nous collaborons donc quotidiennement avec le Pôle d'Accueil social et le Service Public Fédéral Direction Générale Personne Handicapée.

De nombreuses demandes nous sont introduites par voie externe via :

- L'assistante sociale du SPF (permanence en nos locaux tous les 3ème lundis du mois, permet de consulter les dossiers auprès du SPF)
- Les assistants sociaux des Mutuelles
- Les administrateurs de biens
- MR/MRS (Acasa, BMB, MRS d'Havré...)

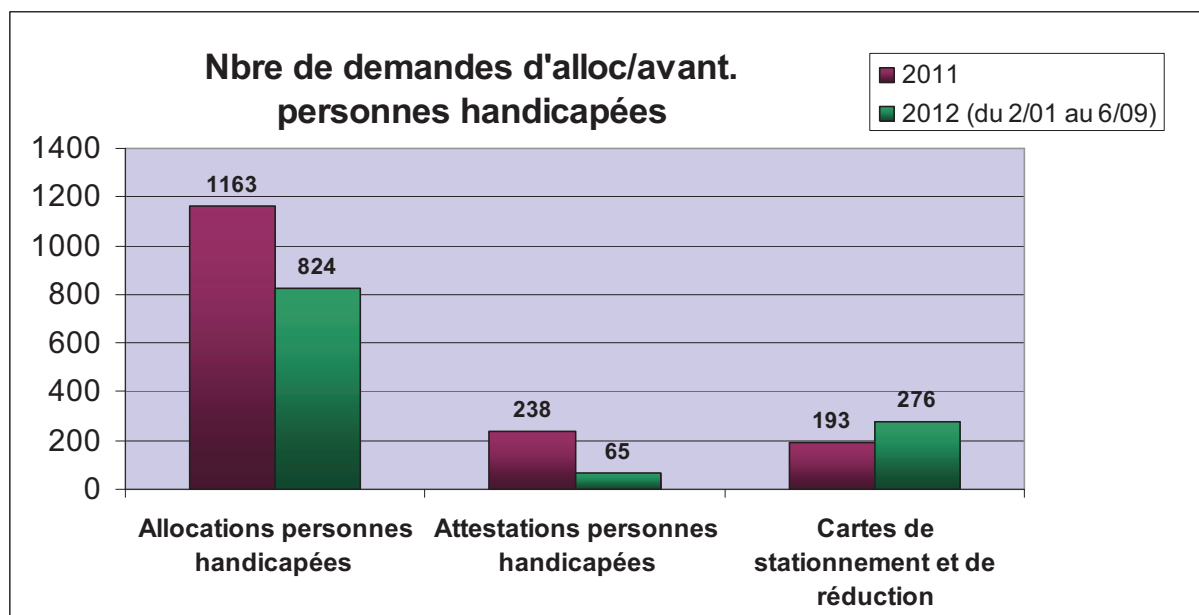
**Données quantitatives :**

Du 2 janvier 2012 au 6 septembre 2012, le service a traité 1165 demandes, réparties comme suit :

- 553 allocations personnes handicapées (ARR/AI)
- 271 allocations personnes handicapées (APA)
- 65 attestations personnes handicapées
- 276 demandes de cartes de stationnement
- 0 carte de réduction nationale de réduction sur les transports en commun pour les personnes handicapées de la vue
- 0 nouvelle demande d'attestation TVA

Pour information, en 2011, la cellule allocations/avantages sociaux personne handicapée a traité 1594 demandes, réparties comme suit :

- 1163 allocations personnes handicapées
- 238 avantages sociaux
- 193 cartes (réduction transports et stationnement)

**8. La Plateforme Santé**

La Ville de Mons bénéficie de la présence de très nombreux acteurs à vocation communale et subrégionale sur différentes thématiques santé (précarité, sida, assuétudes, grossesse adolescence...).

Ces acteurs se connaissent parfois encore mal. Ils sont très motivés à réaliser des projets ensemble en collaboration avec le CPAS et la Ville.

Le rôle de la Plateforme Santé est, dès lors, de :

- Mobiliser les partenariats
- Partager les pratiques professionnelles
- Dynamiser et soutenir les actions

Activités menées en 2012 :

- Travail en réseau avec des associations « Santé » : Asbl Parkinson, Asbl Sida IST Charleroi-Mons ;
- Distribution de packs "santé" lors de manifestations grands publics telles que les Feux de la Saint-Jean:
  - Feux de la Saint-Jean (30 juin 2012) : 250 goûters distribués ;
- Organisation de 2 journées « Don du Sang » avec la Croix Rouge de Belgique à destination des agents Ville et CPAS ;  
Ces collectes ont eu lieu le 3 octobre à la salle Calva de Mons et le 8 octobre à la salle des Mariages de l'Hôtel de Ville.

Perpectives pour 2013

**a) Renouvellement de la plateforme :**

- Appel à candidatures pour le renouvellement des plateformes, qui s'appelleront désormais « Conseils consultatifs » pour suivre la circulaire du Ministre Furlan ;
- Proposition de composition auprès du Conseil communal ;
- Mise en place d'un comité de pilotage, d'un comité d'avis accessibilité et de groupes de travail.

**b) Projets pour 2013 :**

- **Lutte contre l'obésité infantile** - Mise en place d'actions autour du projet « Viasano » auquel la Ville de Mons a adhéré
- Sensibilisation à **l'activité physique**
- Sensibilisation à **l'alimentation saine**
- Organisation d'une **collecte de sang** pour la Croix Rouge organisée à destination des agents Ville et CPAS
- Campagne de sensibilisation au **don d'organes** avec le CHU Ambroise Paré

## **9. Les Gens du voyage**

La médiatrice des gens du voyage assure les missions suivantes :

- Gestion quotidienne du séjour temporaire des gens du voyage (gestion de l'accueil et contacts avec les autorités communales et la police ;
- Collaboration en vue de trouver un terrain sur lequel le groupe peut séjourner ;
- Coordonner le séjour dans sa dimension technique (raccordement à l'eau, ramassage des immondices...).

En 2012, nous avons accueilli 6 groupes (de 9 à 70 caravanes) qui ont séjourné d'une à deux semaines sur le territoire montois de mars à septembre 2012 :

- Le premier sur le Parking Saint Fiacre
- Le deuxième sur la voirie Umons (site des Grands Prés)
- Le troisième sur le terrain Umons (site des Grands Prés)
- Le quatrième sur le terrain Idea situé le long de la Route de Wallonie
- Le cinquième à Ghlin sur un terrain appartenant à la Région Wallonne et situé le long de l'Avenue Louis Goblet
- Le dernier à Havré, sur un terrain appartenant vraisemblablement aux Cimenteries d'Obourg et situé le long de la Rue du Dépôt.

Ces groupes se sont installés sans demander l'autorisation préalable. Il a donc fallu gérer le séjour, la négociation avec les propriétaires privés, la gestion des déchets et l'information auprès de la hiérarchie de la Ville de Mons.

### **Le Clos des hirondelles**

- Des visites sur le terrain sont organisées lorsque cela s'avère nécessaire afin d'écouter les demandes des habitants et essayer de répondre au mieux à leurs demandes, notamment pour ce qui est du suivi du dossier pollution, les problèmes d'environnement, les problèmes d'éclairages publics, les demandes de compteurs électriques individuels, le problème d'enlèvement des déchets... ;
- Suivi du dossier d'aménagement introduit auprès de la Région Wallonne ;
- Collaboration avec le service financier de la Ville de Mons afin d'évaluer les loyers impayés des habitants ;
- Réunions avec les services techniques de la ville (voirie, régie foncière, environnement, urbanisme, bureau d'études...) en vue du réaménagement global du clos des hirondelles ;
- Collaboration avec Mme Aouf Sara (assistante sociale de référence auprès du Clos des Hirondelles), Hygéa, Picardie Laïque et les habitants concernant le problème d'enlèvement des déchets sur le site du Clos des Hirondelles.

### **Partenariats :**

#### **a) Le Centre de Médiation des Gens du Voyage et des Roms en Wallonie**

- Un partenariat important est également mis en place avec le Centre de Médiation des Gens du Voyage et des Roms en Wallonie.

Ce partenariat se concrétise comme suit :

- Participation aux supervisions du Centre qui permettent la formation des 2 agents affectés à la question des gens du voyage, l'acquisition de connaissances sociales et techniques liées à la communauté des gens du voyage ;
- Participation aux journées d'études, colloques et conférences qui regroupent différents acteurs s'occupant de la problématique des gens du voyage ;
- Rencontre annuelle avec le directeur du Centre afin de faire le point sur la saison annuelle des gens du voyage et aborder les difficultés rencontrées.



- Information relative au refus systématique d'un groupe (problème d'amoncellement de déchets, aucune demande préalable de séjour alors que le groupe s'était déjà rendu sur le territoire à plusieurs reprises). Demande de collaboration en vue du paiement de deux factures relatives à l'enlèvement des immondices sur deux sites.

#### **b) Picardie Laïque**

- Réunions avec l'équipe de Picardie Laïque afin de réaliser des actions de sensibilisation
- Contacts réguliers lors de l'arrivée d'un groupe à Mons afin de faire le point sur l'autorisation ou non du séjour, de communiquer les conditions de séjour et de prendre les contacts du groupe, etc.
- Participation aux réunions du projet de réaménagement du Clos des Hirondelles

#### **c) Région wallonne**

- Participation au Comité d'accompagnement des communes pilotes par la Région Wallonne : réunion annuelle regroupant les communes pilotes ayant un projet Gens du Voyage afin d'évaluer leurs projets et mettre en avant les difficultés rencontrées ;
- Contacts avec les administrations DG04 et DG05, en vue de bénéficier des subsides pour le projet réaménagement du Clos des Hirondelles

#### **d) Services techniques de la Ville de Mons**

- Collaboration avec la Régie Foncière en vue d'acquérir un terrain pour le réaménagement du Clos des Hirondelles
- Collaboration avec le service Environnement de la Ville (suite aux déchets déposés et brûlés sur le Clos des Hirondelles)
- Collaboration avec le Bureau d'Etude de la Ville dans le cadre du projet de réaménagement du Clos des Hirondelles
- Collaboration avec le service de Gestion Financière de la Ville, suite aux loyers impayés par les habitants du Clos des Hirondelles

#### **e) Zone de police de Mons Quévy**

Contacts lors de chaque séjour temporaire des gens du voyage.

### **10. Prévention SIDA – IST**

Une convention de partenariat a été conclue entre le CPAS de Mons et l'asbl Sida IST Charleroi Mons afin de détacher un agent (assistant social) à mi-temps pour les missions suivantes :

#### **➤ Accompagnement psycho-social et orientation vers un dépistage**

Réponses quotidiennes par mail, téléphone, via le site Internet de l'Asbl ou lors de permanences aux questions de personnes s'interrogeant sur leurs vies affectives et sexuelles. Les demandes portent principalement sur la prise de risque de relations d'un soir, de relation

avec des personnes considérées à risque... Les questionnements surviennent généralement à la suite d'une relation dite « à risque ». Plus de la moitié des appels débouchent vers un dépistage, majoritairement au CHU Ambroise Paré.

➤ **Animations**

L'Asbl SIDA - IST effectue tout au long de l'année des animations en milieu scolaire, ainsi qu'auprès des EFT. Ces animations portent sur la vie affective et sexuelle, la prévention des Infections Sexuellement Transmissibles et plus particulièrement le V.I.H. (risques, moyens de protection, dépistage...) ainsi que sur la tolérance envers les personnes séropositives.

➤ **Stand de prévention – Milieu festif**

Des stands de prévention destinés au grand public ont également été effectués afin de développer l'écoute, l'information et la sensibilisation de la population montoise des I.S.T. et du Sida mais également afin de faire connaître l'Asbl (salon Erotix, Apéros montois, Parc Rock de Baudour, Summer Project Festival, etc.).

L'asbl assume, de manière mensuelle, une tournée des bars montois dans lesquels se fait une distribution d'affiches et de préservatifs. C'est l'occasion pour répondre aux questions de certains clients sur les prises de risque et le dépistage grâce à des moments plus privilégiés.

➤ **Actions relatives au 1er décembre**

Dans le cadre de la Journée mondiale de lutte contre le sida, l'Asbl met en place des actions en collaboration avec le Collectif Sida de Mons.

C'est ainsi qu'une semaine d'animations est organisée en collaboration avec le planning familial La Famille Heureuse au CHU Ambroise Paré à destination des écoles montoises. Des dépistages anonymes et gratuits dans les plannings familiaux de Mons, ainsi qu'au CHU Ambroise Paré, sont proposés au public montois.

➤ **Partenariats – Travail en réseau**

**Asbl M'Sourire**

Distribution régulière de préservatifs et de brochures aux jeunes fréquentant l'Asbl.

**Collectif Sida de Mons**

Il regroupe différentes associations montoises (Asbl Sida IST Charleroi-Mons, Espace Synapse, Asbl Espace P, Planning Familial « Les Arbas », Planning Familial « La Famille Heureuse » et le CLPS Mons-Soignies, l'Asbl Tels Quels, le CHU Ambroise Paré et le Planning Familial des FPS, le Service Prévention de la Ville de Mons). Ce collectif se réunit environ tous les 3 mois, selon l'actualité, afin de réfléchir ensemble à des actions de préventions et des outils.

**Espace Synapse** (service Prévention de la Ville de Mons - Réduction des risques liés aux assuétudes) - Collaboration régulière lors d'événements festifs (journées blanches, soirée au marché aux herbes, etc.) afin de tenir un stand interactif sur la prévention des drogues et des IST.

### **CHU Ambroise Paré**

Co-organisation de dépistage hors murs à l'Espace Synapse.  
Collaboration dans le cadre des dépistages gratuits et anonymes que propose le CHU Ambroise Paré.

### **Plan de Cohésion Social de Mons**

Participation aux réunions de l'axe santé et assuétudes.

### **Plateforme Prévention Sida**

Collaboration dans le cadre de la journée de lancement de la nouvelle campagne de prévention ciblée sur les adultes. Mise à disposition des outils de la plateforme dans les différentes structures du collectif et auprès de la population en général.

### **Ecoles montoises**

Animations régulières dans différentes écoles montoises.

### **Hautes Ecoles de Mons**

Animations régulières de prévention sida auprès d'étudiants infirmiers, sages-femmes, éducateurs, assistants sociaux....

### **EFT**

Animation lors de l'arrivée de chaque nouveau groupe de stagiaires.

### **Sidasos**

Collaboration dans le cadre d'une journée de prévention qui sera organisée dans le courant de l'année 2013 avec l'UCL-Mons et la HELHa.

### **Perspectives 2013 :**

En collaboration avec les membres du Collectif Sida de Mons, le CPAS mènera un travail d'analyse et de faisabilité d'une asbl Sida IST Mons.

## **11. Solidarité Internationale**

- Partenariat 2012 avec le CNCD 11.11.11 dans le cadre de leur campagne annuelle "Justice climatique".

L'action intitulée "Justice Climatique" consiste notamment à édifier une bache présentant une caricature de Kroll relative aux enjeux climatiques sur un bâtiment communal. Pour 2012, le slogan choisi par le CPAS et la Ville de Mons est «La Ville de Mons s'engage avec le CNCD-11.11.11. pour un monde plus juste et soutient l'opération 11.11.11. ». La bache a été apposée face à la gare.

- Sensibilisation à la Solidarité Internationale 2012 - Organisation et soutien d'activités autour :
  - du commerce équitable ;
  - de la consommation responsable ;
  - de la dimension interculturelle ;
  - d'animations, de contes et de lecture vivante ;
  - d'ateliers culinaires ;
  - de conférences débats.

## **12. Espace P**

Pour rappel, l'Asbl Espace P (indépendante du CPAS de Mons) occupe des locaux sur le site du CPAS de Mons et constitue un partenaire régulier dans les actions menées par le service.

Hormis nos permanences d'accueil tenues dans nos locaux, nous nous rendons régulièrement sur les lieux de prostitution montois. Nous visitons aujourd'hui régulièrement 12 privés et 7 bars. Notons également une visite régulière de trois sites Internet sur lesquels un bon nombre de travailleurs du sexe montois postent leurs annonces de services sexuels.

En 2012, Espace P...Mons a été en contact avec 166 personnes différentes en lien avec la prostitution, soit :

- 103 personnes prostituées différentes ont été rencontrées sur le terrain ou à l'asbl ;
- 30 escorts masculins différents ont été contactés par mail lors de nos permanences internet sans que ces contacts n'aient encore débouché sur une action plus élaborée que la simple information ;
- patron(ne) de bars ou maisons privées ont été rencontré(e)s sur le terrain ;
- 12 personnes issues de l'entourage ont été rencontrées
- 7 clients ont fait l'objet d'une information (dont 3 en demande d'une assistance sexuelle pour personnes handicapées).

	Jan.	Fév.	Mars.	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.
Nombre contacts à Esp p	15	18	24	25	10	15	15	15	7	54	19
Nombre contacts Sur le terrain	17	13	45	31	11	30	15	26	10	27	36
Nombre total contacts	32	31	69	56	21	45	30	41	17	81	55

Parmi ces 166 personnes en lien avec la prostitution, 119 personnes sont de nouveaux contacts

## Caractéristiques principales du public rencontré

En 2012, Espace P... est entré en contact avec un total de 166 personnes liées plus ou moins directement à la prostitution. Sur ces 166 personnes contactées, 85 travailleurs du sexe ont bénéficié d'une aide psychosociale individuelle et nous permettent de conclure les chiffres qui suivent.

### **A. Les profils**

#### **L'âge**

18 – 25 ans : 15

26 – 35 ans : 33

36 – 45 ans : 23

46 – 55 ans : 8

> 56 ans : 3

Non connu : 3

#### **Le sexe**

Femme : 81

Homme : 3

#### **La nationalité**

Belge : 51

Française : 11

Autres : 18

Non connu : 5

#### **Les revenus**

Sans revenu : 19

Prostitution déclarée : 16

Salarié(e) : 9

Chômage : 14

RIS : 3

Pension / mutuelle : 3

Non connu : 21

#### **Famille**

Seul(e) : 11

En couple : 31

Monoparentale : 21

Non connu : 22

#### **Entourage au courant**

Oui : 29

Non : 31

#### **Médecin traitant (M.T.)**

Oui : 64

Non : 9

Non connu : 12

### **M.T. au courant de la prostitution**

Oui : 17

Non : 48

Non connu : 11

### **Mutuelle**

Couvert : 70

Non couvert : 8

Non connu : 7

### **Logement**

Stable : 70

Instable : 9

Non connu : 6

## **B. Les demandes**

Parmi les 166 contacts de base en lien avec la prostitution, 102 personnes (travailleurs du sexe, clients et entourage confondus) ont sollicité Espace P... pour :

Beaucoup des demandes à Espace P... sont liées à la santé :

- 70 demandes d'un dépistage/d'une vaccination ;
- 48 demandes d'informations sur le sida et les IST ;
- 47 demandes de matériel de prévention.

Ces demandes en lien avec la santé servent d'accrochage au service et de tremplin vers un suivi social plus développé dont :

- 53 demandes de soutien psychologique ;
- 11 demandes d'informations sur le statut professionnel ;
- 27 difficultés d'ordre familial ;
- 15 demandes d'informations juridiques ;
- 8 difficultés en lien avec la stigmatisation ;
- 8 demandes de soutien administratif ;
- 9 difficultés d'ordre financier ;
- 6 demandes concernant des faits de violences ;
- 3 difficultés dans le domaine du logement ;
- 16 demandes de soutien dans la recherche d'un travail / d'une formation ;
- 4 difficultés concernant les assuétudes ;
- 3 demandes de services sexuels pour personnes handicapées ;
- 7 difficultés en lien avec de l'exploitation ;
- 3 demandes d'IVG ;
- 3 abus sexuel.

### **13. Perspectives Mons 2015**

Le Département Egalité des Chances et Citoyenneté s'inscrit dans le projet Mons 2015 au travers de son expérience visant à favoriser l'accès pour tous aux loisirs, à la culture ou à la participation sociale.

Divers projets sont actuellement à l'étude afin de renforcer l'implication de tous les publics aux manifestations qui seront programmées en 2015 :

- lutter contre tous les obstacles à la participation : âge, handicap physique, sensoriel ou mental, précarité financière, fragilité psychologique, manque de repères par rapport aux activités culturelles... ;
- promotion du volontariat : développer au travers du volontariat une participation sociale de qualité, principalement pour les aînés (informations juridiques, bases de données, formations, encadrement et accompagnement... ) ;
- collaborations avec les associations locales, partenariats en matière d'organisation d'activités ou de visites ;
- accès à l'information : développer une communication accessible à tous afin de lever un maximum d'obstacles à la participation de tous.

## Département 5 : La gestion des ressources humaines

### 1. Les membres du personnel

Au 30/09/2012, le CPAS compte **808 agents** en personnes physiques pour 687,56 ETP (hors article 60). A cette même date, **1039 agents** travaillent au CPAS de Mons.

#### Répartition de l'effectif selon le statut en personnes physiques et en ETP au 30/09/2012.

Statuts	2011		2012	
	ETP	Personnes physiques	ETP	Personnes physiques
Statutaires/stagiaires	154,15	182	<b>132,96</b>	<b>191</b>
Statutaires/Maribel	20,80	23	<b>20,3</b>	<b>24</b>
Maribel	54,88	64	<b>54,35</b>	<b>63</b>
Contractuels	284,28	317	<b>258,70</b>	<b>295</b>
APE	176,74	216	<b>178,82</b>	<b>215</b>
SINE	13,35	20	<b>11,43</b>	<b>19</b>
Activa	-	-	-	-
Convention 1 <sup>er</sup> emploi	1	1	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>705,20</b>	<b>823</b>	<b>687,56</b>	<b>808</b>
Article 60	225	225	<b>231</b>	<b>231</b>
<b>Total général</b>	<b>930,20</b>	<b>1048</b>	<b>918,58</b>	<b>1039</b>

Entre 2011 et 2012, le CPAS a connu une diminution de 2,56 % de ses effectifs équivalent temps plein (hors art.60). Cette diminution par la rigueur avec laquelle ont été négociés les remplacements et par les fluctuations du nombre d'agents en pause carrière à temps partiel.

#### Evolution du nombre de membres du personnel (personnes physiques)

Statuts	2011	2012
Statutaires/stagiaires	205	<b>215</b>
Contractuels	317	<b>295</b>
<b>Total emplois ordinaires</b>	<b>522</b>	<b>510</b>
APE	216	<b>215</b>
Maribel	64	<b>63</b>
Activa	0	<b>0</b>
SINE	20	<b>19</b>
Convention 1 <sup>er</sup> emploi	1	<b>1</b>
<b>Total aide à l'emploi</b>	<b>301</b>	<b>299</b>
<b>Total</b>	<b>823</b>	<b>808</b>



**Nombre d'équivalents temps plein au 30/09/2012**

<b>Statuts</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Statutaires/stagiaires	174,95	183,26
Contractuels	284,28	258,70
<b>Total emplois ordinaires</b>	<b>459,23</b>	<b>441,96</b>
ACS/APE	176,74	178,82
Maribel	54,88	54,35
Activa	-	-
SINE	13,35	11,43
Convention 1 <sup>er</sup> emploi	1	1
<b>Total des aides à l'emploi</b>	<b>245,97</b>	<b>245,60</b>
<b>Total</b>	<b>705,20</b>	<b>687,56</b>

Si le nombre d'ETP diminue, c'est principalement le fait de la diminution du nombre d'emplois contractuels ordinaires.

**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.

	<b>Définitif</b>	<b>Contractuels</b>
Fédéral (CPAS)*	<b>23,41 %</b>	<b>76,58 %</b>
CPAS de Mons	<b>26,71%</b>	<b>73,29%</b>

\* ONSS/APL

**2. Les Dépenses du personnel**

Les dépenses totales de personnel en 2013 s'élèvent à : **33.875.514,04 €**.

Les dépenses nettes du personnel s'élèvent à 15.196.103,98 €, soit une diminution de 0,12% par rapport à 2012.

Les recettes liées au personnel augmentent de 616.964,9 € par rapport à celles du budget initial 2012, ce qui représente une augmentation de 3,42%.

En date du 1<sup>er</sup> janvier 2012, la Ville de Mons comptait 92.909 habitants.

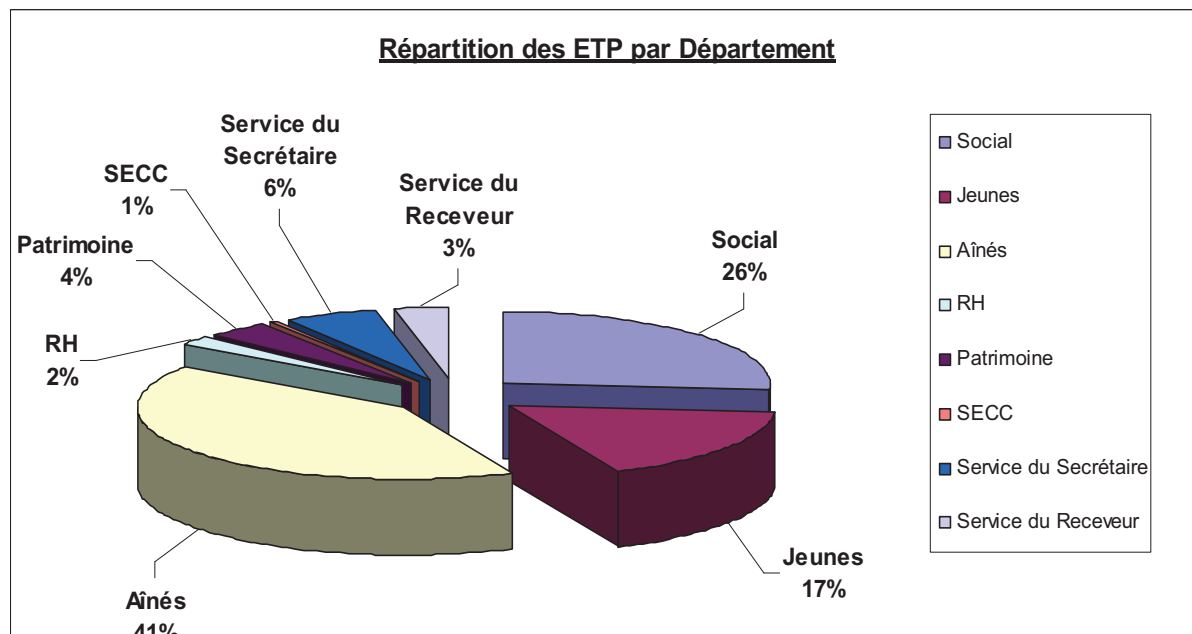
Le ratio entre le coût net des charges de personnel et le nombre d'habitants est de **163.56 € / habitant**, soit une diminution de 0,7% par rapport au budget initial de 2012.

Parmi l'ensemble des dépenses de personnel, la somme de **27.060.212,31 €** est affectée aux départements directement au service du citoyen, soit 80% des dépenses totales.

Il ne reste donc que **6.815.301,73 €** 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 département (art.60 exclus)



Le personnel travaillant pour les personnes âgées équivaut à **41 %** de l'ensemble du personnel.

Pour la petite enfance et les jeunes: **17 %**. Et pour le pilier social : **26 %**

Pour le département Egalité des chances et citoyenneté : **1 %**.

Il y a donc **85 %** du personnel directement au service des citoyens.

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 85% de notre personnel, les actions destinées au public sont :

- Soit soumises à des normes d'encadrement conditionnant le maintien de l'agrément par les pouvoirs subsidiaires (ex. les MR-MRS, l'accueil de jour, les courts séjours, les crèches, les MCAE, la Cité de l'Enfance, l'AMO, l'EFT...)
- Soit conditionnées à des critères de productivité, de rentabilité et de service au citoyen (ex. les aides familiales, les titres service, les infirmières à domicile, 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 dette, 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 destinés 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 (+/-15% 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'évolution de l'absentéisme reste variable d'une année à l'autre et selon les catégories de personnel. Si on retire la catégorie « art.60 » qui est par nature la plus mouvante en matière de personnel, on peut constater que l'absentéisme des deux autres catégories est globalement stable.

<b>Absentéisme</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Agents définitifs	7,5%	8,97%	7,46%
Agents contractuels	5,25%	5,59%	6,66%
Article 60	5,03%	2,78%	5,86%
<b>Total</b>	<b>5,72%</b>	<b>5,65%</b>	<b>6,65%</b>

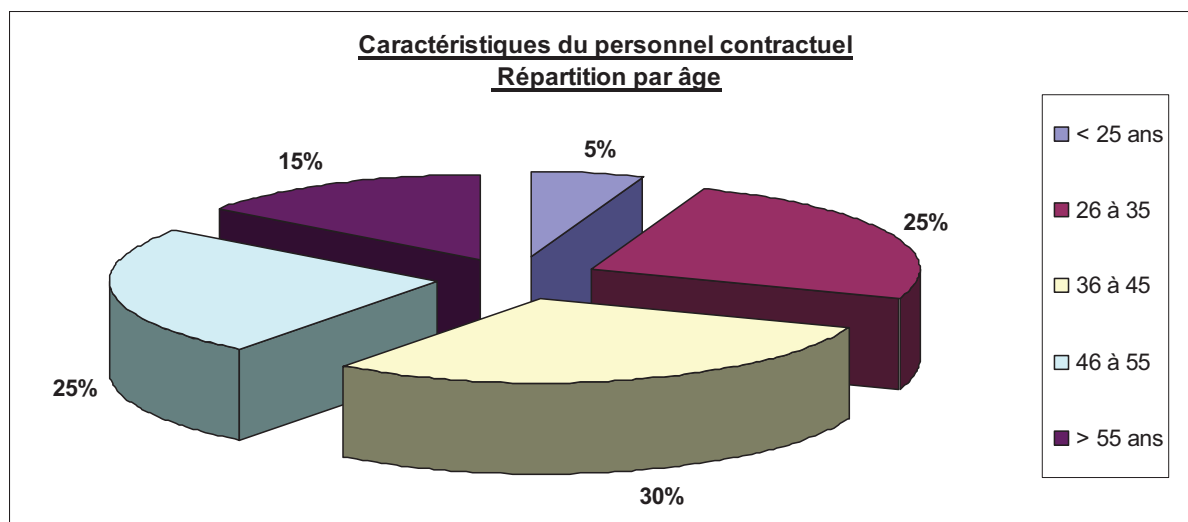
Taux d'absentéisme (hors article 60) = **6,87 %**

### **3. Les caractéristiques du personnel**

Le nombre de personnes physiques s'élève à **808** (hors article 60) dont **81,37 % de femmes** et **18,63 % d'hommes**.

L'âge moyen du personnel est de **42** ans.

<b>Classe d'âge</b>	<b>Nbre d'agents 2011</b>	<b>%</b>	<b>Nbre d'agents 2012</b>	<b>%</b>
< 25 ans	<b>51</b>	<b>6,20</b>	<b>44</b>	<b>5,44</b>
26 à 35	<b>220</b>	<b>26,73</b>	<b>202</b>	<b>25</b>
36 à 45	<b>233</b>	<b>28,31</b>	<b>240</b>	<b>29,72</b>
46 à 55	<b>209</b>	<b>25,39</b>	<b>203</b>	<b>25,12</b>
> 55 ans	<b>110</b>	<b>13,37</b>	<b>119</b>	<b>14,72</b>
<b>Total</b>	<b>831</b>	<b>100%</b>	<b>808</b>	<b>100%</b>



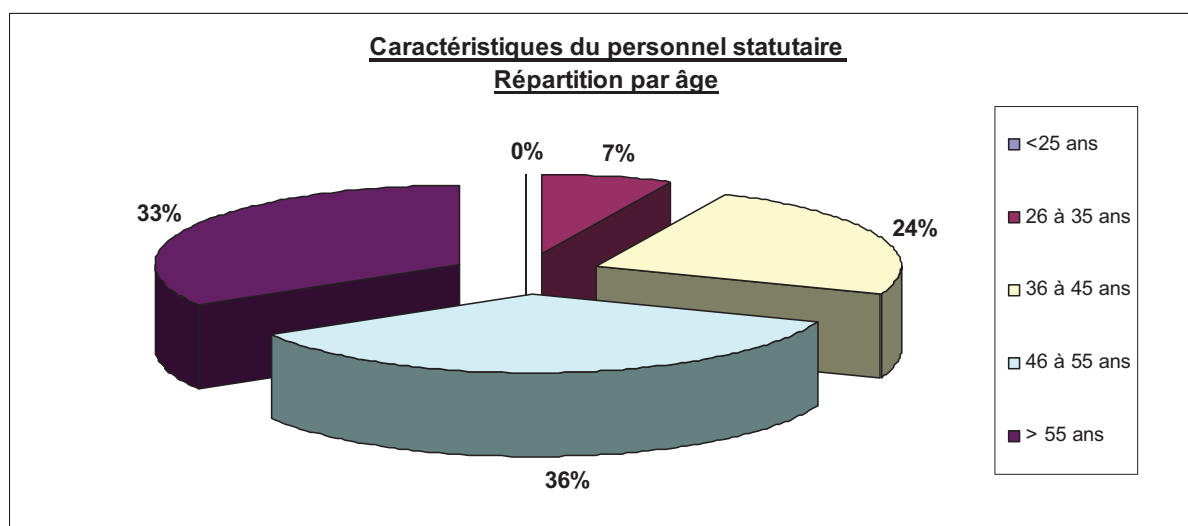
Si on observe plus particulièrement les **215** agents statutaires, les données chiffrées laissent apparaître une moyenne d'âge de **50** ans. A l'intérieur de cette même catégorie de personnel, les plus de 46 ans représentent **69,30** % de l'ensemble, dont **33,49** % d'entre eux sont âgés de plus de 55 ans, comme l'indique le tableau ci – dessous.

Ces données laissent apparaître différents éléments :

- Remplacement du personnel appartenant à cette tranche d'âge en raison du « know – how » que détiennent ces agents ;

Classe d'âge	Nbre d'agents 2011	%	Nbre d'agents 2012	%
< 25 ans	0	0	0	0
26 à 35	10	4,88	15	6,98
36 à 45	48	23,41	51	23,72
46 à 55	78	38,05	77	35,81
> 55 ans	69	33,66	72	33,49
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100</b>	<b>215</b>	<b>100</b>

Par contre, l'âge moyen des agents contractuels s'élève à **38** ans et des agents sous statut APE à **37** ans.



Tous les emplois, grades et fonctions qui sont recensés dans les administrations locales et les CPAS se répartissent sur 5 niveaux qui peuvent être présentés comme suit au niveau du CPAS de Mons :

<b>ECHELLE</b>	<b>STATUT FONCTION</b>	<b>NOMBRE D'EMPLOIS</b>
A	APE	3
	CONTRACTUEL	16
	STATUTAIRE	21
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>40</b>
B	APE	32
	CONTRACTUEL	105
	STATUTAIRE	74
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>211</b>
C	APE	0
	CONTRACTUEL	0
	STATUTAIRE	12
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>12</b>
D	APE	124
	CONTRACTUEL	200
	STATUTAIRE	97
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>421</b>
E	APE	56
	CONTRACTUEL	57
	STATUTAIRE	11
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>124</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>808</b>

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

#### **4. La valorisation du personnel en MR/MRS**

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

Bonne Maison de Bouzanton :

- 15 agents ont bénéficié de la réduction du temps de travail
- 4 agents ont bénéficié de la prime sur salaire

Résidence du Bois d'Havré :

- 60 agents ont bénéficié de la réduction du temps de travail
- 2 agents ont 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 consiste ces mesures ?**

### **1) 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.

### **2) 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.

### **3) 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.

Le membre du personnel qui travaille à temps partiel a droit à un nombre d'heures de dispense de prestations égal 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 des programmes ou projets subsidiés (Fonds Social Européen, RW, « Vande lanotte », 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 de **902** points.

Fin septembre 2012, le nombre de points mis à la disposition du CPAS a permis la mise au travail de **215** personnes, soit **178,82** 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 2012 : 2.866,74 €)**

Nombre de points	Nombre de personnes occupées
0*	15
1	30
1,6	2
2	36
2,5	2
3	5
3,5	7
4	10
4,5	1
4,8	1
5	21
5,6	4
6	9
6,4	4
7	33
7,2	1
8	28
9	5
10	1
<b>Total</b>	<b>215</b>

\* Personnes en pause carrière complète ou en absence pour maladie

Le nombre de points attribués peut ainsi varier de 1 à 10 points selon le niveau de formation (universitaire, gradué, enseignement secondaire ou inférieur, enseignement fondamental) et selon la durée de l'inactivité professionnelle ou du revenu d'intégration ou encore de la durée d'occupation en qualité d'article 60.

L'employeur bénéficie également d'une charge patronale de 5,73 % contre 28,86 %. Pour un agent contractuel, soit une réduction de 23,23 % sur les charges patronales.

Les CPAS ont obtenu une modification du décret prévoyant l'assimilation de la durée du revenu d'intégration et du contrat en qualité d'article 60§7 à la qualité de chômeur indemnisé car le texte initial ne le permettait pas.

Le gouvernement wallon a décidé d'octroyer, en plus des points classiques, 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 d'engager 27,5 ETP pour des actions spécifiques :

- IDESS : 34 points = 5 personnes
- Naissances multiples= 15 points = 2 personnes
- Plan Marshall : 144 points = 21 personnes

Comme on le voit plus haut, le CPAS utilise son quota de points au maximum.

## **5.2. Le Maribel Social**

Les programmes « Maribel Social » et « Maribel Fiscal » permettent d'occuper du personnel avec une intervention de l'ONSS – APL plafonnée à **7.122,39 €** par trimestre ; soit **28.489,56 €**/ an pour un emploi contractuel ou **8.312,25 €** par trimestre soit **33.249 €** pour un emploi statutaire.

Cette mesure permet d'occuper **87 agents** personnes physiques, soit **72,59** équivalent temps plein dans le cadre de la législation du Maribel. Le CPAS est attentif à bénéficier dans toute la mesure du possible de ces moyens supplémentaires mis à sa disposition.

### **La répartition des emplois Maribel par service se présente comme suit :**

<b>Services</b>	<b>Maribel</b>
Social	<b>50</b>
Jeunes	<b>6</b>
Aînés	<b>16</b>
ICCI	<b>0</b>
GRH	<b>4</b>
Patrimoine	<b>4</b>
Service du Secrétaire	<b>4</b>
Service du Receveur	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>87</b>

## **5.3. Les agents Sine**

Le CPAS dispose au 30/09/2012 de **19 agents** personnes physiques sous statut SINE, soit **11,43 équivalent temps plein**. Les Titres – services sont reconnus comme entreprises initiatives d'économie sociale. Dans ce cadre, **17 agents** sont engagés en qualité de Sine. Le CPAS bénéficie d'une réduction des charges patronales et d'une activation de chômage ou du revenu d'intégration.

De plus, l'arrêté royal du 13/07/07 prévoit une intervention financière à l'égard des formations données aux travailleurs « titres-services ». Ces subsides prennent en charge le coût salarial du travailleur en formation, le coût du formateur ainsi que les frais d'encadrement.

La formation doit être en lien avec la fonction ; les domaines visent l'ergonomie, l'attitude, la sécurité, l'hygiène, le savoir-faire avec les clients.

Le CPAS introduit une demande de reconnaissance de la formation dispensée en interne pour le personnel « titres – services », et ce afin de bénéficier des subsides prévus.



## **6. Les formations**

### **Les formations du personnel (cf . plan de formation 2012) :**

En plus des formations faisant partie intégrante du plan de formation 2012, vient s'ajouter les formations bureautiques organisées par la Ville de Mons / personne de contact : Madame DOCQ Katheline). Ces formations sont accessibles au personnel du Centre.

Le plan de formation 2012 regroupe, quant à lui, des formations transversales et spécifiques.

### **Formations spécifiques**

- Formation sur le thème ‘ Références budgétaires minimales »;
- Formation multiculturelle « Vie affective et sexuelle migrations culturelles » ;
- Formation sur le thème « Education affective et sexuelle des personnes présentant une déficience mentale » ;
- Formation sur le thème « Améliorer la communication par l’affirmation de soi »
- Formation sur le thème « Gérontologique (grand âge sur grand écran) » ;
- Formation sur le thème « Alimenter votre boîte à outils : les brises-glaces »
- Formation sur le thème « Travailler en équipe et gérer les conflits »
- Formation obligatoire imposée par l’ONE
- Formation sur le thème « La préparation au changement»
- Formation sur le thème « La parentalité en question »
- Formation sur le thème « Renforcer l’estime de soi des personnes en difficultés »
- Formation sur le thème « L’accompagnement et la fonction créatrice des travailleurs sociaux dans le contexte de crise »
- Formation sur le thème « Prévention de l’abus et de la dépendance chez les jeunes et jeunes adultes »
- Formation focus sur les nouvelles dispositions (formation continue par rapport aux changements et évolution de la législation »
- Formation sur le thème « Comment prévenir l’épuisement professionnel »
- Formation sur le thème « Mieux gérer l’agressivité et les situations de crise »
- Formation sur le thème « Calcul du revenu d’intégration »
- Formation sur le thème « Gestion financière et comptabilité des Cpas »
- Formation sur le thème « La gestion de projet »
- Formation sur le thème « Bien communiquer »
- Formation sur le thème « Législation sociale »
- Formation sur le thème de la Sophrologie;
- Formation sur le thème de l’Aromathérapie ;
- Formation sur le thème « L’entretien basé sur la solution... » ;

- Formation sur le thème « Des solutions juridiques à l'endettement, les indépendants en difficulté »
- Formation sur le thème « L'accompagnement social pour les jeunes en recherche de logement »
- Formation sur le thème « L'actualité du droit des étrangers »
- Formation sur le thème « Maltraitance des personnes âgées parlons-en ! »
- Formation sur le thème « Approche palliative de la démence » ;
- Formation sur le thème « L'accueil et le suivi des usagers d'alcool et des produits « drogue » ;
- Formation sur le thème « Morphine et antidouleur »
- Formation sur le thème « Pratique de l'éthique en soins palliatifs »
- Formation sur le thème « Sensibilisation soins palliatifs »
- Formation sur le thème « L'actualité du droit des étrangers »
- Formation sur le thème « Travail social : les sceptiques du contrôle...suite »
- Formation imposée par l'ONE « Comment accompagner la construction du sentiment de confiance en soi chez l'enfant de 0 à 3 ans »
- Formation sur le thème « Les AniMots – histoire à lire et à partager »
- Formation sur le thème « La réanimation cardio-pulmonaire pédiatrique »
- Formation « Initiation à la lutte contre l'incendie »
- Formation sur le thème « La sonde vésicale »
- Formation sur le thème « La tuberculose »
- Formation sur le thème « Le stress du soignant »
- Formation sur le thème « Pouvoir situer mon travail dans un secteur »
- Formation sur le thème « Les visites à domiciles »
- Formation sur le thème « Bosses et bobos d'enfants »
- Formation FLE-Formation à l'intégration citoyenne
- Formation sur le thème « Comment prévenir l'épuisement professionnel »
- Formation sur le thème « Bientraitance et maltraitance des personnes âgées »
- Formation de base – conseillé en sécurité
- Formation BCSS
- Formation sur le thème « Mieux communiquer face à la violence dans les permanences sociales »
- Colloque international « dis-moi quel couple tu formes, je te dirai les violences que tu vas vivre »
- Formation sur le thème « Les septiques du contrôle »
- Formation du droit au regroupement familial
- Formation sur le thème « Maximisez votre influence »
- Formation sur le thème « Restez zen malgré le travail »
- Formation sur le thème « Revivra »

- Formation sur le thème « Maîtrise des infections dans les maisons de repos »
- Formation relative aux allocations pour personnes handicapées
- Formation sur le thème « Quand l'amour fait mal les enfants apprennent beaucoup de leurs parents y compris la violence conjugale
- Formation sur le thème « Parler pour que les enfants écoutent, écouter pour qu'ils parlent »
- Formation sur le thème « L'observation de l'enfant »
- Formation sur le thème « Les pleurs et colères des bébés et jeunes enfants »
- Formation sur le thème « La réglementation du chômage »
- Formation sur le thème « L'intégration et la réorientation des travailleurs moins valides au sein des pouvoirs locaux...une démarche gagnante »
- Formation sur le thème « Réunions rapides et efficaces »
- Formation sur le thème « Gérer la crise et accompagner les victimes d'incident potentiellement traumatisant »
- Formation sur le thème « Des liens de couples aux couples enchaînés... »
- Formation sur le thème « Mettre l'autre en ressource »
- Formation sur le thème « Journée Alzheimer »
- Formation sur le thème « Education à la non-violence dès le plus jeune âge »
- Formation sur le thème « Marchés publics UPDATE Actualisation »
- Formation sur le thème « Droit des étrangers »
- Formation sur le thème « Parler pour que les enfants écoutent, écouter pour qu'ils parlent »
- Formation sur le thème « Décomptes des huissiers de justice »
- Formation sur le thème « Observation de l'enfant »

## **7. Les projets**

### **Logiciel des emplois – compétences**

La GRH travaille sur le logiciel emplois-compétences. Le service poursuit son travail de paramétrage du système nécessaire à la construction de l'outil, à l'analyse des emplois et des compétences de chaque service (et ce, avec la collaboration des responsables d'activités)

#### **Objectif du projet :**

Mettre en place un outil de gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC).

#### **Enjeux (plus value pour le Centre)**

- Cartographier les emplois – types et compétences de l'Administration ;
- Gérer et objectiver les évaluations individuelles basées sur les compétences à détenir pour exercer la fonction ;

- Gérer les compétences des collaborateurs ;
- Constater les besoins en formation et objectiver les plans de formation ;
- Effectuer des analyses stratégiques – risque de perte de compétences, pyramides des âges, ... ;
- Connaître et gérer facilement les aires de mobilités.

A l'issue de cette phase, chaque collaborateur recevra une formation dudit logiciel et pourra consulter son passeport compétences, les formations qu'il a suivi, la carte de ses emplois passerelles, etc....

### **PERSée**

PERSée est un logiciel de gestion des rémunérations et des ressources humaines destiné principalement aux Administrations Publiques.

Les principales fonctionnalités du logiciel sont :

- Gestion des rémunérations (dossiers des agents, prestations, calcul de la paie et simulation, titres repas, ...) ;
- Gestion des conseils et commissions ;
- Déclarations aux organismes tiers ;
- Gestion des ressources humaines ;
- Gestion du pointage ;
- Outils divers : encodages collectifs, interrogations croisées, prévisions budgétaires et interfaçage ;
- Listes : déclaration ONE, relevé pour les compagnies assurance accident de travail, prime syndicale, liste SIPP, etc.

L'objectif est de continuer à opérationnaliser l'utilisation d'un maximum de fonctionnalités de ce logiciel, dans un souci constant de gestion prévisionnelle et de prise en compte permanente des coûts du personnel.

### **Intranet**

Le développement de la culture d'entreprise est un objectif majeur de notre Centre. Il s'agit de renforcer la communication entre les agents, de partager de l'information. Il s'agit également de favoriser l'appropriation par tous des objectifs poursuivis par l'institution, de ses contraintes ou ses obligations, de ses ressources et ses points forts, permettant ainsi que tout le monde contribue à son niveau à l'atteinte des objectifs fixés.

Conçu par le Service informatique et alimenté principalement par le service GRH et le service de communication, l'intranet du CPAS de Mons sera opérationnel en 2013.

### **Vadémécum**

Pour rappel, le guide des bonnes pratiques ou « vadémécum » (dispositif commun Ville - CPAS) sur les thématiques « Ressources Humaines » aborde les questions suivantes :

- Formation continuée ;
- Formation promotion sociale ;
- Formation RGB ;
- Frais de déplacement chemin du travail ;
- Frais de déplacement professionnel ;

- Congé de détente ;
- Congé maladie ;
- Congés exceptionnels ;
- Interruption de carrière ;
- Prestation réduite ;
- Protection de la maternité ;
- Mutation ;
- Appel interne/recrutement ;
- Accident de travail.

## **Département 6 : Le Patrimoine**

---

Le Patrimoine constitue un département important dans notre CPAS.

Il reprend :

- Le Bureau d'études et la gestion de l'extraordinaire ;
- La gestion des énergies.
- L'économat et la gestion de la flotte ;
- Le parc immobilier ;

### **1. La maintenance du patrimoine :**

La Région Wallonne a imposé à la Ville, par circulaire du 19 novembre 2009, l'adaptation d'un plan de gestion de manière à effectuer des économies dans les dépenses de l'Administration.

Cette situation a donc nécessité que le Collège Communal et le Conseil de l'Action Sociale travaillent sur un plan de redéploiement de leurs services.

Au niveau des services techniques, l'objectif final poursuivi fut d'intégrer le personnel, les machines et véhicules de la régie technique du CPAS au sein de la régie de la Ville afin de n'avoir qu'un service commun d'intervention sous l'autorité du responsable des services techniques de la Ville.

Une partie du personnel ouvrier y compris les 2 contremaîtres et 4 brigadiers ont été détachés au service bâtiment de la Ville de Mons. 10 ouvriers polyvalent ainsi que les ouvriers sous contrat article 60 ont été maintenus au sein du CPAS et mis à disposition dans certains bâtiments principaux sous l'autorité des chefs d'établissements en vue d'assurer les dépannages de première urgence et les entretiens.

L'objectif fut de garder au sein de la Régie du CPAS une équipe volante d'ouvriers d'entretien pour les bâtiments principaux de l'Administration qui resteront 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 25, 27 et 29 rue LAMIR.

#### **La Cité de l'Enfance, Chaussée de Beaumont – B 7000 Mons**

#### **La Nouvelle MRS d'Havré, Chemin de la Cure d'Air – 7021 Havré**

**L'Hôtel Social, Digue des Peupliers 9, 11, 13, 15 et 17 + ses dépendances**

60 rue du Joncquois : bureaux pour « Femmes Victimes de Violences » ;  
58 rue du Joncquois : Atelier Recherche Logements ;

**Les crèches et MCAE****L'EFT Avenue du Coq à Jemappes****Le Magasin social « le Grenier aux Trouvailles » (Ex-LIDL de Flénu**

Lorsque des travaux de plus grande importance doivent être effectués dans ces bâtiments, ils sont transférés vers les services de la Ville afin que ces derniers assument les interventions. Les habitations et logements sociaux, les logements de transit ou d'insertion, plusieurs projets d'habitation ainsi que les autres bâtiments administratifs dépendant du CPAS (les permanences sociales) sont quant à eux mis à charge des services techniques de la Ville. Cela représente donc plus ou moins **160 habitations et bâtiments** qui reviennent en entretien et travaux de minime ampleur au service maintenance de la Ville.

**2. Une priorité : miser sur le développement durable :****2.1. Le tuteur énergie**

Depuis plusieurs années, le CPAS bénéficie des services d'un tuteur d'énergie. Celui-ci a pour principales tâches:

- D'informer et d'expliquer, lorsqu'ils sont disponibles, les résultats de l'audit énergétique ou des visites à domicile;
- D'aider à la réalisation d'un "cahier des charges" pour la réalisation des travaux;
- Dévaluer les moyens financiers nécessaires à la réalisation des travaux;
- D'aider à la recherche des prestataires de services et ainsi à la compréhension/l'analyse des devis, de négocier les meilleures conditions dans l'intérêt des personnes aidées;
- D'apporter une aide lors de l'introduction des demandes de primes, prêts ou allocations;
- De faire appel aux institutions existantes qui pourraient intervenir: IDESS, AIS, EFT, le personnel ouvrier du CPAS, entreprises, ...;
- D'aider à concevoir les petits travaux d'aménagement qui sont à la portée de l'occupant des lieux (remplacement d'un carreau d'une fenêtre, isolation des tuyaux de chauffage, pose de réflecteurs à l'arrière de radiateurs, ...);
- De sensibiliser et d'informer les occupants des habitations visitées sur les mécanismes de protection /d'indemnisation des ménages visés par les décrets gaz/électricité;
- D'informer les occupants sur les contrats de fourniture de gaz et d'électricité, de rechercher de meilleurs prix pour la fourniture énergétique de gaz ou d'électricité et, notamment, de vérifier que les occupants ne peuvent pas bénéficier du tarif social ;
- D'accompagner les ménages qui décident d'exécuter les travaux, pendant toute la durée de ceux-ci ;

- D'assister les locataires dans leurs démarches vis-à-vis des propriétaires pour l'amélioration du bâtiment lorsque ces locataires sont à l'initiative du projet de rénovation. Dans le cas où le locataire accepte de financer les travaux, des accords pourront être recherchés avec les propriétaires afin, par exemple, d'obtenir des compensations (financières ou autres) pour le locataire et/ou d'obtenir des garanties quant à l'occupation du logement par le locataire pendant une période déterminée, sans augmentation des loyers.

## **2.2. Contrôler de 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... 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 et chez le tuteur énergie.

## **2.3. Faire des choix stratégiques**

- Fermeture des bâtiments les plus énergivores : chemin de Bavay, ancien Hôme 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.
- Rénover le parc immobilier : travaux d'isolation des bâtiments « Glépin » sur le site de Bouzanton, programme pluriannuel de remplacement des châssis de la Cité de l'enfance, travaux d'investissement 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 et le tuteur énergie concernant les consommations de ses services et établissements, le CPAS envisage de programmer à chaque fois que nécessaire des audits énergétiques qui permettront d'objectiver les points forts et faibles de nos bâtiments énergivores et de planifier les travaux les plus pertinents à mettre en œuvre (isolation, chaudière, régulation...).

Les prochains établissements qui devraient bénéficier de cet audit en 2012 seraient la BMB et la Cité de l'Enfance.



## **2.5 Adhérer au FRCE**

Le Fonds de réduction du coût global de l'énergie (FRCE) est une SA de droit public et une filiale de la Société fédérale de Participation et d'Investissement. Il a été créé le 10 mars 2006.

Son objet social concerne « l'étude et la réalisation des projets par l'intervention dans le financement de mesures structurelles visant à promouvoir la réduction du coût global de l'énergie dans les logements privés pour le groupe cible des personnes les plus démunies et l'octroi d'emprunts bon marché en faveur de mesures structurelles visant à promouvoir la réduction du coût global de l'énergie dans les habitations des personnes privées et servant de domicile principal ».

Le Fonds concrétise cet objectif par l'octroi d'emprunts bon marché, destinés à des mesures structurelles qui économisent l'énergie, aux personnes privées. Cela se réalise par des entités locales désignées par les villes et les communes en concertation avec le CPAS. Les personnes qui sont socialement les plus vulnérables constituent pour le Fonds un groupe cible particulier des personnes privées.

En 2010, le CPAS de Mons a décidé d'adhérer au FRCE. Par la création d'une antenne locale située rue de Bouzanton, directement en face du site du CPAS, des prêts 0% sont donc octroyés pour financer des travaux liés à la consommation énergétique des ménages dans le but de réduire le coût d'énergie et par conséquent les factures énergétiques. Ces prêts sont accessibles à toute la population montoise, sans distinction de revenus, sachant quand même que l'octroi au public cible plus précarisé (avec des accompagnements spécifiques) constitue une priorité absolue du Fonds.

## **2.6. Miser sur la guidance énergétique :**

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

Il prévoit principalement : organisation de séances de sensibilisation pour le public précarisé, distribution de kits énergie, bilan énergétique individualisé, conseils, accompagnement, fourniture de petit matériel (réflecteur derrière radiateurs, gaines d'isolation des tuyaux d'eau chaude, ampoules économiques, multiprises, petites isolation de portes et fenêtres,...). Ces actions sont complétées par les interventions du tuteur énergie auprès des bénéficiaires.

### **La collaboration FRCE, guidance énergie, guidance budgétaire**

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

Les synergies sont nombreuses et nécessaires pour intervenir dans les ménages le plus en amont possible et programmer avec eux les aménagements à prévoir tant sur le plan technique que sur celui des habitudes de consommation : suivi des ménages précarisés (PAPE) avec intervention du FRCE pour certains travaux, sensibilisation au FRCE (PAPE, médiation simple ou judiciaire et tuteur énergie), prévention du surendettement et de l'énergie par l'information de la population montoise l'éventail de services disponibles (aide sociale financière, maintien à domicile, guidance budgétaire, brico - dépannage, régie des travaux,...).

### **3. Les principaux investissements prévus et gérés par le bureau d'étude.**

Pour 2013, le budget extraordinaire est de : **9.782.730,00 €**

#### **1. Les Maisons de repos**

##### **I. New MRS d'Havré**

Mobilier divers et médical	7.500,00 €
Matériel d'équipement & d'exploitation	5.000,00 €
Protection bas de murs int.+ interrupteurs, claviers à codes	10.000,00 €
Placement de ferme-porte sur locaux fumoirs	1.500,00 €
Garage pour les tondeuses	20.000,00 €
Mobiliers urbain	10.000,00 €
Plantations (lot 12) SEA 2010	40.000,00 €
Remplacement prises + poires d'appel infirmière	50.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>144.000,00 €</b>

##### **II. BMB**

Achat de mobilier divers et médical	5.000,00 €
Achat de matériel d'exploitation	15.000,00 €
Travaux de peinture (rez-de-chaussée, couloirs)	30.000,00 €
Mise en conformité-Complément de travaux (changement faux plafonds)	20.000,00 €
Mise en conformité – Ascenseur	40.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>110.000,00 €</b>

##### **III. 25 Résidences services – site Havré**

Construction et honoraires auteur projet résidence site Havré (Travaux+phasage&Abords)	5.850.000,00€
Marché de surveillance – 25 R.S. site Havré – Honoraires	180.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>6.030.000,00 €</b>

##### **IV. NEW BMB**

Honoraires auteur projet (complément) SEA 2012	<b>96.430,00 €</b>
--	--------------------

## **2. Le site de Bouzanton & Glépin : Patrimoine privé**

Résidence Glépin – Travaux d’amélioration efficacité thermique- parachèvements-peinture (cage d’escalier+combles+sas d’entrée)	180.000,00 € dont 50.000 € emprunt
Résidence Glépin - Reconditionnement de certains locaux (Bureaux) – R-d-Ch, 1er étage	20.000,00 €
Aile ABB - détection incendie + Contrôle d'accès (en 2 lots)	30.000,00 €
Aménagement abords site de Bouzanton (parkings, éclairage, sentiers, signalétique,...)	20.000,00 €
Aménagement conciergerie sur site de Bouzanton	12.500,00 €
Fourniture & pose de stores sur différents sites	20.000,00 €
Replantation arbres divers sites	10.000,00 €
Clôture rigide : site BMB – Aile ABB	15.000,00 €
Fourniture et pose revêtement sol 1er étage Aile ABB (MSP+Service Social)	15.000,00 €
Amélioration de l'acoustique BACK Office Chapelle St-Quentin	3.000,00 €
Clôture (grille) site CPAS (Dossier Gicart)	470.000,00 € dont 188.000 emprunt
Site BMB – Remplacement caméra sur entrée voiture + Installation d’un parlophone jour-nuit	15.000,00 €
Marché de fourniture "Achat d'arbres et d'arbustes"	3.000,00 €
Remplacement centrale détection&intrusion (rue Lamir 25-27; caisse Receveur)	10.000,00 €
Travaux de réaménagement du bâtiment sis 25 rue Lamir (Médiation de dette)	50.000,00 €
Achat machine et matériel d’exploitation (Service Technique)	5.000,00 €
Signalétique (Pôle d’accueil social)	3.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>881.500,00</b>

## **3. Administration Centrale**

Achat mobilier de bureau divers services	60.000,00 €
Peinture de menuiserie extérieure	30.000,00 €
Nouvelle installation électrique salle serveurs	40.000,00 €
Installation système clim.ds combles Aile Nord & Ouest	35.000,00 €
Achat matériel informatique	400.000,00 €
Mission dessinateur réalisation de plans d’évacuation des bâtiments	5.000 €
<b>TOTAL</b>	<b>570.000,00 €</b>

**4. Crèches et MCAE**

Service Jeunesse : Achat de machine et de matériels d'exploitation	500,00 €
Prégardiennat - Achat de mobilier divers	3.000,00 €
Prégardiennat - Achat de matériels et d'équipements spécifiques y compris jeux d'intérieur et d'extérieur.	2.100,00 €
Crèche Nid Douillet-Achat de mobilier divers	1.700,00 €
Crèche Nid Douillet-Achat matériel et équipement spécifiques y compris jeux d'intérieur et d'extérieur, et achat tente solaire.	8.300,00 €
Crèche Mons-Achat de mobilier divers	3.000,00 €
Crèche Mons-Achat matériel et équipement spécifique y compris jeux d'intérieur et d'extérieur.	5.100,00 €
Crèche Jemappes -travaux peinture	10.000,00 €
Crèche Jemappes-Achat de mobiliers divers	2.000,00 €
Crèche Jemappes- Achat de matériels et d'équipements spécifiques y compris jeux d'intérieur et d'extérieur.	8.000,00 €
Cité P'tit - Mise en conformité suivant remarques ONE & Afscs	2.500,00 €
Cité P'tit - Achat de matériels et d'équipements spécifiques y compris jeux d'intérieur et d'extérieur + abri de jardin	6.000,00 €
Cité P'tit - Achat de mobilier divers	2.000,00 €
Cité P'tit - Travaux pour sécurisation : Pose de caméra & projecteur	1.500,00 €
Bébé Lune -Travaux divers (revêtement sol intérieur)	6.000,00 €
Bébé Lune - Achat mobiliers divers	1.000,00 €
Bébé Lune - Achat de matériels et d'équipements spécifiques y compris jeux d'intérieur et d'extérieur.	4.000,00 €
Bébé Lune - Mise en conformité suivant remarques ONE & Afscs	2.500,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>69.200,00 €</b>

**5. Logements d'urgence**

Nouvelle Chasse 23 à Jemappes : Travaux de peinture	20.000,00 €
Travaux de sécurisation châssis	2.600,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>22.600,00 €</b>

**6. Les ILA**

Achat mobiliers divers	12.000,00 €
Achat machines et matériel d'exploitation	18.000,00 €
Pose de garde-corps des habitations – Accueil des logements ILA (Joncquois 64)	1.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>31.000,00 €</b>

**7. Cité de l'Enfance**

Réparation égouttage de 4 pavillons	7.500,00 €
Programme pluriannuel remplacement portes et fenêtres du pavillon n°3	95.000,00 €
Mise en conformité suivant remarques ONE & Afsca	2.500,00 €
Achat de mobilier divers	7.500,00 €
Achat machines et matériel d'exploitation	10.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>122.500,00 €</b>

**8. Gestion de la flotte**

Acquisition de nouveaux véhicules : **1** (service ordinaire : leasing opérationnel)

<b>Lettrage véhicule pour la Cuisine centrale</b>	<b>500,00 €</b>
---	-----------------

Nombre de véhicules : **46**

**9. Parc immobilier**

Achat de terrains	<b>500.000,00 €</b>
-------------------	---------------------

**10. Investissements Domaines**

Achat machines et matériel d'exploitation	4.000,00 €
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 €
Travaux de boisement et forestiers (Budget Ordinaire) - Epioux	(32.100,00€)
Travaux de boisement et forestiers (Budget Ordinaire) - Stoumont	(15.540,88€)
<b>TOTAL (hors travaux relevant du Budget Ordinaire)</b>	<b>194.000,00 €</b>

**11. Aide sociale**

Rénovation de 3 immeubles – HONORAIRES – SEA 2008	15.000,00 €
Achat de mobilier divers - Ancrage communal 2007-2008-3 immeubles	15.000,00 €
Matériel d'équipement et d'exploitation - Ancrage communal 2007-2008-3 immeubles	10.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>40.000,00 €</b>

**12. Aide à la détresse intra-familiale**

Installation d'un système de détection incendie rue Joncquois 60	6.000,00 €
Travaux de sécurisation : Porte d'entrée (VIF)	10.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>16.000,00 €</b>

**13. Centre communautaire**

Matériel d'équipement et d'exploitation	<b>3.000,00 €</b>
---	-------------------

**14. ACASA**

Rénovation locaux arrière ACASA - Travaux	80.000,00 €
Achat machines et matériel d'exploitation (Brico-dépannage)	3.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>83.000,00 €</b>

**15. SIP**

Mise en conformité suite aux remarques des pompiers	<b>5.000,00 €</b>
---	-------------------

**16. EFT**

Achat de machines et matériel exploitation	<b>4.000,00 €</b>
--	-------------------

**17. Habitations sociales**

Rénovation toitures rue Prévoyance (12 logements)	160.000,00 €
Rénovation maisons en gestion AIS	20.000,00 €
Installation électrique (14 maisons)	70.000,00 €
Ventilation SDB (10 maisons)	10.000,00 €
Plate-forme de l'annexe	40.000,00 €
Remplacement chauffe-eau au gaz par boiler électrique	10.000,00 €
Mission d'auteur du Projet : Certificat performance énergétique du bâtiment (en gestion AIS&maisons ouvriers) - Honoraires plans d'aménagement	20.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>330.000,00 €</b>

**18. Logements d’Hyon**

Achat équipements divers (chaudières, frigos, cuisinières/fours, hottes)	10.000,00 €
Rénovation toitures de Brigades d'Irlande	200.000,00 €
Remplacement de 4 châssis coulissants (logements n° 15-16-19-20)	6.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>216.000,00 €</b>

**19. Hébergements d’urgence (Hôtel social + Bureau Joncquois 58)**

Remplacement menuiserie extérieure r-d-ch du 58, Joncquois	6.000,00 €
Rénovation de la "véranda" - 58, Joncquois + remplacement chaudière	15.000,00 €
Travaux de sécurisation : alarme d'incendie&intrusion	10.000,00 €
Achat mobilier divers	10.000,00 €
Achat matériel équipement et exploitation	10.000,00 €
Pose de garde-corps des habitations – Digue des Peupliers 13	4.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>55.000,00 €</b>

**20. Logements de transit**

Rénovation peinture menuiserie extérieure	25.000,00 €
Sécurisation châssis de maisons de transit	34.000,00 €
Raccordement futures cuisinières électriques(Ch.du Roeux,Epagne,Progrès,Trieu,Ch.Cuesmes)	25.000,00 €
Travaux de rénovation du 82, rue du Joncquois (menuiseries ext. + toiture)	20.000,00 €
Travaux de reconditionnement (travaux à définir) :	
Travaux de gros-œuvre	30.000,00 €
Travaux de parachèvement (peinture, menuiserie intérieure, isolation, etc)	60.000,00 €
Travaux divers (électricité, sanitaire, chauffage)	40.000,00 €
Travaux pour enrayer l'humidité divers logements	10.000,00 €
Achat de convecteurs au gaz pour divers logements nouveaux mais transit	5.000,00 €
Achat équipement sanitaires	5.000,00 €
Achat équipement cuisine	5.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>259.000,00 €</b>

# Les services transversaux

---

## Contexte

Le redéploiement des services du CPAS s'organise autour de quatre départements directement concernés par la mise en œuvre de son action sociale : le social, les jeunes, les aînés et l'égalité des chances. Ces services contribuent non seulement au maintien de la cohésion sociale en procurant à la population les aides sociales nécessaires mais ils agissent autant que possible en amont sous forme de programmes de prévention, d'éducation, de formation et d'insertion sociale via la culture, le sport ou la lutte contre la fracture numérique...

Parallèlement, plusieurs départements transversaux interviennent en support de l'action sociale et agissent souvent plus indirectement au bénéfice de la population montoise. Deux départements transversaux 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 Secrétaire du Centre.

## 1. Le Service Archives

### Effectif :

- 2,5 ETP
- 1 Art.60

### 1.1 Réalisations 2012

La période de référence a été marquée par la mise à disposition, par la Ville, d'une travée d'un hangar des anciennes casernes de Ghlin et par les déménagements successifs qui ont suivis.

#### 1.1.1. Les déménagements

- a) Déménagements des 2 caves d'Hyon vers la caserne de Ghlin.
- b) Déménagement de la cave de la BMB vers la caserne de Ghlin.
- c) Déménagement d'une partie des archives stockées à Ghlin place vers la caserne.

Ces déménagements ont occupé largement le planning du service et représenté pour le personnel la manipulation de dizaines de tonnes de dossiers.



Par ailleurs, pour répondre aux demandes justifiées et de plus en plus pressantes des services, le nouvel entrepôt de Ghlin et la commande de nouvelles étagères ont permis de désengorger les services les plus encombrés.

### **1.1.2. 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, ...).

Participation à des séances d'information ou de travail sur l'élaboration du tableau de tri des archives des CPAS

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 démontages d'étagères.

### **1.1.3. Le Tutorat**

Le service des Archives accueille chaque année deux « Art. 60 ». Ces agents nécessitent une formation et un encadrement qui entrent dans le planning du service pour une part non négligeable, mais qui 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/ou d'encodage, ce qui contribue indéniablement à l'efficacité des missions qui nous sont confiées.

### **1.1.4. La gestion administrative**

Tenue des prestations journalières et mensuelles

Création ou mise à jour de procédures

La gestion des stocks de boîtes et caisses d'archivage à destination des services ou à usage interne.

Notes – Courriers divers

### 1.1.5. Quelques données chiffrées

En chiffres, l'activité peut se résumer comme suit :

Nombre de dossiers demandés et transmis	201	Demandes des services
Nombre de déplacements	249	Principalement vers les services demandeurs et les entrepôts pour répondre aux demandes des services ou pour le transport de caisses archiver.
Nombre de caisses préparées et transférées (mise en caisses des boîtes, identification des caisses, remise des caisses sur les étagères en attendant le déménagement, prise des caisses pour le transport, déchargement des caisses, remise des caisses dans les étagères ou démontage des caisses pour remise en ordre des boîtes dans les étagères).	2.612	Soit +/- 11.000 boîtes Soit +/- <b>150 T</b> manipulées (pour chaque boîte 4 ou 5 manipulations uniquement par le service des archives, selon qu'il effectue lui-même le transfert ou non)
Nombre d'intervention de l'EFT pour les transferts de caisses ou le montage d'étagères	28	
Nombre de caisses remises dans les services	725	
Nombre de boîtes remises dans les services	1715	
Nombre d'encodages nouveaux	5.569	

Le travail sur le tableau de tri des archives de l'Etat est finalisé. En vue de faciliter l'archivage des services, il reprend l'ensemble des rubriques sous 2 formes :

- En fonction des départements et services du CPAS de Mons au 01/07/2012, du délai de conservation et des actions à entreprendre au terme du délai de conservation.

- Par ordre (+/-) alphabétique des documents produits et reçus par chaque département et service, avec indication de la destination au terme du délai de conservation et référence au code du tableau général.

## **1.2. Perspectives 2013**

Elles s'inscrivent dans la continuité de l'action 2012 :

- Poursuivre les déménagements des locaux de la place de Ghlin vers la caserne
- Informer les services sur les règles d'archivage
- Aider les services à préparer les boîtes et caisses de dossiers à archiver
- Assurer la gestion et la mission du service

Un travail particulier sera également effectué. Il s'agira de lister les archives concernant le CPAS qui sont stockées dans différents endroits (Musées communaux, Archives de la Ville, Archives de l'Etat, notamment).

## **2. Les Huissiers**

### **Effectif**

- 4 ETP
- 1 Art. 60

En 2013, le service des huissiers sera appelé à poursuivre avec la même efficacité l'ensemble de ses missions actuelles.

Une amélioration de l'organisation du service devrait intervenir en 2013 suite à la mise en service d'une gestion informatisée de tout ou partie des courriers entrants (dématérialisation).

Il reste également prévu d'avancer significativement dans la réalisation du projet d'implantation d'une conciergerie sur le site de Bouzanton. Cette conciergerie permettrait d'une part d'assurer une présence permanente sur le site, ce qui assurerait sans doute un rôle important dans la prévention des vols et des dégradations, et d'autre part de diminuer sensiblement l'accumulation des heures supplémentaires pour les huissiers.

## **3. Fonds de Réduction du Coût global de l'Energie (FRCE)**

### **La Maison de l'Energie - Antenne locale du FRCE**

Au travers de la Maison de l'Energie, notamment, le CPAS de Mons s'est résolument engagé les actions de réponse au défi énergétique. En décidant d'adhérer au Fonds de réduction du coût global de l'énergie, dit FRCE, par la création d'une antenne locale, le CPAS est en mesure de proposer à la population montoise des prêts 0% qui peuvent être octroyés pour financer divers travaux ayant pour but la réduction de la consommation énergétique des ménages.

## 2 conditions essentielles :

- L'habitation doit se trouver sur le territoire montois (19 communes) ;
- Les travaux doivent occasionner une réelle économie d'énergie, et donc de réduire les factures énergétiques.

### **3.1. Les publics visés**

- Les citoyens montois sans limite de revenus ;
- Les personnes appartenant au groupe cible\* :
  - Les personnes qui remplissent les conditions pour bénéficier d'une intervention majorée de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités ;
  - Les personnes qui ne relèvent pas de cette catégorie et dont le montant annuel des revenus brut du ménage ne dépasse pas 14.620 euros majorés de 2706.54 euros par personne à charge ;
  - Les personnes qui bénéficient d'une médiation de dettes ;
  - Les personnes qui bénéficient de guidance et/ou d'aide sociale financière de la part d'un CPAS.

\* Dans ce cas, un accompagnement complet (financier, juridique, technique et social) est proposé par le CPAS.

### **3.2. Les travaux concernés**

Tous travaux favorisant la réduction de la consommation énergétique.

- Audit énergétique de la maison ;
- Remplacement et entretien des anciennes chaudières ;
- Placement de vannes thermostatiques ;
- Isolation du toit ;
- Installation du double vitrage ;
- Installation d'un système de chauffage de l'eau via l'énergie solaire.

### **3.3. Les prêts**

- Prêt personnel de 10000 euros maximum sans limite de revenu
  - Remboursable en 5 ans.
  - Pas de frais ni de charges d'emprunt.
  - Cumulable avec les primes de la Région Wallonne ainsi qu'avec les déductions fiscales ou les crédits d'impôts fédéraux ;
- Calcul des économies réalisables.

**Résultats 2012**

Composée de 2 ETP dont le coordinateur de la maison de l'énergie, l'antenne locale FRCE a clôturé 168 dossiers de prêts à taux 0% (dont 22 dossiers « public cible) du 01/01/12 au 30/08/12, soit environ 14 dossiers accordés par mois.

Chaque client a bénéficié de l'accord financier du comité de suivi interne du CPAS.

Les postes d'investissements retenus concernent principalement l'installation du double/triple vitrage, l'installation de panneaux photovoltaïques, le remplacement de chauffage et l'isolation.

Durée moyenne des contrats : 60 mois, certains dossiers sont conclus en 36 mois si les emprunteurs sont âgés.

Montant moyen d'un crédit : 7843,53 € avec une mensualité moyenne de 130,73€.

Le montant du fonds utilisé au 31/08/2012 s'élève à 1.317.713 € avec une moyenne de 109.809,42€ par mois.

Nombre de logements rénovés au 31/08/2012 : 168.

Les économies d'énergie engendrées par les travaux encouragés par la Maison de l'Energie au 31/08/2012 s'élèvent à 868.081,05KWh/an.

La diminution de rejet de CO2 pour les mêmes contrats s'élève à 243,83 tonnes/an.

**La répartition 2012 des types de travaux "économiseurs d'énergie" :**

Installation de double ou triple vitrage	60	491.148,25 €
Remplacement de chaudière	38	265.867,23 €
Installation de panneaux photovoltaïques	35	333.240,65 €
Isolation (Toit, sol, murs)	12	74.838,79 €
Poêle ou Chaudière à Pellets	7	22.834,25 €
Chauffage au bois	2	9.658,88 €
Isolation + châssis double vitrage	7	63.095,19 €
Isolation + chauffage au bois	2	10.236,92 €
Chaudière + panneaux thermiques	1	10.000 €
Poêle pellets + panneaux photovoltaïques	1	10.000 €
Poêle pellets + châssis double vitrage	1	7.349,11 €
Isolation + chaudière	1	10.000 €
Châssis double vitrage + chaudière	1	9443,73 €
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>1.317.713 €</b>

L'objectif des 200 dossiers/an fixé par le FRCE a été largement atteint pour l'année 2011 mais sera difficile à atteindre pour cette année 2012.

Deux facteurs contribuent largement à la baisse sensible de demandes auprès de la Maison de l'Energie :

- l'arrêt des déductions fiscales octroyées par le Fédéral pour les travaux économiseurs d'énergie (hormis les travaux d'isolation de toiture)
- la mise en place de l'Ecopack par la Région Wallonne qui entre en concurrence directe avec le prêt FRCE

En analysant les demandes, il ressort que la somme moyenne d'un prêt est de +/-7843€. Disposant d'une ouverture de crédit de 2 000 000€/an, la Maison de l'Energie pourrait dès lors accorder un maximum de 255 dossiers/an. L'objectif 2012 est principalement d'atteindre le minima de dossiers annuels « public cible » (33 dossiers) imposé par le FRCE. Au 30/08/2012, **11 dossiers** « public cible » ont été accordés.

## **PROJETS 2013**

### **Guichet unique**

Le but de ce guichet sera à terme de centraliser toutes les informations dont le citoyen a besoin afin de concrétiser son projet en vue d'économiser sur sa facture énergétique. Tous les aspects intervenant au niveau de l'économie d'énergie devront pouvoir être traités en un même lieu afin d'atteindre l'objectif de la simplification administrative vis-à-vis du demandeur.

La Maison de l'Energie de Mons occupera une place essentielle au sein de ce guichet unique aux côtés de partenaires oeuvrant vers le même objectif (Ville de Mons, Guichet Energie de la Région Wallonne, ...).

### **Campagne "Gaz-Electricité : osez comparer!"**

La Maison de l'Energie gèrera pour le CPAS de Mons, la Campagne « Gaz-Electricité : osez comparer » mise en place par le SPF Economie.

Trois séances de sensibilisation se dérouleront les 24, 28 et 29 septembre 2012 dans la salle informatique de Ville de Mons afin de promouvoir l'utilisation des comparateurs en ligne des différents fournisseurs de gaz et d'électricité.

Cette campagne nous permettra par la même occasion de réaliser la promotion de notre Cellule FRCE.

### **Communication**

#### **Acasa**

Le Service d'Aide à Domicile est, entre autres, utilisé par une frange de la population que l'on peut intégrer à notre public cible. C'est pourquoi l'information des aides offertes par la Maison de l'Energie sera diffusée lors de chaque facture émise par Acasa à sa clientèle. De même, dans un souci d'information, la Maison de l'Energie s'engagera à informer le public des services d'Acasa en mettant à disposition des folders dans ses locaux. Des liens seront également placés sur les sites web respectifs.

#### **Journaux locaux**

La Maison de l'Energie continuera à informer la population via les journaux locaux (Mons Mag, Journal Regard, ...). En effet, ces journaux visent directement le public ciblé par notre cellule.

## **4. Informatique** (Service mixte Ville / CPAS)

### **Matériel actuel**

#### **En matière de serveurs**

- Inhérents au fonctionnement du CPAS : 11
- Mixtes Ville-CPAS : 13

#### **En matière de PC**

- PC portables : 112
- PC de bureau : 333

#### **En matière de moyens d'impression (+ photocopies et scanner)**

- Imprimantes : 63
- Appareils multifonctions (location Ricoh): 77

### **4.1. Ressources humaines**

Le personnel du service informatique se compose aujourd'hui de 20 personnes :

- 1 directeur ;
- 1 chef de service administratif ;
- 7 employés d'administration + 1 art. 60 ;
- 2 premiers attachés ;
- 1 graduée en secrétariat ;
- 1 ouvrier qualifié ;
- 1 ouvrier non qualifié ;
- 4 gradués en informatique (agents Ville) ;
- 1 employé d'administration (agent Ville) ;

Le nombre d'agents de la cellule s'est stabilisé à 20 unités après l'arrivée d'un article 60 dans la cellule. A noter que le formateur informatique a été réaffecté en début 2012 au sein de la cellule. Il continue à exercer son rôle essentiel de coordinateur des formations dispensées à l'attention des agents des deux administrations et de gestionnaire de projet en matière de déploiement de solutions logicielles telles la gestion des instances

La polyvalence des prérogatives de chaque membre de l'équipe est constamment recherchée de telle sorte de pouvoir embrasser tous les domaines de compétences de la cellule informatique.

## **4.2. Principes de politique générale et état d'avancement des projets**

Le déploiement de nouveaux PC et périphériques s'est poursuivi en vue de consolider la modernisation du parc informatique des deux Administrations.

La politique d'acquisition de matériel informatique groupée Ville-CPAS a été prolongée en vue de réaliser des économies d'échelle. Plutôt que d'initier des marchés publics en interne, la cellule informatique continue de privilégier, via des conventions ad hoc, le rattachement à des marchés importants tels que ceux de la Province et du Gial qui permettent d'obtenir des conditions d'achat optimisées.

En vue de faire face aux besoins nouveaux générés notamment par le déploiement d'une solution de GRU à la Ville, de l'e-BP au CPAS, on a décidé de privilégier le déploiement massif d'appareils multifonctions permettant une centralisation des impressions et comportant notamment des fonctions de numérisation des documents. On en attend une réduction importante de la consommation de papier et des consommables d'imprimantes dans la mesure où il sera possible désormais de travailler systématiquement en recto-verso et de réduire de façon décisive le nombre d'imprimantes en fonctionnement dans les deux administrations. L'association au marché existant du SPW a favorisé en outre l'obtention de conditions financières particulièrement intéressantes.

La multiplication des sites distants, la diversification et la sophistication croissantes des applications déployées ainsi que l'émergence de sites stratégiques dans le cadre du projet Mons 2015 induisent la nécessité d'augmenter de façon significative la bande passante et la sécurité (backups, redondance), d'où la nécessité de relancer un marché « réseau » en vue du renouvellement et de la maintenance du LAN (Local Area Network) et du WAN (Wide Area Network). Les cahiers des charges sont en train d'être finalisés.

Un marché en procédure négociée a été mis en œuvre dès 2011 en vue de procéder à l'élaboration et au lancement d'un plan de modernisation des technologies de l'information et de la communication pour les deux administrations. Il est actuellement dans la phase de formalisation (définition des objectifs de la cellule dans un délai de 3 à 5 ans).

Les Autorités du CPAS souhaitent que la gestion complète de la téléphonie de l'Administration devienne progressivement l'apanage exclusif de la cellule informatique. Un marché de téléphonie fixe et mobile a été lancé et attribué pour une période de trois ans.

En matière de sites Web, le nouveau site de la Ville est en ligne depuis juin 2012 avec l'outil de gestion de contenu Plone (du projet Communes Plone) et vient compléter les sites du CPAS et du BAM déjà opérationnels.

L'Intranet du CPAS est en cours de test.

Des marchés ont cependant été lancés pour obtenir des conditions financières optimales en matière de matériel de câblage et de consommables.

Depuis janvier 2012, la Ville de Mons a adhéré à l'IMIO, Intercommunale de Mutualisation Informatique et Organisationnelle qui est en fait le regroupement de deux entités de mutualisation, à savoir Qualicité et Communes Plone. Le CPAS en a fait de même en septembre 2012.



Les objectifs de l'IMIO consistent à fournir des produits et services aux pouvoirs locaux en produisant des logiciels « open source », en faisant l'acquisition de solutions logicielles propriétaires en centrale d'achats (coûts moindres) et en formalisant les processus « métiers ».

### **4.3 Solutions déployées et actions menées**

Déploiement fin juin 2012 au sein du service Acasa du CPAS d'une solution composée de deux logiciels standards visant à remplacer l'outil logiciel « Merlin » devenu obsolète en vue de mettre en œuvre un outil efficace de gestion de facturation et de planification des activités de ce service.

Acquisition de serveurs (trois) de virtualisation (pour remplacer d'anciens serveurs de fichiers obsolètes) visant à faire fonctionner plusieurs applications sur une seule unité physique et ce en vue d'optimiser le rendement et les ressources de ces serveurs.

Acquisition d'une extension du système SAN (Stockage Area Network) actuel afin de faire face à des besoins accrus en matière de stockage des données.

Déploiement en cours du logiciel de gestion automatisée du service de l'Urbanisme (projet Urban de l'IMIO).

Réalisation de statistiques destinées au CPAS (service social, note de politique générale).

Participation au déploiement d'applications connexes à Saphir (service Etat Civil-Population.)

Renforcement de la téléphonie IP dans certains services du CPAS

Mise à jour du programme existant pour la gestion des plaines de jeux.

Lancement d'un marché mixte (Ville et CPAS) de consommables en procédure négociée.

Acquisition complémentaire de PC de bureau et de PC portables destinés à faire face aux besoins liés à l'entrée de nouveaux agents.

Remplacement progressif des écrans CRT par des écrans plats TFT.

Acquisition et mises à jour de licences anti-virus (Norton Symantec) pour les deux administrations.

Un marché de maintenance pour trois ans des logiciels métiers Phénix (comptabilité), Onyx (gestion des taxes) et Saphir (gestion du service état civil/population) a sorti ses effets depuis le début de 2012 et ce pour des programmes « Ville ».

Au niveau des deux administrations, un nouveau contrat de maintenance pour trois ans du logiciel Persée (gestion GRH et paie) a été déployé dès le début de 2012. Les derniers développements prévus en matière notamment de l'absentéisme sont en cours d'implémentation.

Mises à jour diverses de logiciels métiers.

#### **4.4. Perspectives 2013**

Les projets suivants, liés au projet Mons 2015, devraient être mis en place en 2013 :  
 déploiement des réseaux WAN et LAN compte tenu des nouveaux sites stratégiques définis,  
 mise en place d'un réseau « WIFI » plus ou moins étendu et d'un système de ticketing et de  
 réservation au profit des services culture et tourisme.

Au niveau de la Ville, le projet de migration de la solution logicielle de gestion des Instances  
 actuelle (GRU) vers Plone Meeting (émanation de l'IMIO) est achevée.

Une solution logicielle de gestion de courrier basée sur la dématérialisation des courriers  
 entrants et s'appuyant sur la numérisation des documents, l'emploi des codes à barres et la  
 signature électronique devrait être mise en œuvre d'abord au sein du CPAS ainsi qu'une  
 solution de gestion des Instances.

Une solution logicielle de gestion du service social du CPAS sera déployée en 2013 en  
 remplacement du logiciel « CPAS 2000 » devenu obsolète. Ce déploiement se fera dans le  
 cadre d'une nouvelle solution mutualisée initiée par l'IMIO.

Le projet de numérisation des actes de l'état civil doit être déployé d'ici la fin 2012.

Le projet de migration du système d'exploitation Windows XP Pro standardisé actuellement  
 dans le parc informatique de PC vers Windows 7 est en phase terminale d'étude. Ce qui va  
 engendrer la nécessité de renouveler en grande partie ce parc, soit via l'acquisition de PC  
 classiques, soit via une virtualisation (au moins partielle) de ce parc.

### **5. SIPP**

#### **Service Interne de Prévention et de Protection**

##### **Bilan 2012**

- Tous les services du Centre ont été régulièrement visités par le SIPP et le SPMT  
 (médecine du travail) ;
- Les membres du personnel ont pu bénéficier d'une vaccination contre le virus de la  
 grippe ;
- Les installations électriques, incendies, d'alerte et d'alarme ont été régulièrement  
 contrôlées et entretenues ;
- Plusieurs agents de différents services (Cité de l'Enfance, Bonne Maison de  
 Bouzanton, administration générale, maternité d'entreprise, New MRS et les crèches)  
 ont participé aux formations d'équipiers de première intervention ;
- Un programme de lutte contre les insectes et animaux nuisibles a été poursuivi ;

Un accent particulier sera toujours aussi 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 ;
- Analyses régulières des aliments par les services d'hygiène ;
- Continuation du programme de rénovation de certains bâtiments ;
- Démolition de l'ancienne MRS

Ce service a été installé dans des locaux de la caserne des pompiers de Mons, à proximité des bureaux occupés par le service SIPP de la Ville de Mons.

En 2013, les deux services seront toujours amenés à travailler ensemble, de façon coordonnée et en appliquant les mêmes procédures.

## **6. Les 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.

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 3 agents, ce qui justifie pleinement le nouveau mode de collaboration.

Liste des marchés Publics en cours au sein de la Cellule Marchés Publics
--

### 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
1	Ancrage communal- création de 3 logements	PCA	Travaux	AP	Nationale	CAS 30/11/2009	CAS 20/07	23/12/2011	20/02/2012	150 j. ouvrables
2	BMB - Mise en conformité Lot1 - Menuiserie	PCA	Travaux	AP	Nationale	CAS 28/01/2010	CAS 22/04/10	21/10/2010	10/01/2011	80 j. ouvrables
3	BMB - Mise en conformité Lot2 - Détection incendie	PCA	Travaux	AP	Nationale	CAS 28/01/2010	CAS 30/09/10	29/03/2011	1/06/2011	80 j. ouvrables

4	BMB - Mise en conformité Lot3 - Electricité	PCA	Travaux	AP	Nationale	CAS 28/01/2010	CAS 22/04/10	30/11/2010	10/01/2011	80 j. ouvrables	
5	Construction d'une RS 23 logements site "New BMB"	PCA	Travaux	AO	Européenne	AVANT PROJET approuvé par le CAS du 18/06/2010	2013?				
6	Construction d'une RS 25 logements site MRS Havré	PCA	Travaux	AP	Nationale	CAS du 13/10/2011 + PROJET REVU approuvé par le CAS 30/08/2012					
7	Construction MRS sur site "New BMB"	PCA	Travaux	AO	Européenne	AVANT PROJET approuvé par le CAS du 30/09/2010	2012 - 2013???				
8	Cité de l'enfance - Rm placmnt menuiseries ext. Pav7 MCAE	RL	Travaux	PN	Nationale	CAS du 30/09/2010	CAS 9/12/10	22/12/2010	14/03/2011	70 j. ouvrables	

9	Installation d'un syst. Détection incendie - rue du Joncquois, 60	PCA	Travaux	PN	Nationale	BP du 19/10/2010					
10	Rénovation immeuble rue du Joncquois 56	RL	Travaux	AP	Nationale	CAS 29/11/2010	CAS 30/06/11	11/07/2011	1/09/2011	50 j. ouvrables	
11	Rénovation 5 immeubles en ILA	RL	Travaux	AP	Nationale	CAS 22/12/20211	CAS 19/07/2012				
12	Travaux d'entretien et abattage arbres sur divers sites	ADA	Travaux	PN	Nationale	CAS 24/03/2011	BP 7/06/11	01/07/11 en fonction du permis	prévu en octobre 2011		
13	Remise état portes coulissantes logements Hyon et Shamrock	RL	Travaux	PN	Nationale	BP 01/02/2011	BP 7/06/11	15/06/2011	30/07/2011	Lot1: 40j.ouv.(H) Lot2: 20j.ouv.(S)	

14	Aménagement combles de l'aile ABB	RL	Travaux	AP	Nationale	CAS 27/05/2010	CAS 30/09/10	18/10/2010	21/02/2011	80 j. ouvrables	
15	T. peinture combles de l'aile ABB	PCA	Travaux	PN	Nationale	BP 31/05/2011	BP 20/07/2011	28/07/2011	1/09/2011	30 j. ouvrables	
16	T. électricité combles de l'aile ABB	RL	Travaux	PN	Nationale	BP 12/08/2011	BP 04/10/2011	6/10/2011	24/10/2011	20 j. ouvrables	
17	T. détection incendie combles de l'aile ABB	RL	Travaux	PN	Nationale	BP 12/08/2011					
18	Réparation charpente de la scierie domaine des Epioux	PCA	Travaux	AP	Nationale	BP 13/09/2011	BP du 27/10/2011	3/11/2011	1/12/2011	15 jours ouvrables	
19	Rénovation diverses maisons ouvrières (menuiseries ext.) - habitations sociales	RL	Travaux	PN	Nationale	BP 20/03/2012	BP 19/06/2012				

20	nettoyage des hottes de cuisines et entretien des chaudières	RL	Travaux	PN	Nationale	BP 06/12/2011	BP 07/08/2012				
21	Remplacement chaudière Brigades d'Irlandes	PLA	Travaux	PN	Nationale						
22	Rénovation voirie au domaine des Epioux	PCA	Travaux	AP	Nationale						
<b><u>Marchés de Fournitures</u></b>											
1	Fourniture avec livraison denrées alim.pour cité enfance	SBA	Fournitures	PN	Nationale	BP 31/05/2011	BP 20/07/11	25/07/2011	1/08/2011	Marché d'1 an renouvelable 1 AN	
2	Marché des médicaments	SBA	Fournitures	AO	Européenne	CAS 26/01/2012					



3	Marché des langes - incontinence	SBA	Fournitures	AO	Européenne	CAS 25/08/2011	CAS 22/12/2011	26/01/2012	28/01/2012	Marché d'un AN avec possibilité d'être renouvelé 2 fois, chaque fois pour une période d'un AN
4	Achat de jeux int.et ext.pour BB lune, cité p'tit et Fort Mahon + achat mobilier pré-gardiennat-EXTRAORDINAIRE	SFL	Fournitures	PN	Nationale	BP 17/11/2011	CAS 20/12/2011	29/12/2011		
5	Achat de jeux pour les crèches - ORDINAIRE	SFL	Fournitures	PN	Nationale	BP 17/11/2011	BP 13/12/2011	29/12/2011		
6	MRS D'HAVRE-fourniture d'oxygène médical	SBA	Fournitures	PN	nationale	BP 12/08/2011	BP 04/10/2011	6/10/2011	8/10/2011	MARCHE DE 3 ANS

7	Location de 3 véhicules utilitaires avec caisse frigorifiques ACASA	SBA	Fournitures	AO	Nationale	BP 13/07/2010	CAS 30/09/2010	11/10/2011	15/02/2011	5 ANS	
8	Ustensiles de cuisines et matériel divers pour la MRS d'HAVRE	SBA	Fournitures	PN	Nationale	CAS 18/05/2011	BP 20/07/2011				
9	achat de matériel et mobilier divers pour la MRS D'HAVRE	SBA	Fournitures	PN	Nationale	BP 29/11/2011	BP 20/12/2011	10/01/2012			
10	distributeur papier et savon pour la BMB et la MRS d'Havré	SBA	Fournitures	PN	Nationale						
11	Location de 2 logiciels (PLANPLUS et FINPLUS) pour la BMB	SBA	Fournitures	PN	Nationale		CAS 22/12/2011	4/01/2012	5/01/2012	Contrat de 2 ans non résiliable avec reconduction tacite d'un an	
12	Rénovation maisons en gestions AIS via marchés stock de travaux	PCA	Fournitures	AP	Nationale						

13	Achat d'équipement divers (chaudière, hotte) pour logement Hyon	SBA	Fournitures	PN	Nationale	BP 20/03/2012					
14	acquisition de vêtement de travail	SBA	Fournitures	AO	Européenne	BP 13/03/2012					
15	achat de matériel d'exploitation pour les crèches (extra)	SFL	Fournitures	PN	Nationale	BP 27/03/2012	BP 27/03/2012	29/03/2012			
16	achat de matériel divers pour la BMB	SFL	Fournitures	PN	Nationale	BP 22/05/2012	BP 10/07/2012				
17	achat de mobilier divers pour les crèches (EXTRA)	SFL	Fournitures	PN	Nationale	BP du 03/04/2012					
18	matériel exploitation crèche de jemappes	SFL	Fournitures	PN	Nationale	BP 31/07/2012	BP 31/07/2012				
19	achat de frigos pour la Cité P'tit	SFL	Fournitures	PN	Nationale	BP 27/03/2012	BP 24/04/2012				
20	Achat de matériel d'exploitation pour la CE	SFL	Fournitures	PN	Nationale	BP 15/05/2012	BP 26/06/2012				

21	Achat de matelas pour la CE	SFL	Fournitures	PN	Nationale	BP 15/05/2012	BP 31/07/2012				
22	location long terme véhicule utilitaire de type fourgon mrs d'Havré	SFL	Fournitures	PN	Nationale						
23	fourniture de petit matériel pharmaceutique + matériel de soins	SBA	Fournitures	PN	Nationale						
<b><u>Marchés de services</u></b>											
1	Rénovation 5 immeubles en ILA	SBA	Service	PN	Nationale	BP 22/06/2010	BP 29/07/10	10/08/2010		avant projet 20j.o. projet 30j.o. analyse 10j.o.	
2	Rénovation immeuble rue du Joncquois 56 en log. Urgence	SBA	Service	PN	Nationale	BP 16/03/2010	BP 27/04/10	3/05/2010		avant projet 20j.o. projet 30j.o. analyse 10j.o.	
3	Construction nouvelle MR New BMB + 23 RS	SBA	Service	AP	Européenne	CAS 25/06/2009	CAS 27/01/11	21/02/2011			

4	Construction RS 25 logements à la MRS Havré	SBA	Service	PN	Nationale	CAS 25/06/2009	CAS 22/12/10	12/01/2011			
5	Location, entretien et distribution linges plats et uniformes	SBA	Service	AO	Européenne	CAS 20/07/2010	CAS 29/11/10	31/12/2010			
6	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 20/07/2010	CAS 22/12/10	12/01/2011	13/01/2011		
7	Marché de service stock visant la désignation de certIFICATEURS PEB	PCA	Service	PN	Nationale	BP 14/06/2011	BP 12/08/11	18/08/2011		durée du marché 6 mois	
8	Avocats	SBA	Service	PN	Nationale	CAS 25/08/2011	CAS 26/01/2012	12/03/2012	14/03/2012	MARCHE DE 3 ANS	

9	portefeuille des assurances du CPAS de Mons	SBA	Service	AOG	Européenne	CAS 19/07/2012					
10	Interim étudiant	SFL	Service	PN	Nationale	BP 12/08/2011	BP 04/10/2011	12/10/2011	13/10/2011	Marché de 1 ANS	
11	Téléphonie fixes - mobiles		Service	AO	Européenne	CAS 28/04/2011	CAS 29/09/2011				
12	Huissiers	SBA	Service	PN	Nationale						
13	Marché contre les nuisibles pour divers sites (cité de l'enfance, crèches,...)	PCA	Service	AP	Nationale						
14	Contrats de maintenance des techniques spéciales New MRS (divers lots)	PCA	Service	AO	Nationale						

15	Contrats de maintenance des techniques spéciales nouvelle crèche passive	PCA	Service	AO	Nationale						
16	Médecin coordinateur (crèches, BMB, MRS, service social EFT)	SBA	Service	PN	Nationale	CAS 24/05/2012	CAS 30/08/2012				
17	Alarme - détection incendie	PCA	Service								
18	Impression affiches, folders pour le CPAS de MONS	SBA	Service	PN	Nationale	BP 12/06/2012					
19	déchets médicaux	sba	Service	PN	Nationale	BP 12/08/2011	BP 27/10/2011			MARCHE DE 2 ANS AVEC RECONDUCTION D'UN AN	
20	déchets ménagers	sba	Service	PN	Nationale	CAS 30/08/2012					
21	contrôles par organismes agréés										

**M♥NS**

**CENTRE PUBLIC D'ACTION  
SOCIALE**

**VILLE DE MONS**

---

**LES CHIFFRES**





# Le Budget

---

Le budget est présenté en annexe.

## **Contexte :**

Depuis plusieurs années, le CPAS de Mons se trouve confronté à de nombreux défis :

- L'accroissement des demandes d'aide dû à la crise économique, le manque de logements, le vieillissement de la population ;
- Le contexte budgétaire difficile pour la Ville et le CPAS pour les années à venir ;
- La pénurie de certains métiers.

Pour répondre à ces défis, 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 2011-2015 de la Ville et du CPAS.

## **1. Le Plan de redéploiement des services du CPAS**

Ce plan s'est concrètement mis en place en 2011. Grâce à ce redéploiement, et à la réorganisation en départements qui lui apporte davantage de coordination interservices, le CPAS procède à une démarche de contrôle strict de l'ensemble de ses dépenses et recettes, dans un projet d'utilisation maximale de ses ressources humaines et financières, afin de faire face aux défis socio - économiques qui s'annoncent et de maintenir (ou d'améliorer) de manière constante la qualité du service rendu au citoyen.

### **Les buts de ce plan de redéploiement :**

- Plus de visibilité et de crédibilité à notre action ;
- Mobilisation de notre personnel autour d'objectifs clairs et de résultats visibles ;
- Modernisation des outils et des procédures ;
- Amélioration de la communication interne (ascendante et descendante), dans un premier temps au sein des départements et ensuite avec les principales autorités du Centre. L'objectif est d'être plus à l'écoute des services du Centre, et surtout de manière plus régulière ;
- Amélioration de la réactivité des services transversaux en les sensibilisant davantage aux besoins quotidiens rencontrés par les autres services.
- Amélioration des conditions de travail, qualité de travail ;
- Augmentation des synergies entre le CPAS et la Ville.
- Rationalisation des services.

### **La réussite de ce plan de redéploiement est conditionnée par :**

- Une appropriation du projet au sein du CPAS ;
- Une attribution claire des responsabilités ;
- Une définition des priorités ;

- Un dispositif régulier d'évaluation des actions menées dans les départements. Ce dispositif doit s'appuyer la mise en place d'outils de gestion adaptés au sein du Comité de direction.
- La réussite du plan de redéploiement dépendra des structures de gouvernance rendues opérationnelles en 2012 : Comité Stratégique, Comité de Direction, Conseils de Départements.
- l'optimisation du travail avec les partenaires extérieurs publics ou associatifs.

## **2. Le rassemblement des services en Départements :**

Le but est de regrouper l'ensemble des services qui ont un intérêt commun à être ensemble. Pour rappel, l'organisation du CPAS est maintenant la suivante :

- Département 1 : le Social
- Département 2 : l'Enfance et la Jeunesse
- Département 3 : les Aînés
- Département 4 : l'Égalité des Chances et la Citoyenneté
- Département 5 : la GRH
- Département 6 : le Patrimoine
- Les Services du Receveur
- Les Services transversaux

Quelques précisions sur les services les plus emblématiques de ce redéploiement :

### **Les services techniques et bâtiments**

Une recentralisation géographique sur une même implantation, notamment pour les équipes de proximité permet de faire des économies tant au point de vue fonctionnel que structurel. Le regroupement partiel de la régie du CPAS avec celle de la Ville est opérationnel début 2011. Une partie du personnel a été transférée au service « Bâtiment » de la Ville de Mons et renforce les équipes « spécialisées (électromécanique, chauffage, peinture,...). Une dizaine d'ouvriers reste affectée au CPAS et constitue les équipes de maintenance dédiées aux différentes implantations.

Le service technique du CPAS et ses équipes d'intervention sont désormais réunis sur le site de Bouzanton, à proximité du service Patrimoine, ce qui favorise le travail en commun de tous les intervenants. Le bâtiment précédemment occupé par le service technique au chemin de Bavay était particulièrement énergivore ; il a été vendu.

### **Les services de la Petite Enfance**

Le CPAS de Mons a repris au 01/01/2011 au sein de son Département « Jeunesse » 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 nombre de places en milieu d'accueil passe donc de 36 (Cité P'tits + Bébé Lune jusque fin 2010) à 286 places avec les structures de la petite enfance communes depuis 2011.

Les objectifs sont notamment de fluidifier les entrées, d'apporter les bonnes solutions à la demande des parents, de globaliser les analyses et les solutions de gestion financière et humaines, d'élaborer des stratégies de développement pour enrichir encore la qualité et la diversité de l'offre disponible.

### **Les Affaires Sociales**

Les thématiques sont telles que le transfert des actions et des agents déjà présents sur le site de Bouzanton était une évidence. Y est également transféré le service de pensions et allocations pour les handicapés. Le service intègre le Département de l'Égalité des chances et de la citoyenneté.

## **3. La structure de Pilotage – pour rappel**

### **3.1. Le Comité stratégique**

Le Comité stratégique se compose du Président, du Secrétaire, du Receveur, du chef de Cabinet. Il se réunit une fois par semaine.

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

### **3.2. Les Conseils de départements**

Les Conseils de département sont directement placés sous l'autorité du responsable de département qui en fixe l'ordre du jour, le convoque et organise les échanges.

Ils sont composés de tous les responsables des services et établissements qui composent le département. Les Conseils de département se réunissent une fois par trimestre.

### **3.3. Le Comité de direction.**

Le Comité de Direction est directement placé sous l'autorité du Secrétaire du Centre qui en fixe l'ordre du jour, le convoque et organise les échanges. Outre le Secrétaire, le Comité est composé du responsable de chaque département, du Receveur et du Chef de Cabinet du Président. A la demande du Secrétaire, dans la foulée des Conseils de départements, le Comité de direction réunit une fois par trimestre les responsables de départements.

## **4. Analyse pointue de l'organisation, des besoins et des ressources de chaque service**

En 2013, outre ses missions de management évoquées ci-dessus, le Comité de Direction est chargé de procéder sans attendre à une analyse pointue de l'organisation interne, des besoins et des ressources disponibles pour permettre à chaque service de remplir ses missions essentielles auprès du citoyen. Il est également chargé de mettre en œuvre toutes les pistes d'amélioration structurelle qui pourront être identifiées. Cette analyse a pour objectif de déboucher sur des réorganisations de services au sein des divers départements, de manière à obtenir une efficacité maximale des moyens mis en œuvre par le CPAS.

De par sa composition, le Comité de Direction est l'organe de gestion le plus adéquat pour réaliser une analyse intégrée des moyens mis en œuvre par les 4 départements directement en charge de l'action sociale au bénéfice du citoyen. Il pourra également favoriser entre eux de nouvelles synergies pour offrir au mieux les services nécessaires. De même, les articulations entre ces 4 départements et les départements ou services transversaux seront analysées et améliorées chaque fois que cela sera possible. Enfin, les modalités pratiques de toutes les réorganisations pourront être directement discutées et programmées avec les services financiers, GRH, informatique, et technique. L'anticipation des besoins et la réactivité sont clairement visées, tout en permettant aux services de support d'organiser leurs interventions dans les meilleures conditions et selon un planning mieux maîtrisé.

L'analyse et les solutions qui seront portées par le Comité de Direction auront pour finalité à court et moyen terme de permettre la réduction du déficit actuellement constaté dans les prévisions budgétaires de 2013 et de remettre notre Centre dans une trajectoire susceptible de le mener à l'équilibre budgétaire en 2015.

## **5. Le renforcement des synergies Ville - CPAS**

Les synergies déjà abouties concernent l'informatique et le garage. Elles constituent les premiers exemples d'une stratégie commune à la Ville et au CPAS depuis 2010, visant à renforcer les collaborations et les économies d'échelle.

### **GRH**

Rapprochement des deux services de paies par l'utilisation de logiciels identiques (PERSée, Emploi-Compétences) ;

Les formations sont données dans le maximum des cas en collaboration avec la Ville. Des études communes sont réalisées, le vade-mecum commun des bonnes pratiques a été élaboré grâce à un travail commun.

Environ 90 art.60 sont mis gratuitement à disposition de la Ville de Mons.

### **Sécurité et de protection du travail (SIPP)**

Là aussi comme ailleurs, l'objectif est de disposer d'une cellule commune SIPP pour la Ville et le CPAS. Les agents de ces deux services sont regroupés au sein d'un lieu géographique et ils sont amenés à travailler progressivement de manière concertée sur les thématiques qui sont propres à leurs missions légales respectives.

### **Communication**

Les deux administrations se sont accordées pour travailler ensemble leur communication vers l'extérieur.

Cette organisation concertée de la communication permet de poursuivre notre action dans différents domaines :

### Communication externe

- Rédaction d'une note de politique simplifiée ;
- Présentation d'un budget adapté en fonction des publics cibles ;
- Rédaction des plans de communication liés à l'actualité des différents services ;
- Développement « Extranet » spécifique pour les agents du CPAS dès 2013 ;
- La gestion et la coordination d'évènements ;

### Communication Interne

Afin de favoriser et d'optimiser la circulation de l'information au sein même de l'administration, plusieurs actions ont été réalisées :

- L'utilisation d'une adresse mail « Cellule Communication » ;
- La rencontre annuelle des services du CPAS avec le Président et le Secrétaire ;
- Un intranet effectif ;
- L'actualisation constante des folders et documents de présentation existants ainsi que la réalisation de documents complémentaires.

### Perspectives

- Au niveau interne, le développement et l'alimentation de la plateforme extranet sera l'un des principaux défis ;
- L'un des enjeux principaux sera de développer une communication positive et proactive autour du redéploiement des services communaux.

### Cellule Patrimoine et Bureau d'Etude

La Cellule Patrimoine du CPAS continue à collaborer avec celle de la Ville.  
Parallèlement, la Cellule a signé une convention avec l'AIS

Le bureau d'étude collabore concernant les entretiens des véhicules du CPAS et différents travaux (nettoyage de site, prêt de matériel,...)

## **6. Collaborations menées par notre CPAS avec d'autres opérateurs**

Les collaborations menées par notre Centre avec les partenaires locaux sont multiples. A titre d'exemple, nous pouvons citer :

- Les mairies de quartier ;
- IMIO ;
- Le Relais Social ;
- L'ONE ;
- La Croix – Rouge ;
- L'UVCW – la Fédération des CPAS

## **Le CPAS et ses partenaires du Relais social**

Le CPAS de Mons est un élément moteur dans la mise sur pied du Relais social.

Le Relais social urbain de Mons - Borinage est un réseau de nombreux services public et privés unis en association Chapitre XII.

Le but du Relais social est d'amener aux personnes en grande précarité vers l'insertion et donc :

- Rompre l'isolement social ;
- Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle ;
- Améliorer le bien-être et la qualité de vie ;
- Favoriser l'autonomie.

### Les actions 2012 du Relais social

- Organisation de l'aide alimentaire ;
- Organisation de la prise en charge des personnes sans domicile ayant des problèmes psychiatriques annexés à leur précarité ;
- Organisation de l'accueil de nuit / des soirées ;
- Organisation du Travail de rue / accueil de jour ;
- Organisation de l'accompagnement à domicile ;

## **Le Relais santé**

Créé il y a 4 ans, le Relais répond aux soins des personnes en grande précarité.

Des consultations à l'Escale sont organisées au sein des maisons maternelles « l'Espoir » et « le Kangourou » sont organisées 1 fois par semaine.

Une pharmacie a été constituée au sein de la maison Saint-Paul.

L'infirmière est appelable au sein de l'abri de nuit de 20h à 22h.

### L'extension et l'adaptation des activités aux réalités de 10 communes de l'arrondissement administratif de Mons

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

### Les perspectives

Après plusieurs années de fonctionnement du Relais social urbain de Mons-Borinage, on constate que les objectifs sont globalement tous atteints. Il s'agit donc à présent de renforcer les synergies et les bonnes pratiques entre tous les membres pour que les bénéficiaires aillent encore plus nombreux et plus vite de l'urgence à l'insertion.

Dans la continuité et en plus de ce qui est fait aujourd'hui, le Relais recherche des outils d'insertion, en créer d'autres pour en faire bénéficier les services et les usagers. Les outils visant à améliorer leur qualité de vie, cherchant ainsi un créneau pour les faire rebondir sont toujours renforcés.

## EVOLUTION DES RECETTES

	Compte 2008	Compte 2009	Compte 2010	Compte 2011	Budget 2012	Budget 2013
Prestations	5.690.820,30	6.079.080,64	6.528.002,93	7.723.905,85	8.075.390,50	8.070.873,95
Transfert dont subventions communales	47.496.224,69	50.367.535,02	51.837.736,58	58.482.779,27	65.182.123,10	66.709.059,32
Dettes	154.538,97	111.727,57	20.374,89	24.106,00	249.418,80	233.418,80
<b>Total Exercice propre</b>	<b>53.341.583,96</b>	<b>56.558.343,23</b>	<b>58.386.114,40</b>	<b>66.230.791,12</b>	<b>73.506.932,40</b>	<b>75.013.352,07</b>
FR ILA	61.302,20	65.427,39	44.174,33	/	471,00	31,00
Exercice antérieur	6.801.164,26	7.846.646,53	7.544.844,84	6.356.300,91	33.523.870,25	183.151,20
Prélèvements	4.255.974,75	5.254.322,59	6.225.855,60	5.088.349,77	3.143.085,74	2.451.816,04
Facturation Interne	145.662,80	585.136,54	510.226,84	546.707,75	1.077.563,29	976.704,12
<b>Total Recettes</b>	<b>64.605.687,97</b>	<b>70.309.876,28</b>	<b>72.711.216,01</b>	<b>78.222.149,55</b>	<b>81.722.451,68</b>	<b>78.656.023,43</b>

## EVOLUTION DES DEPENSES

	Compte 2008	Compte 2009	Compte 2010	Compte 2011	Budget 2012	Budget 2013
Personnel	25.313.816,39	26.983.999,86	28.437.002,51	31.812.273,88	33.729.088,88	33.875.514,04
Fonctionnement	4.297.680,52	4.365.449,02	4.157.967,98	4.836.065,83	5.827.900,73	5.310.981,03
Transferts	23.257.160,03	25.354.690,08	26.629.007,31	29.608.601,83	32.994.622,80	33.969.388,58
Dettes	2.041.800,78	2.602.941,42	3.308.620,74	3.693.338,89	4.063.983,68	4.276.641,69
<b>Total Exercice propre</b>	<b>54.910.457,12</b>	<b>59.307.080,38</b>	<b>62.532.598,54</b>	<b>69.950.280,43</b>	<b>76.615.596,09</b>	<b>77.432.525,34</b>
FR ILA	160.514,15	164.439,29	210.519,96	141.120,37	481.240,64	63.642,77
Exercice antérieur	2.524.630,07	1.473.385,85	1.870.129,23	2.037.736,14	1.096.235,62	183.151,20
Prélèvements	2.577.841,63	4.286.581,60	4.493.252,62	3.094.488,82	2.451.816,04	/
Facturation interne	145.662,80	585.136,54	510.226,84	546.707,75	1.077.563,29	976.704,12
<b>Total Dépenses</b>	<b>60.319.106,37</b>	<b>65.816.623,66</b>	<b>69.616.727,19</b>	<b>75.770.333,51</b>	<b>81.722.451,68</b>	<b>78.656.023,43</b>

## EVOLUTION DU FONDS DE RESERVE

	Compte 2008	Compte 2009	Budget initial 2011	MB 2011	Compte 2010	Budget 2012	Budget 2013
Résultat budgétaire	4.286.581,60	4.493.252,62	0,00	0,00	3.094.488,82	0,00	0,00
FR (*)	4.286.581,60	4.493.252,62	4.880.513,46	207.836,31	3.094.488,82	3.143.085,74	2.143.085,74
Evolution FR	6.869.549,67	5.136.946,69	256.433,23	48.596,92	3.143.085,74	0,00	0,00

## Conclusion



Depuis plusieurs années, notre CPAS gère au plus juste ses dépenses, maximalise ses recettes et reste attentif à toutes les nouvelles pistes de financement qui se révéleraient disponibles.

Malheureusement, comme l'an dernier, les hypothèses retenues pour le plan de gestion 2011-2015 ne correspondent pas vraiment à la réalité de terrain.

Cette année encore, pour équilibrer le budget, la dotation communale dépasse le montant initialement prévu au plan de gestion pour 2013.

Crise financière, déficit de la croissance, sanctions chômage, candidats réfugiés sont, parmi d'autres, des paramètres que nous ne contrôlons pas mais qui influencent lourdement les flux « entrants », et donc les dépenses en aide sociale, en personnel et en fonctionnement dans tous les CPAS.

Les nouvelles mesures décidées par le niveau fédéral concernant notamment la dégressivité des allocations de chômage, la limitation dans le temps des allocations d'attente et l'allongement de la durée du stage des jeunes, ne feront qu'accroître à l'échéance de 2014 ou 2015 la pression qui sera, une nouvelle fois, mise sur l'ensemble des CPAS.

Enfin, la « nouvelle Belgique » se définira prochainement avec de nombreux transferts de compétences vers les régions et les pouvoirs locaux. Généralement, ces transferts se font sans l'intégralité des moyens financiers correspondants.

Dans les années qui viennent, nous serons donc encore probablement condamnés à faire toujours plus avec moins.

Pour faire face à ces évolutions socio-économico-politiques qui semblent inéluctables, nos départements s'organiseront autrement. Nous développerons une gestion intégrée de leurs différentes composantes, avec plan stratégique, contrôle des recettes et des dépenses, responsabilité dans la gestion des ressources humaines et des frais de fonctionnement... Bref, une responsabilisation globale visant une optimisation de nos ressources humaines et financières.

2013 sera sans doute une année charnière pour le CPAS de Mons. Comme pour beaucoup d'autres pouvoirs locaux.

Marc BARVAIS  
Président du CPAS



# T a b l e d e s m a t i è r e s

---

## *Sommaire*

<i>Introduction</i> .....	1
<i>Le mot du Président</i> .....	2
<i>Le CPAS : Missions, organisation et gestion</i> .....	4
<b>Département 1 : Le Social</b> .....	<b>13</b>
<b>Traiter l'urgence</b> .....	<b>14</b>
<b>Mettre en œuvre le droit à l'aide sociale</b> .....	<b>17</b>
<b>Répondre aux besoins sociaux spécifiques</b> .....	<b>35</b>
<b>Le logement</b> .....	<b>35</b>
<b>L'aide aux victimes de violence intrafamiliales</b> .....	<b>47</b>
<b>Le pôle hébergement d'urgence</b> .. ..	<b>69</b>
<b>Les ILA</b> .....	<b>51</b>
<b>La prévention et le traitement du surendettement</b> .....	<b>53</b>
<b>Agir pour l'insertion sociale et professionnelle</b> .....	<b>66</b>
<b>S'inscrire dans le réseau social</b> .....	<b>79</b>
<b>Gérer le contentieux de l'action sociale</b> .....	<b>80</b>
<b>Département 2 : Les jeunes</b> .....	<b>85</b>
<b>Les structures de l'accueil de la petite enfance</b> .....	<b>87</b>
<b>Les crèches</b> .....	<b>87</b>
<b>Les MCAE</b> .....	<b>91</b>
<b>Les gardiennes encadrées</b> .....	<b>93</b>

<b>L'aide en milieu ouvert « Ancrages » .....</b>	<b>96</b>
<b>Le Service Jeunesse.....</b>	<b>99</b>
<b>La Cité de l'Enfance.....</b>	<b>101</b>
<b>Département 3 : Les Aînés.....</b>	<b>105</b>
<b>Favoriser le maintien à domicile.... ..</b>	<b>105</b>
<b>Le service d'aide aux familles .....</b>	<b>106</b>
<b>Les repas à domicile .....</b>	<b>112</b>
<b>Livre accès .....</b>	<b>117</b>
<b>Les titres services .....</b>	<b>117</b>
<b>IDESS .....</b>	<b>118</b>
<b>Centre coordonné de Soins à domicile .....</b>	<b>120</b>
<b>Télé Assistance .....</b>	<b>121</b>
<b>Accueillir et héberger les personnes âgées .....</b>	<b>123</b>
<b>Département 4 : L'Egalité des chances et Citoyenneté .....</b>	<b>134</b>
<b>L'accueil du citoyen.. ..</b>	<b>134</b>
<b>L'égalité des chances.....</b>	<b>137</b>
<b>La sensibilisation à la culture pour les personnes fragilisées.....</b>	<b>137</b>
<b>La Plateforme des aînés.....</b>	<b>138</b>
<b>La Plateforme des moins valides.....</b>	<b>144</b>
<b>La Plateforme Santé.....</b>	<b>148</b>
<b>Les Gens du voyage.....</b>	<b>149</b>
<b>Prévention SIDA - IST.....</b>	<b>151</b>

<b>Département 5 : La gestion des ressources humaines .....</b>	<b>158</b>
<b>Les Dépenses du personnel .....</b>	<b>159</b>
<b>Les caractéristiques du personnel .....</b>	<b>161</b>
<b>La valorisation du personnel en MR/MRS .....</b>	<b>163</b>
<b>Les Recettes du personnel.....</b>	<b>164</b>
<b>Le Maribel social .....</b>	<b>166</b>
<b>Les agents SINE .....</b>	<b>166</b>
<b>Les formations .....</b>	<b>167</b>
<b>Les projets .....</b>	<b>169</b>
<b>Département 6 : Le Patrimoine .....</b>	<b>172</b>
<b>Le Service Transversaux .....</b>	<b>182</b>
<b>Le Budget .....</b>	<b>206</b>

## **Conclusion**

### *Table des matières*