

## 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>	<b>2209</b> (+9,46% en 3 ans) <b>171 sanctions chômage</b> (+ 30% en 2 ans)	<b>18.790.000 €</b> (21,5% en 3 ans)
<b>Autres aides sociales</b>	<b>237 attestations sans – abri</b> (+ 11% en 1 an) <b>40 expulsions (+82 % en 3 ans)</b>	<b>6.009.281 €</b>

### Personnel et infrastructure

- 7 antennes « 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 46 ETP (soit 49,5 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 + 1 ½
- Cuesmes : 2 EQTP
- Epinlieu : 1 ½ EQTP
- Flénu : ½ EQTP
- Ghlin : 2 EQTP
- Havré : 1 EQTP
- Jemappes : 5 EQTP + ½
- Maisières : ½ EQTP
- Nimy : 1 EQTP
- Obourg : ½
- Petites communes (Harveng, Nouvelles, Spiennes, Saint-Symphorien ; Harmignies, Villers-Saint-Ghislain, Hyon, Cibly, Mesvin) : 1 EQTP
- Le service 18/24 : 10 ½ + 1
- Le service 18/24 étudiants : 3 ½
- Le service d'urgence de jour : 2

## **LES GRANDES MISSIONS DE L'ACTION SOCIALE :**

### **1. ACCUEILLIR LE PUBLIC :**

Pour le citoyen, le premier contact avec l'administration est primordial ; on peut même dire que c'est lui qui va conditionner la poursuite de la relation avec le CPAS.

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

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

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

Le CPAS et la Ville de Mons se sont donc unis pour élaborer un Pôle social d'Accueil transversal à destination de la population.

### **POLE D'ACCUEIL SOCIAL**

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

Inauguré en avril 2010, le guichet social, sis 29-31 rue Lamir, accueille :

- Au rez-de-chaussée, le staff administratif composé de quatre agents (1 ETP responsable de service et 1 ETP, engagés par le CPAS, consacrés aux missions du Pôle, 1 ART. 60 engagé par le CPAS consacré au secrétariat/1 collaborateur agent d'accueil financé par la Ville) - l'équipe initiale ayant aussi été rejointe par la centrale téléphonique du CPAS dès le début d'année 2011 ;
- Au 1<sup>er</sup> étage, une salle d'expositions encourageant la promotion des richesses culturelles locales. Espace accessible au public la semaine pendant les heures d'ouverture du service ;
- Au 2<sup>ème</sup> niveau, la salle polyvalente « Jean-Claude Carpentier » pouvant contenir un maximum de 49 personnes au sein de laquelle se déroulent réunions, conférences, assemblées associatives et formations.

Les objectifs du service consistent à :

- 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 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 d'allocations pour personnes handicapées. D'autre part, la centrale téléphonique du CPAS de Mons a intégré également le service.

## **Bilan quantitatif**

### **1. Relevé des demandes introduites au Pôle en 2011**

De janvier à fin septembre 2011, le Pôle d'Accueil social a enregistré **1193** demandes :

**1058** demandes citoyennes (**989** demandes face to face (desk), **38** demandes par téléphone et **31** demandes par mail).

Ces demandes portent notamment sur :

- Allocations personnes handicapées : **579 (desk et téléphone confondus)**.
- Rencontre avec une assistante sociale : **191**
- Revenu d'intégration sociale : **47**
- Demande d'attestation : **35**
- Recherche de logements : **35**
- Recharge compteur à budget : **27**
- Crèches : **25**
- Aide financière/prime : **18**
- Ecoles : **17**
- Conflit locataire/propriétaire : **16**
- Orientation /localisation : **13**
- Maintien à domicile : **10**
- Aide juridique : **10**
- Prêt vert / FRCE : **10**
- Activités sur le territoire + bénévolat : **9**
- Aînés (recherche d'une maison de repos + infos voyages et santé) : **9**
- Dons/grenier aux trouvailles : **5**
- Exonération taxe redevance : **2**

**26** demandes téléphoniques émanant d'associations relatives à la réservation de la salle du deuxième étage.

**63** 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 projets, organisation de formations, séminaires, dépôts de flyers, visite de la Chapelle,...

Nous pouvons noter une nette progression des requêtes introduites par les citoyens en cette année 2011 en raison du fait 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 et centrex).

## **2. Centrale téléphonique du CPAS**

Tous les jours, les standardistes réceptionnent, en moyenne, plus de **150 appels** (cf. historique des appels du centrex). Pendant la période des paiements, les requêtes sont décuplées : majoration de 100 appels par jour (environ **250 appels par jour**).

## **3. Relevé des réservations de salles depuis janvier 2011**

### **a) Expositions**

**5** expositions ont été accueillies pour l'année 2011 (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 2011 (**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 2011, de manière générale, les demandes ont été traitées avec complétude par les agents du service (feedback positif des citoyens à 95%) et sont recensées par catégorie. Les formations initiales des agents d'accueil leur permettent d'être proactifs en de nombreuses situations. Le journalier des demandes a aussi été clarifié pour plus de limpidité statistique. Des tableaux doivent encore être agencés pour favoriser la lecture simplifiée. D'autre part, la procédure pour l'introduction des allocations personnes handicapées devra être améliorée : les formalités administratives doivent être davantage adaptées aux personnes souffrant de handicaps (perspective d'une e-fiche et d'autres solutions intégrées).

## **Perspectives 2012 :**

- Poursuivre le traitement des demandes individuelles et collectives dans leur volet administratif et relationnel ;
- Poursuivre la communication à destination des partenaires associatifs afin de les informer des missions du Pôle et de ses ressources (salle d'exposition et salle Jean-Claude Carpentier) ;
- Organiser la mise en place de plusieurs expositions et ateliers ;
- Acquérir le complément des équipements utiles (bornes, pcs...) pour renforcer l'autonomie des usagers ;
- Effectuer des bilans trimestriels du service afin de fluidifier les returns vers les autorités ;
- Poursuivre l'amélioration de la qualité de l'accueil présentiel et téléphonique par des formations ;
- Créer un espace d'accueil pour les enfants (permettant à leurs accompagnants d'introduire leurs demandes plus commodément)...

Cette politique de l'accueil accompagnée d'une véritable mutation de la culture administrative tend à se rapprocher du citoyen tangiblement et à répondre aux enjeux émis par l'institution. Elle concrétise un engagement de plus de la note de politique sociale Ville-CPAS 2012.

## **2. TRAITER L'URGENCE**

L'ensemble du dispositif d'urgence sociale est subsidié par la Région wallonne via « le relais social ». Notre CPAS s'est vu octroyer **172.926 € pour 2011**.

Pour **2012**, vu l'augmentation des frais de fonctionnement et des frais de personnel, le CPAS va solliciter **203.589,56 €**.

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

Actuellement deux axes sont à l'étude : la création d'une maison d'accueil sur le borinage et la création d'un DUS qui regrouperait les communes de Boussu, Frameries et Quaregnon.

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

Une partie des actions que le relais social mène en collaboration avec les C.P.A.S. de l'arrondissement et le secteur associatif est liée à cette problématique (logement d'urgence, de transit et d'insertion).

De plus, une méthodologie intercommunale visant à répondre rapidement à des situations d'urgence sera définie et un baromètre permanent de l'évolution locale sera implémenté.

Il va de soi que 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 24 H sur 24 et un service d'urgence de jour (qui est actif 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.

	2008	2009	2010	2011 (au 30.06.2011)
<b>Nombre d'interventions</b>	76	53	76	41 (+ 28% par rapport à la même période en 2010)

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 2011 : 757 interventions (1219 en 2010, 599 en 2009 et 668 en 2008 pour la même période) ont été réalisées par le service d'urgence de jour (+ 21% par rapport à la même période en 2010).

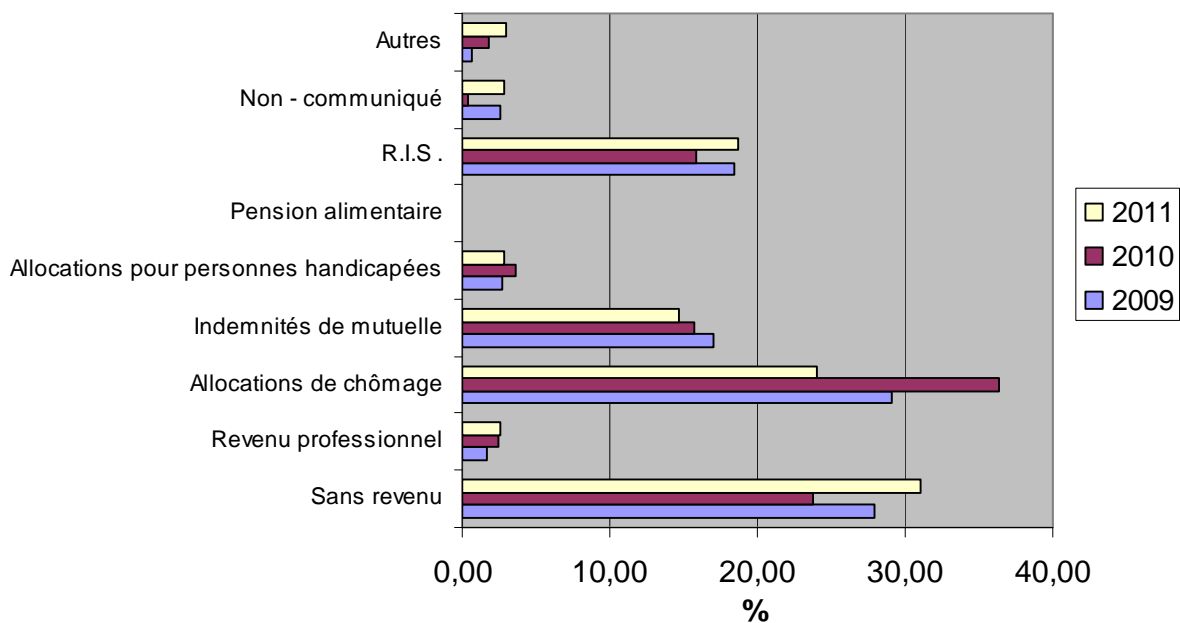
Il s'agit, pour la majeure partie, de personnes âgées entre 25 et 60 ans et qui vivent seules.

Arrivent en seconde place les familles monoparentales.

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

Ceci étant toujours sans doute dû à l'augmentation constante du coût de la vie.

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



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

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

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

### Quelques chiffres

	2009		2010		2011 ( 30/06/11)	
<b>Tickets "S"*</b>	4 €	6 €	4 €	6 €	4 €	6 €
	1.050	1.700	1.186 (+ 13 %)	1.200 (- 29 %)	900	766

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

	2009	2010	2011 (31/08/11)
<b>Aides en espèces</b>	29.253 €	25.084 € (- 14 %)	8.929 €

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

**En 2009** : 36 319,99 €

**En 2010** : 36191,69 €

Pour les 8 premiers mois de l'année 2011, le montant s'élève à **20.115 €** (NB cette dépense n'inclut pas que l'octroi de tickets S mais également leur achat auprès du fournisseur).

Les aides urgentes sont donc réparties à la hausse ce qui n'est pas étonnant vu le contexte économique difficile.

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

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

Dans un souci de proximité et d'efficacité, le service social d'aide générale est 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.

En 2007, a été lancé un projet de transfert de certaines antennes vers des « Mairies de quartier » dans le but de rassembler les différents services œuvrant dans les quartiers.

Les services concernés sont : l'ONE, le service de prévention de la Ville, la Police, l'agence immobilière sociale Toit et moi et le CPAS. Les antennes concernées sont situées dans des cités d'habitations sociales : il s'agit d'Epinlieu et d'Havré.

Cette action permet d'augmenter l'efficacité des services par le biais d'échanges d'informations et de coordination des moyens. Il n'y a cependant plus de nouveau projet de ce type en cours.

Signalons que depuis 2011, la permanence sociale de Jemappes a intégré le bâtiment du « Phare de Jemappes » où s'est également installé le service de guidance budgétaire et énergétique.

Pour des raisons de sécurité, deux petites antennes ouvertes (1/2 journée par semaine) ont été fermées. Il s'agit d'Hyon qui rejoint l'antenne de Cuesmes et d'Obourg qui rejoint l'antenne d'Epinlieu avec une permanence à Mons centre.

Enfin, pour des raisons d'organisation interne, les deux cellules 18/24 ans ont été fusionnées.

Dans les prochains mois, Cuesmes et Ghlin devront déménager vers une nouvelle localisation en raison de la disparition des locaux occupés actuellement.



Le personnel occupé au sein de ces antennes est aujourd'hui de 44 équivalents temps plein compte tenu du service étrangers /ILA.

Ils peuvent compter sur le soutien d'une accompagnatrice sociale.

### **3.1 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.

#### **3.1.1. Les catégories de bénéficiaires :**

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

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

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

	<b>Famille monoparentale avec charge d'enfant(s)</b>	<b>Personne isolée - Redevable d'1 pension alim. - Garde alternée</b>	<b>Isolé</b>	<b>Cohabitant</b>
01/10/2004	817,77	715,55	613,33	408,89
	<b>Personne avec charge de famille</b>			
01/08/2005	817,77		613,33	408,89
01/10/2006	859,31		644,48	429,66
01/04/2007	876,50		657,37	438,24
01/05/2008	930,14		697,61	465,07
01/09/2008	948,74		711,56	474,37
01/06/2009	967,72		725,79	483,86
01/09/2010	987,09		740,32	493,54
<b>01.05.2010</b>	<b>1006,78</b>		<b>755,08</b>	<b>503,39</b>
<b>01.09.2011</b>	<b>1026,91</b>		<b>770,18</b>	<b>513,46</b>

Depuis 2009, le montant du RIS a progressé de **6,12** %.

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 de 35%.

### 3.1.2. Evolution du RIS (65%)

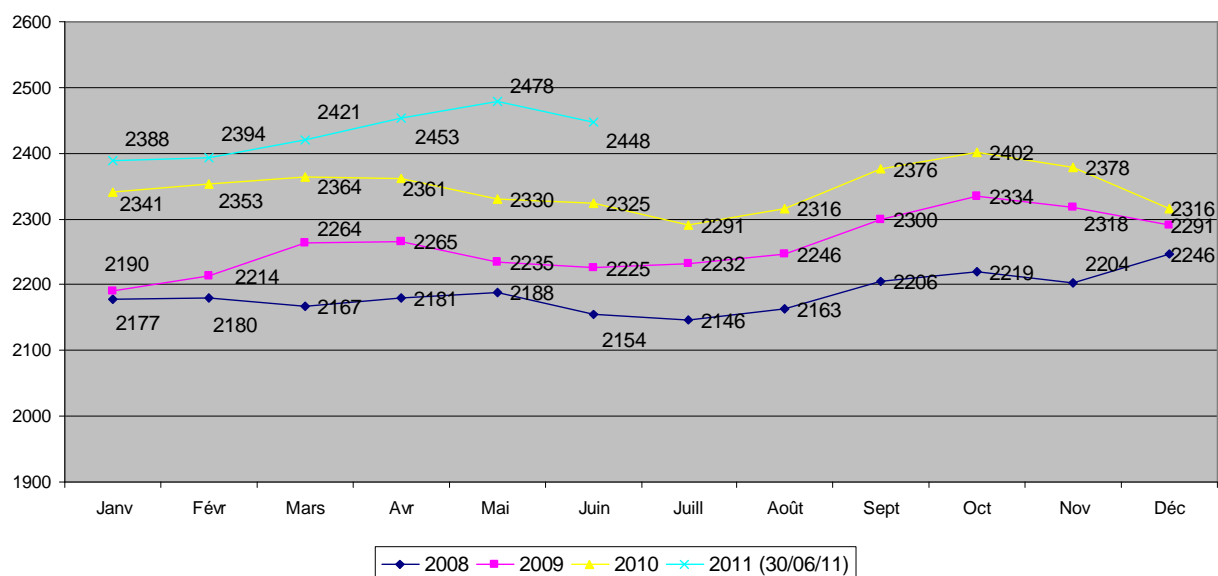
RIS 65 %	Compte 2007	Compte 2008	Compte 2009	Compte 2010	Budget 2011	Budget 2012
<b>Dépenses</b>	11.182.947,67	12.109.500,02	12.686.596,97	13.371.076,70	13.900.000	14.000.000
<b>Subsides</b>	7.230.122,07	7.790.417,66	8.159.889,48	8.428.818,06	9.034.500	9.100.000
<b>A charge du CPAS</b>	3.952.825,60	4.319.082,36	4.526.707,49	4.942.258,64	4.865.500	4.900.000

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 2007 à 2011, on note une augmentation de notre intervention de plus de 23,96 %.

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 (2008-2011)



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

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

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

2) Les sanctions chômage

Le monde du travail se conjugue de plus en plus sur 1 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 2007/2008 est supérieur à celui de 1996/1997 de **2,09 %** alors qu'il croît en Belgique sur la même période de + de **13 %** et sur la Région wallonne de + de **9 %**.

Sur la même période, l'indice santé de la Belgique a augmenté de **23,84 %**. Nouvelle preuve de la dualité de la société, plus de riches et plus de pauvres.

Villes	Revenus 1997	Revenus 2008	% 2008/1997	Revenus 1997	Revenus 2008	% 2008/1997
	Revenu médian par déclarant (en €)	Revenu médian par déclarant (en €)		Revenu moyen par déclaration (en €)	Revenu moyen par déclaration (en €)	
Bruxelles	15.771	15.363	- 2,58	20.565	21.948	+ 6,73
<b>Mons</b>	<b>17.122</b>	<b>17.480</b>	<b>+ 2,09</b>	<b>21.502</b>	<b>23.578</b>	<b>+ 9,65</b>
<b>Région Bruxelloise</b>	<b>16.703</b>	<b>16.959</b>	<b>+ 1,53</b>	<b>21.981</b>	<b>23.972</b>	<b>+ 9,06</b>
Liège	16.113	16.373	+ 1,61	20.146	21.812	+ 8,27
Charleroi	15.491	15.836	+ 2,23	18.964	20.448	+ 7,82
Namur	18.111	19.133	+ 5,64	22.965	25.798	+ 12,34
La Louvière	15.870	16.850	+ 6,18	19.400	21.947	+ 13,13
<b>Région, Wallonne</b>	<b>17.169</b>	<b>18.764</b>	<b>+ 9,29</b>	<b>21.681</b>	<b>25.159</b>	<b>+ 16,04</b>
<b>Belgique</b>	<b>17.801</b>	<b>20.142</b>	<b>+ 13,15</b>	<b>22.623</b>	<b>26.722</b>	<b>+ 18,12</b>
Anvers	16.864	19.001	+ 12,67	21.242	24.220	+ 14,02
<b>Région Flamande</b>	<b>18.314</b>	<b>21.390</b>	<b>+ 16,80</b>	<b>23.218</b>	<b>28.022</b>	<b>+ 20,69</b>
Gand	16.537	20.118	+ 21,65	21.091	25.973	+ 23,15
Indice santé (calculé sur base des revenus de 1996)	101,29	125,44	+ 23,84 %	101,29	125,44	+ 23,84 %

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 Région wallonne. Celle-ci compte **43.765** bénéficiaires du RIS en **2011** contre **39.210** en **2009** soit une augmentation de **18,59 %**.

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

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

	<b>2009</b>	<b>2011</b>	<b>Evolution</b>
<b>Mons</b>	<b>1.920</b>	<b>2.144</b>	<b>11,67 %</b>
Brabant Wallon	1.850	1.944	5,08 %
Liège	16.009	16.959	5,93 %
Luxembourg	1.654	1.759	6,34 %
Namur	4.271	4.834	13,18 %
Hainaut	15.426	18.269	18,43 %
<b>Wallonie</b>	<b>39.210</b>	<b>43.765</b>	<b>11,62 %</b>

Si Mons (11,67% d'évolution) se maintient correctement par rapport à la moyenne wallonne (11,62%), on remarque néanmoins sans surprise que c'est la Province de Hainaut qui connaît la plus forte progression (18,43%). Notre province est donc bien la plus touchée par un appauvrissement de sa population.

A Mons, ce résultat est sans doute le fruit d'une politique d'intervention très active notamment dans l'insertion socioprofessionnelle. Toutefois, même si notre CPAS connaît une progression plus faible, il n'est pas épargné.

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.

	<b>2000</b>	<b>2002</b>	<b>2004</b>	<b>2006</b>	<b>2008</b>	<b>2010</b>
<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>
Hainaut	100,00	81,70	81,50	83,10	85,80	109,60
Liège	100,00	87,40	101,10	105,40	110,00	123,50
Namur	100,00	84,20	91,30	85,80	85,30	101,30
Brabant Wallon	100,00	91,50	94,80	95,60	93,80	100,30
Luxembourg	100,00	88,50	84,10	94,20	90,70	102,80
<b>Région Wallonne</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>

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 dix ans, la province de Liège affiche la progression la plus importante (23,5 %) et le Brabant wallon la progression la plus faible (0,3 %).

Si le Hainaut est la deuxième progression sur les dix ans (+ 9,6 %), il connaît cependant la plus grande progression sur deux ans (23,8%), 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	<b>92.706</b>	<b>2.430</b>	<b>2.209</b>	<b>26,21</b>	<b>754</b>	<b>34,13</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, de plus en plus de personnes commencent à venir au CPAS pour une aide complémentaire car elles ne peuvent plus joindre les deux bouts.

Types d'aides*	2009	2010	2011 (31/08/11)
RIS	2018	2130	2209
ASE	184	221	275
Logement (loyers, garanties locatives, primes à l'installation)	1018	1085	614
Energie (fonds mazout, fonds des énergies, fonds des eaux,...)	1408	1055	1034
Santé (aide médicale et pharmaceutique, paramédicale,...)	2255	2851	1749
<b>Total des bénéficiaires</b>	<b>6.883</b>	<b>7.342</b>	<b>5.881</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)

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Coût</b>	<b>17.497.600 €</b>	<b>18.600.000 €</b>	<b>18.972.000 €</b>	<b>18.351.440 €</b>	<b>19.738.468,80 €</b>

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.

### **3.1.3. 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 2009 et 2011 est celle des exclusions définitives des allocations de chômage (+ 46% entre juin 2009 et juin 2011).

## Evolution 2009-2011

Type	2009			2010			2011					
Mois	01	06	12	01	06	12	01	02	03	04	05	06
SCP	34	28	28	35	21	31	26	28	26	27	29	29
SCD	6	11	15	15	19	25	34	29	27	23	28	28
SPA	61	60	56	53	34	32	59	61	64	68	69	69
SDP	18	39	66	63	67	62	36	34	41	37	48	45
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>138</b>	<b>165</b>	<b>166</b>	<b>141</b>	<b>150</b>	<b>155</b>	<b>152</b>	<b>158</b>	<b>155</b>	<b>174</b>	<b>171</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 2009 et juin 2011, l'augmentation est de **24 %**.

Pour la même période, les sanctions classiques augmentent de **46%** (avec une augmentation particulière des exclusions définitives (**254%**)).

Au niveau des sanctions liées aux plans d'accompagnement, l'augmentation globale est de **15%** (même pourcentage en sanctions provisoires et définitives).

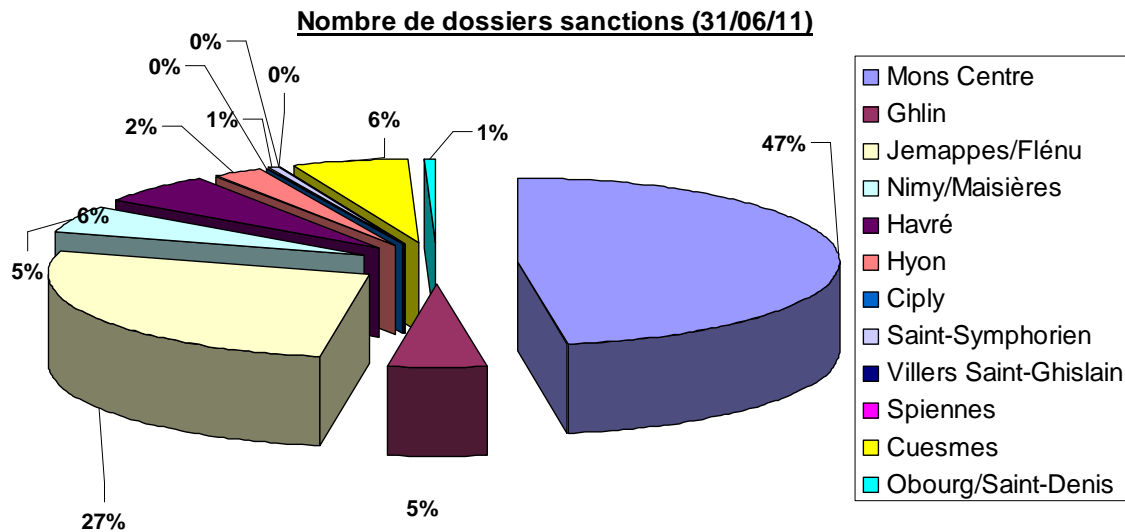
### Qui sont les personnes majoritairement sanctionnées\* ?

MOIS	Femmes	Hommes	18/24	25/44
<b>Janvier 2009</b>	38,7%	61,3%	17,6%	73,1%
<b>Juin 2009</b>	<b>45,7%</b>	<b>54,3%</b>	<b>26,1%</b>	<b>68,1%</b>
<b>Décembre 2009</b>	45,3 %	54,7 %	19,4 %	70,9 %
<b>Janvier 2010</b>	43,3 %	56,7 %	14,5 %	73 %
<b>Juin 2010</b>	<b>53,9 %</b>	<b>46,1 %</b>	<b>13,5 %</b>	<b>73 %</b>
<b>Décembre 2010</b>	45,7 %	54,3 %	23,33 %	61,33 %
<b>Janvier 2011</b>	55,4 %	44,6 %	18 %	67 %
<b>Février 2011</b>	55,9 %	44,1 %	17,7 %	65,1 %
<b>Mars 2011</b>	51,8 %	48,2 %	15,8 %	68,3 %
<b>Avril 2011</b>	49,6 %	50,4 %	16,6 %	67 %
<b>Mai 2011</b>	54 %	46 %	17,2 %	68,3 %
<b>Juin 2011</b>	<b>54,3 %</b>	<b>45,7 %</b>	<b>16,9 %</b>	<b>68,4</b>

\*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 **31 %** de la population et **47 %** des sanctions ;
- Jemappes représente **17 %** de la population et **27 %** des sanctions.

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

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

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

### **3.1.4. Le RIS sans abri**

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

Cette durée était auparavant de 1 an.

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

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

**2009**

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

**2010**

Mois	01	02	03	04	05	06	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
Nombre	122	128	139	128	127	139

Entre janvier 2009 et janvier 2011, une augmentation de 214 % est à constater et est continue. Il faut lier cette augmentation à celles que connaissent les aides logement (voir infra) notamment les primes à l'installation accordées également lorsque la personne retrouve un logement et les avances pour garantie locative.

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

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

Un élément important est l'analyse du RIS sur notre budget 2011.

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

### **3.1.5. 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.

En 2008, on comptait **792** contrats.

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

En 2010, le CPAS comptait **1147** contrats d'intégration.

### **Evolution des contrats**

Type	2010	2011 (31/08/11)	Pourcentage évolution
Général	90	214	+ 138 %
Sans abri	88	113	+ 28 %
Etudes de plein exercice	295	391	+ 32 %
Insertion	674	968	+ 44 %
<b>TOTAL</b>	<b>1147</b>	<b>1686</b>	<b>+ 47 %</b>

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

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

### **3.1.6. 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 au sein du 18/24.

Il y a, au 1<sup>er</sup> janvier 2010, 6.537 étudiants dans les CPAS wallons. C'est un chiffre en évolution permanente (en chiffre absolu) : il était, à titre de comparaison, de 3.866 en 2002, 6.068 en 2008. On constate ainsi une croissance de près de 169% entre 2002 et 2010.

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.

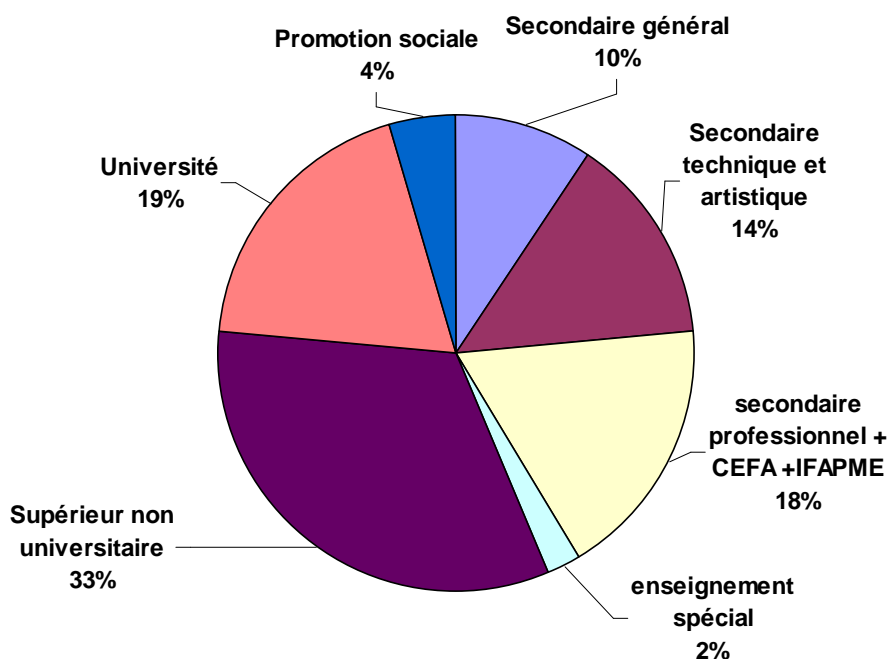
Plus de 15% de la population vivent sous le seuil de la pauvreté en Belgique. Le pouvoir d'achat des bénéficiaires est mis à mal ces dernières années.

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

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, **391 PIIS étudiants** sont en cours en 2011 contre **323 en 2009**. Cela représente donc une **augmentation de 21% 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 région wallonne.

### Les résultats des étudiants

Résultats scolaires 2010/2011 (24/09)	Nombre d’étudiants ayant réussi et pourcentage		TOTAL
	Service 18-24 ans *	Autres secteurs	
Secondaire général	11 (55 %)	5 (45 %)	16 (9 %)
Sec technique et artistique	16 (55 %)	13 (81 %)	29 (17 %)
Sec professionnel	23 (61 %)	12 (60 %)	35 (20 %)
Secondaire spécialisé	4 (67 %)	0 (0 %)	4 (2 %)

Promotion sociale	8 (80 %)	3 (60 %)	11 (6 %)
Supérieur non-universitaire	34 (44 %)	14 (50 %)	48 (28 %)
Université	16 (42 %)	13 (59%)	29 (17%)
<b>Ensemble</b>	<b>112 (64,36 %)</b>	<b>62 (35,63 %)</b>	<b>174</b>

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

Sur base des résultats portés à la connaissance du service, le taux de réussite est en moyenne de 64 %.

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 le 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 :

- Bénéficiaire ou dont la famille est bénéficiaire du RIS ou de l'aide sociale équivalente
- Etre motivé et volontaire;
- Etre élève/étudiant régulier (pas libre) durant l'année scolaire concernée ;
- Suivre des études de plein exercice ou donnant droit au bénéfice des allocations familiales ;
- Avoir obtenu l'accord du CSSS de poursuivre les études;
- 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 ».

Une aide demandée vers la fin de l'année, alors que l'étudiant est en échec depuis les premières épreuves et qu'il était informé de l'existence de cette opportunité, pourra être refusée (moindre chance de combler les lacunes...).

L'aide pourra être retirée ou refusée ultérieurement si les modalités n'ont pas été respectées (rendez-vous, ponctualité avec le professeur, ...);

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 2010/2011	Nombre de participants	Réussite
Secondaires générales	11	4 (36 %)
Secondaires techniques et artistiques	8	5 (62,5 %)

Secondaires professionnelles	1	0 (0 %)
Secondaires spécialisées	2	1 (50 %)
Supérieures non-universitaires	5	2 (40 %)
Université	4	0 (0%)
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>12 (38,71 %)</b>

Le nombre d'étudiants ayant réussi après avoir suivi les cours de remédiation est en moyenne de **38,71 %**.

### **3.1.7. Le Budget RIS**

#### **Les dépenses**

<b>RIS</b>	<b>Compte 2010</b>	<b>B. 2011</b>	<b>B. 2012</b>
RIS 65 %	13.371.076,70 €	13.900.000 €	14.000.000 €
RIS 70 %	34.161,24 €	70.000 €	80.000 €
RIS code 120	235.871,11 €	870.000 €	1.020.000 €
RIS sans abri 100%	1.055.591,37 €	1.400.000 €	1.400.000 €
RIS étudiant 75 %	1.759.722,74 €	2.000.000 €	2.100.000 €
RIS Code 102 100 %	144.442,87 €	190.000 €	190.000 €
<b>TOTAL</b>	<b>16.600.866,03 e</b>	<b>18.430.000 €</b>	<b>18.790.000 €</b>

#### **Les transferts**

	<b>Compte 2010</b>	<b>B. 2011</b>	<b>B. 2012</b>
<b>TOTAL</b>	11.432.675,79 €	13.044.300 €	13.341.000 €

#### **Evolution des coûts nets du RIS (Dépenses – Recettes)**

	<b>Compte 2010</b>	<b>B. 2011</b>	<b>B. 2012</b>
<b>Evolution Charges Recettes</b>	5.168.190,24 €	5.385.700 €	5.449.000 €

Le Budget 2012 a été établi sur base :

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

## **3.2. 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 :

### **3.2.1. 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 (82% pour les 6 premiers mois de 2011).

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 2012 est de 200.000 €.

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 2012 est de 143.500 €.

**Evolution du budget aide sociale en espèces**

2008	2009	2010	2011	Prévisions 2012
220.466,37 €	316.853,68 €	131.578,85 € aides diverses	138.500 €	143.500 €
		154.294,64 €	200.000 €	200.000 €

**3.2.2. Les soins de santé :**

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

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

**Evolution de l'aide médicale**

Années	Nombre de dossiers concernant les aides médicales
2003	<b>794</b>
2004	<b>835</b>
2007	<b>1454</b>
2008	<b>1379</b>
2009	<b>1309</b>
2010	<b>1370</b>
2011 (en cours)	<b>753</b>

**Quelques explications complémentaires****- Dérogations pharmaceutiques**

	2009	2010	2011 (en cours)
<b>Dérogation à 50 %</b>	712	766	519
<b>Dérogation à 100 %</b>	154	182	141



- Frais de lunettes

2009	2010	2011 (en cours)
132	143	92

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

2009	2010	2011 (en cours)
41	56	40

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

2009	2010	2011 (en cours)
142	126	99

- L'aide médicale urgente

Prises en charge	2009	2010	2011 (en cours)
AMU frais pharmac.	2	3	5
AMU frais ambulatoires	227	115	23
AMU frais hospital.	19	13	10
AMU honoraires	59	77	78
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>208</b>	<b>105</b>

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

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

**3.2.3. 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

	2003	2005	2007	2009	2010
Nbre dossiers traités	1.400	721	631	532	551
100%*	1.330	640	570	489	523
50%**	27	31	30	12	9
Refus	43	50	31	22	19
<b>TOTAL</b>	<b>128.760 €</b>	<b>54.763 €</b>	<b>52.385,92 €</b>	<b>44.755 €</b>	<b>46.326,50 €</b>

\* prise en charge à 100%

\*\* prise en charge à 50%

### **3.3. 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 de nationalité étrangère, résidant sur le territoire de Mons ; inscrite 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 6,5 équivalents temps plein assistants sociaux qui gèrent actuellement +/- 527 dossiers sociaux. (ASE, AMU, aides sociales diverses....) contre une moyenne de 405 dossiers en 2010. 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 2009	Compte 2010	Budget 2011	Budget 2012
ASE	1.527.954,75	1.770.599,76	2.444.416	2.735.000

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

### **4.1. Le logement :**

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

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

La Ville de Mons et le CPAS collaborent activement au sein de la Maison du logement, maison qui centralise l'essentiel des acteurs du logement de la Ville : l'agence immobilière sociale, Mons-logement, la société wallonne des crédits sociaux et l'atelier recherche logement.

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>	51	8	5	10	1
<b>PARTICULIERS</b>	232	42	30	14	4
<b>CPAS</b>	3	0	0	0	0
<b>SOCIETES</b>	27	7	5	4	0
	<b>313</b>	<b>57</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>5</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 :770,18 pour un isolé : 1.026,91 pour une famille.**

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

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

**L' AIS**

L' AIS gère 252 logements (pour 242 l' année dernière) dont 191 sur Mons et 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 :

- 35,07 % de chômeurs ;
- 9,52 % de bénéficiaires du RIS ;
- 20,35 % de pensionnés ;
- 14,29 % de personnes indemnisées par la mutuelle ;
- 3,46 % percevant une allocation de handicap ;
- Soit 82,69 %.

Les autres locataires travaillent.

Au niveau sociologique

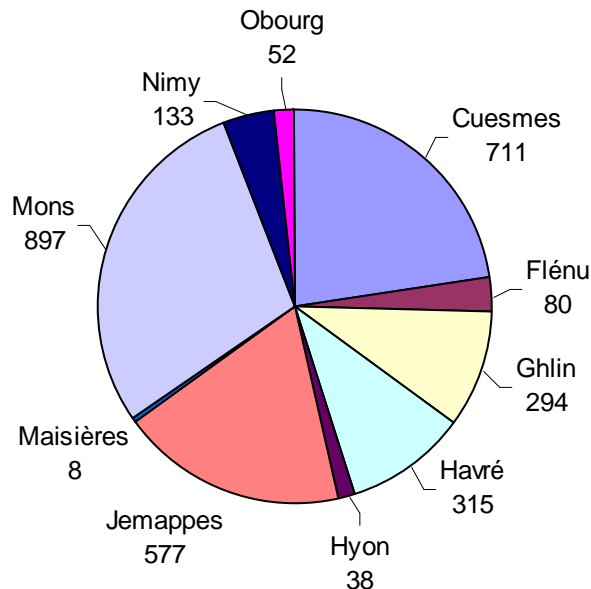
- 39,39 % de familles monoparentales dont l' écrasante majorité sont des femmes seules avec enfants ;
- 42,42 % d' isolés dont 57 % de femmes ;
- Le solde représente des couples avec ou sans enfant.

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 01/01/2011, 39 locataires étaient en retard de paiement dont 21 pour plus de 3 mois.

### Toit & Moi

Le seul opérateur de logement social est la société « Toit & Moi ».  
 Toit & Moi possède un parc locatif de 3.667 logements sur l'entité de Mons, dont 3.234 occupés.

### Le nombre de logements sociaux par commune



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

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

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

- 28 % de chômeurs
- 7 % de bénéficiaires du RIS (le plus grand nombre à Mons, Jemappes ensuite)
- 31 % de pensionnés
- 14 % de personnes indemnisées par la mutuelle
- 0,30 % percevant une allocation d'handicapé  
 → Soit, 80,30 %.

Les autres locataires travaillent.

176 procédures contentieuses ont été initiées en 2011(→ 44 sur Jemappes, 41 sur Mons et 35 sur Cuesmes).

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.

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

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

- 50 maisons unifamiliales (insertion et transit) ;
- 7 logements d'intégration sont loués à Toit & Moi ;
- 3 logements d'urgence sont en cours de rénovation dans le cadre des appels à projet lancé par le Ministère de l'intégration sociale. L'un d'entre eux pourra entrer en fonction avant le 31/12/2011.

Il gère également un abri de nuit et un atelier de recherche de logement.

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

→ 42 adultes et 76 enfants occupent 37 logements (31 août 2010).

- 19 % sont bénéficiaire du RIS
  - 10 % ont un travail
  - 16 % sont bénéficiaires d'indemnités de mutuelle
  - 49 % ont un chômage
  - 3 % une pension
  - 3 % une allocation pour personne handicapée.
- soit, 90%.

Les autres locataires travaillent.

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 **152** entre le 01/01/2011 et le 30/06/2011 (contre 237 pour l'exercice 2010 entier)

La répartition est de : 59 % hommes  
41 % femmes

La situation familiale des personnes bénéficiant de cette attestation

	Nombre	Pourcentage
Couple	5	3,28 %
Couple avec enfants	13	8,55 %
Isolé	106	69,74 %
Isolé avec enfants	28	18,42 %

La cause de l'attestation

	Nombre	Pourcentage
Calamité	2	1,31 %
Sans abri	148	97,37 %
Violences conjugales	2	1,31 %

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 30/06/2011, 130 personnes ont déjà bénéficié de cette inscription (contre 111 au 30/06/2010, soit une augmentation de 17%).

**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 01/01/2011 et le 30/06/2011 sont au nombre de 135 (contre 106 durant la même période de l'année 2010, soit une augmentation de 27%).

**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 01/01/2011 et le 30/06/2011, il y a 138 dossiers traités (contre 122 durant la même période, soit une augmentation de 13%).

#### Conclusion sur les indicateurs

	Adresse de référence	PIIS sans abri	RIS sans abri
<b>Au 30/06/2010</b>	<b>111</b>	<b>106</b>	<b>122</b>
<b>Au 30/06/2011</b>	<b>130 (+17,11%)</b>	<b>135 (+27,36%)</b>	<b>138</b>

On constate une augmentation du RIS sans abri de 13,11 % en 1 an et de 82 % en 2 ans.

#### 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 2007-2011

	Garantie Locative Non RIS	Garantie Locative RIS	Total Garantie Locative	Prime Installation Non RIS	Prime Installation RIS	Total Prime Installation	LOYERS
2007	189	273	<b>462</b>	133	98	<b>231</b>	155
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 (30/06/11)	210	111	<b>321</b>	72	91	<b>163</b>	130



L'évolution des dépenses 2007-2011

Compte	Garantie Locative	Prime Installation	LOYERS	TOTAL
2007	324329,97	200529,22	69460,8	594.319,99
2008	320102,57	237797,93	76504,62	634.405,12
2009	368109,49	254376,93	93696,93	716.183,35
2010	498233,08	286872,82	110313,31	895419,21
2011 (au 16/09/2011)	208793,68	182035,46	48761,34	439590,48
Budget 2012	400000,00	390000,00	120000,00	910000,00

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 (soit 2 de plus qu'en 2010).

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 2010	Exercice 2011 (au 16/09/2011)	Budget 2012
28.050	14.287 (situation basée sur les factures reçues, donc incomplète)	45.000

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 ;
- 2009-2010 : 3 logements d'urgence sont en cours de rénovation dans le cadre des appels à projet lancé par le Ministère de l'intégration sociale. L'un d'entre eux pourra entrer en fonction avant le 31/12/2011.

### Public touché :

De septembre 2010 à août 2011, 22 familles ont été accueillies.

Bien que majoritairement monoparentales, on constate une légère augmentation des demandes pour des couples avec enfants. Ces accueils représentent 29 adultes et 49 enfants.

Durant l'année de référence, nous avons enregistré 17 départs dont 9 vers le logement social. Trois familles ont trouvé un logement dans le privé, deux familles ont été orientées en logement d'insertion. Une famille a acheté son logement grâce au fond des familles nombreuses. Un couple a décidé, au terme de leur convention de transit, de retourner vivre à la rue. Nous avons dû également procéder à une récupération par voie judiciaire.

### Les logements de transit

Depuis le 1/04/2011, les appartements de l'hôtel social sont exclusivement dédiés aux victimes de violence intrafamiliale. Le bâtiment a fait l'objet d'une sécurisation spécifique.

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

Par ailleurs, le service gère actuellement 33 logements de transit.

### Les logements d'insertion

17 logements d'insertion sont occupés. L'expérience nous a montré qu'il est plus porteur de mettre les personnes dans un premier temps en logement de transit plutôt que directement en logement d'insertion. Il est en effet plus pertinent, pour maintenir une certaine rotation dans les hébergements, de « décanter » les situations en logements de transit car ce type de convention est plus adapté pour la majorité des familles. Pour ces familles, un transfert en logement d'insertion prend par la suite tout son sens.

### Les logements d'intégration.

La société de logement Toit et Moi loue des logements au CPAS qui lui-même les met à disposition aux familles rentrant dans les critères d'attributions mais pour lesquels un suivi social est nécessaire pour qu'ils puissent conserver leurs logements sur le long terme.

Au terme du contrat de bail, par le biais d'un bail glissant, la personne devient locataire de Toit & Moi tout en restant dans le logement qui lui avait été initialement attribué.

A l'heure actuelle, le service logement gère 3 logements d'intégration. Deux d'entre eux arrivent prochainement à leur terme ; la passation se fera sans heurt dans la mesure où le suivi social s'est avéré positif.

### Les logements d'urgence

3 logements sont en cours de rénovation dans le cadre des appels à projet lancé par le Ministère de l'intégration sociale. L'un d'entre eux pourra entrer en fonction avant le 31/12/2011.

L'équipe sociale de Jemappes ayant été transférée au Phare, le logement de la rue Mac Donald a pu être rénové. Les finitions sont en cours.

Le 3<sup>ème</sup> est en cours de rénovation.

### Les demandes en cours

Bien que notre Centre ne gère que des logements temporaires qui, par définition, sont des logements d'urgence et pour lesquels nous ne devrions donc pas avoir de liste d'attente comparable à celle des agences immobilières sociales, nous avons, pour les huit premiers mois de 2011, 71 demandes de logement en attente.

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,...).

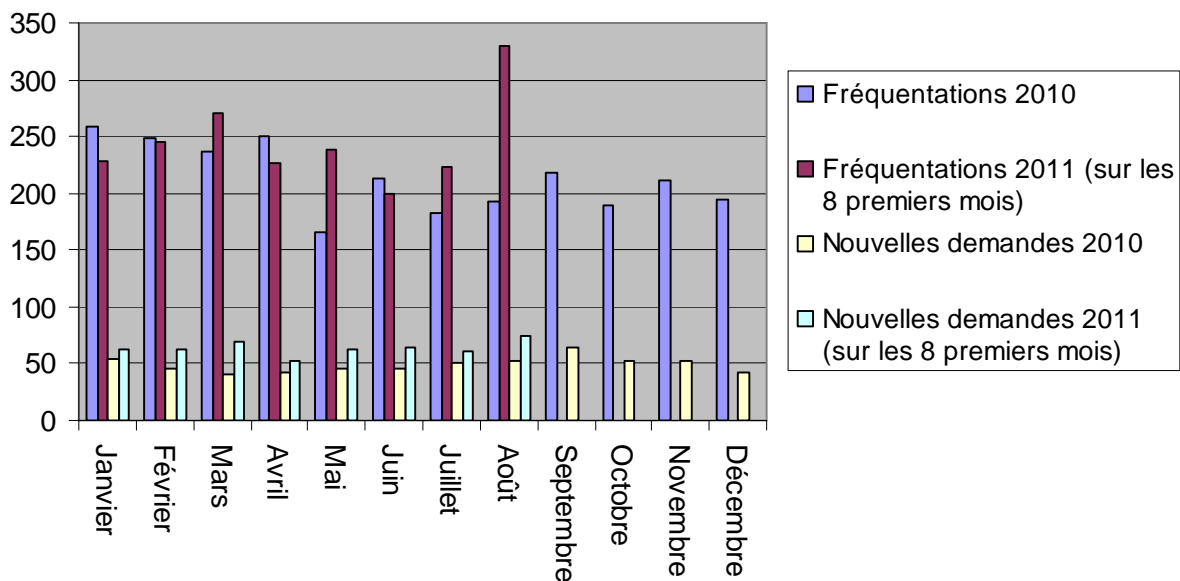
Pour encadrer adéquatement les familles, nous avons donc été amenés à travailler en co - intervention. La co - intervention permet d'avoir une attention accrue sur l'ensemble de la problématique sociale de la famille car les entretiens sont réalisés au sein même des logements. Elle permet également d'observer 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 » se situe à la Maison du logement.

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

Sur l'année écoulée, 2770 passages à l'atelier ont été enregistrés, dont 726 nouvelles demandes. Cela représente la prise en charge moyenne de 11 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 (8 places) et les femmes (4 places) constituent le dernier maillon de l'action sociale en matière d'hébergement.

Quelques statistiques de septembre 2010 à août 2011

L'abri de nuit a mis à disposition **6.292** lits pour l'année de référence. Globalement, **62,2 %** des lits ont été effectivement occupés comme le démontrent les chiffres repris ci – dessous (3914 lits occupés).

	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>TOTAL</b>
septembre	211	57	268
octobre	220	71	291
novembre	223	80	303
décembre	335	75	410
janvier	392	99	491
février	402	179	581
mars	218	135	353
avril	207	82	289
mai	194	41	235
juin	173	54	227
juillet	186	34	220
août	187	59	246
<b>TOTAL</b>	<b>2948</b>	<b>966</b>	<b>3914</b>

Bien que notre offre s'élève habituellement à 12 lits répartis en 8 lits hommes et 4 lits femmes, nous avons dû, pour cette période hivernale 2010-2011, quasiment tripler notre capacité d'accueil. En effet, en novembre, nous avons demandé une extension de 12 places (8 pour les hommes et 4 pour les femmes). Rapidement insuffisant, nous avons demandé une seconde extension de 8 lits au mois de janvier 2011 pour en arriver à un total de 24 lits hommes et de 8 lits femmes.

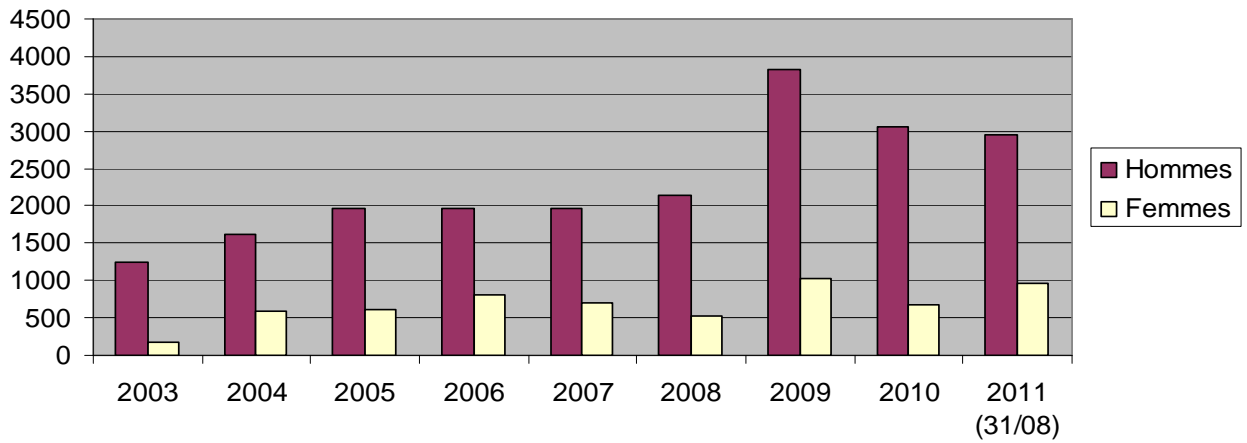
Quelques constats sur l'abri de nuit :

Le taux d'occupation est supérieur à celui de l'année dernière (257 nuitées en plus). Le nombre de nuitées a sensiblement diminués chez les hommes (- 53 nuits) tandis qu'ils ont « explosés » chez les femmes (+310 nuits).

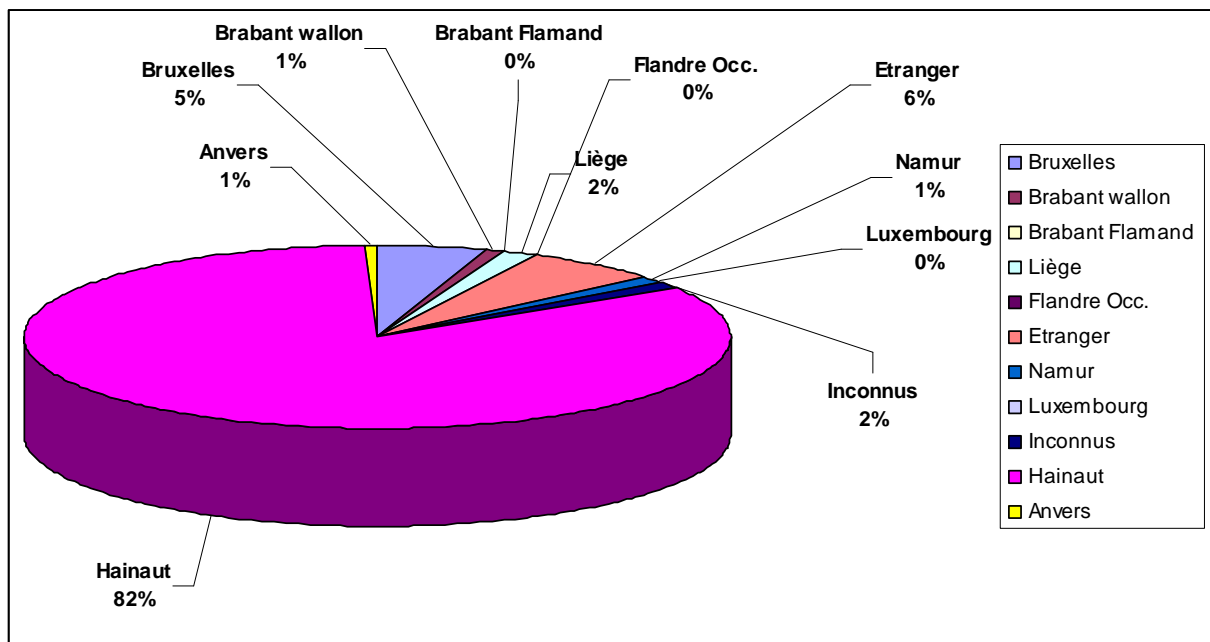
Ces 3914 nuitées ont été réparties sur 519 séjours, soit une moyenne de durée d'hébergement de 7,5 nuits.

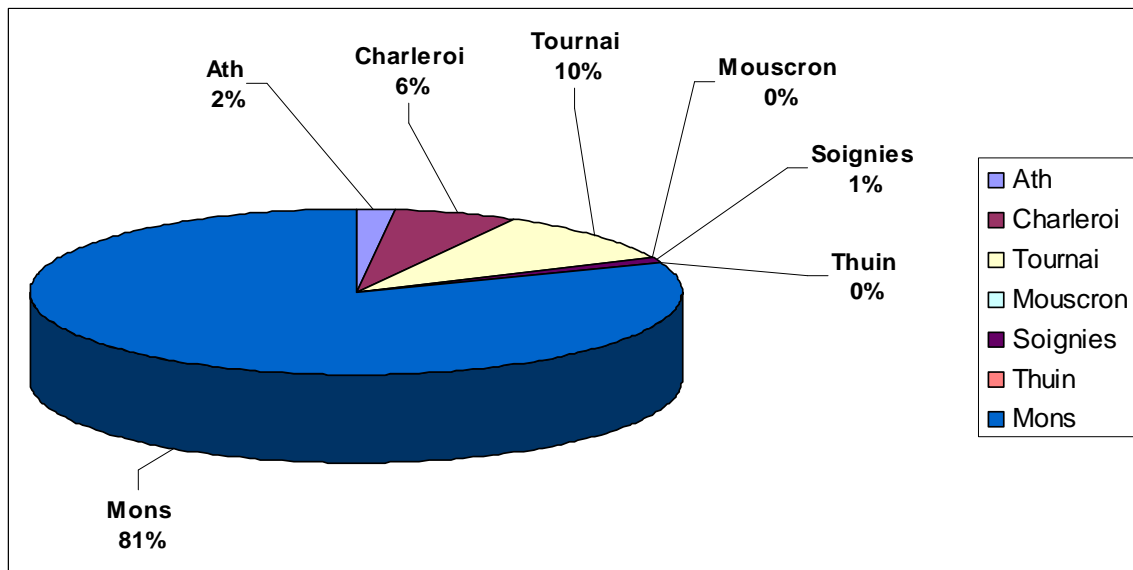
Au cours de l'année 2010, 295 demandes ont dû être refusées : 56% d'entre elles à cause d'un manque de place, 23% en raison de l'heure à laquelle la personne a fait la demande (après 22h), 12% pour inadéquation avec le projet pédagogique du service et 9% pour cause d'écartement dû au séjour antérieur.

**Occupation de l'abri de nuit**



**Origine géographique des personnes hébergées**





Mons	Borinage
71%	29%

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

Logement autonome	39
Institution	83
Famille	22
Aucun endroit fixe	189
Inconnu	123

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

Perspectives

La scission de l’équipe éducative a permis d’avoir une équipe mieux formée et plus présente. Cela permet aussi de donner plus de points d’accroches, de stabilité aux personnes que nous hébergeons. Il est néanmoins encore nécessaire, à certaines périodes telles que les grandes vacances et lors du plan hivernal, de recourir à un soutien ponctuel des éducateurs de l’équipe logement.

Toutefois, la présence des éducateurs à l’abri de nuit remplit bien le rôle d’accueil et de sécurité des personnes. Il arrive qu’ils doivent désamorcer des situations de violence ayant commencé dans la rue ou des tensions internes à l’abri de nuit dues à la promiscuité. Ce travail est poursuivi par les veilleurs de nuit. Il est maintenant rare de rencontrer de gros problème de violence ou des problèmes de consommation illicite au sein du service.

Certaines situations laissent cependant croire que des solutions complémentaires devraient être mises en place afin d’aider aux mieux les personnes rencontrant une situation de sans-abrisme.

Certaines personnes sont parfois depuis tellement longtemps en rue qu’il devient difficile pour elles d’envisager de trouver un logement durable au départ de l’abri de nuit.

Un projet « Housing first » permettrait de travailler cette transition avec les membres de l’équipe de l’abri de nuit. Cela peut facilement s’envisager dans le cadre des logements de transit.

Ces situations devront être vues au cas par cas dans la mesure où plus qu'un profil type de personne, ce serait la motivation qui pourrait faire la différence dans les situations des personnes

### **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 ont été élargies dans le cadre de 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>2043</b>	<b>195</b>	<b>10</b>
<b>2007</b>	<b>1961</b>	<b>242</b>	<b>8</b>
<b>2008</b>	<b>1949</b>	<b>242</b>	<b>8</b>
<b>2009</b>	<b>3233</b>	<b>249</b>	<b>13</b>
<b>2010</b>	<b>3576</b>	<b>277</b>	<b>13</b>
<b>2011 (au 31/07/11)</b>	<b>2529</b>	<b>166</b>	<b>15</b>

#### **4.1.3. 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.

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

Le service VIF (Violences Intra Familiales) a connu de grands changements au cours de cette année 2011 : l'ouverture des appartements d'urgence le 1<sup>er</sup> avril 2011 et une réorganisation au sein des membres de l'équipe ainsi que l'intégration de nouveaux éducateurs.



L'équipe est composée de :

- Deux psychologues ;
- Une assistante sociale ;
- Quatre éducateurs ;
- Le renfort des veilleurs de nuit de l'abri de nuit ;
- Une technicienne de surface.

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.

#### **4.2.1. Le pôle hébergement**

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

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

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

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

Profil des personnes hébergées :

Il s'agit principalement de femmes en situation de grande précarité :

- Soit parce qu'elles ne sont plus en ordre au niveau administratif et social (radiée de leur domicile, plus de document d'identité, plus en règle de mutuelle, aucun revenu car à charge du compagnon,...) ;
- Soit au niveau de leur réseau social et familial inexistant.

Vu la durée limitée de l'hébergement (15 jours maximum), cela implique un travail rapide de remise en ordre administrative avant une orientation vers une structure pouvant accueillir la personne à plus long terme.

Après avoir permis à la personne de « se poser », l'équipe lui explique les démarches qui vont être effectuées pour trouver une orientation.

Des contacts sont pris avec les différentes maisons d'accueil et un accompagnement physique est organisé par un membre de l'équipe en fonction des disponibilités de chacun.

Etant donné la situation précaire de la plupart des femmes hébergées, des collaborations sont mises en place avec les Restos du Cœur et d'autres organismes afin d'obtenir des colis alimentaires ou des vêtements.

Orientation à l'issue du séjour :

- 7 hébergements dans la famille/chez des amis ;
- 6 orientations vers une MA ;
- 6 retours au domicile ;
- 2 orientations en hôpital psychiatrique ;
- 2 locations chez un propriétaire privé.

A l'issue de leur hébergement, la majorité des femmes poursuivent leur suivi au sein du pôle ambulatoire.

**4.2.2. Le suivi ambulatoire**

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

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

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

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

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

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

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

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

Fréquentation du service :

2010	2011 (au 31/08/2011)
109	170

Au cours des huit premiers mois de l'année 2011, 170 personnes ont fréquenté le service :

- 138 nouvelles situations ;
- 4 enfants de femmes suivies ;
- 28 personnes étant déjà suivies au cours des années précédentes et refaisant appel au service (25 femmes et 3 enfants).

Pour la même période, 109 personnes avaient bénéficié d'une aide en 2010. il y a donc une importante augmentation du nombre de situations prises en charge (+ 56%).

Même si le service n'est pas uniquement destiné aux femmes, la quasi-totalité de notre public est féminin. Nous avons cependant eu quelques situations de violences subies par des hommes.

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

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

#### **4.2.3. Le travail en réseau**

Les victimes côtoient souvent une multitude de services. Il est donc impératif que les intervenants communiquent et échangent des informations pour assurer la prise en charge de la situation dans sa globalité.

C'est le but du **travail en réseau** mené avec :

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

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

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

#### **4.2.4. Perspectives 2012**

Au niveau du pôle ambulatoire :

- Poursuivre la formation des travailleurs de première ligne ;
- Organiser des actions de sensibilisation communes avec différents services sur le territoire de Mons-Borinage ;
- Accroître l'accueil et l'accompagnement individuel des personnes victimes de violences intrafamiliales ;
- Maintenir et développer des activités collectives : groupes de parole, ateliers créatifs ou de bien-être que ce soit pour les personnes hébergées ou suivies par le pôle ambulatoire.

Au niveau du pôle hébergement :

- Continuer les démarches afin d'obtenir l'agrément maison d'accueil ;
- Poursuivre l'hébergement, en urgence, des femmes victimes de violences qu'elles soient accompagnées ou non d'enfant(s) ;
- Accueillir les enfants de manière spécifique (verbalisation de leurs émotions).

Au niveau du travail en réseau :

- Consolider le réseau autour de la problématique des violences conjugales par le biais de la Commission Violences Intrafamiliales de la Ville de Mons, de la Plate-forme d'Arrondissement et du réseau REV.

### **4.3. Les ILA (Initiative Locale d'Accueil)**

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

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

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

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

Chaque résident reçoit :

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

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

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

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

En 2010, malgré la pénurie de places d'accueil, il n'y a pas eu de mesures particulières prises par Fedasil. Des demandeurs qui n'ont pas pu se voir attribués un centre d'accueil se sont retrouvés dans les hôtels ou à la rue.

Début 2011, il est possible, dans certaines conditions, pour les demandeurs d'asile se trouvant en centre d'accueil depuis au moins 6 mois de demander leur suppression du code 207. Dans notre ILA, 8 personnes ont quitté la structure et ont obtenu grâce à l'aide sociale (équivalent RI) un logement personnel et une autonomie financière.

### Les mouvements

2010	2011 (31/08/11)
16 personnes ont quitté	8 personnes ont quitté
11 personnes ont intégré	5 personnes ont intégré
3 familles ont quitté	1 famille a quitté
3 familles ont intégré	1 famille a intégré
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 2009 (4 derniers mois) : moyenne de 27,75 personnes par mois
- En 2010 : moyenne de 31 personnes par mois soit la capacité totale d'accueil.
- En 2011, le taux d'occupation est au maximum. Nous avons dû à nouveau introduire une procédure d'expulsion envers une personne isolée qui refuse de quitter le logement. Elle est à ce jour toujours en cours.

### Perspectives

La rénovation de 5 immeubles appartenant au patrimoine immobilier du CPAS (dans Mons centre) permettra d'éviter la location des appartements à « Toit et 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.

## 4.4. La prévention et le traitement du surendettement :

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

A la fin de 2010, la Centrale des crédits aux particuliers contient **8.253.320** contrats de crédit enregistrés.

En comparaison avec l'année précédente, il s'agit d'une progression de **1,18 %**. Comme les années précédentes, le nombre des contrats en cours augmente, tant pour les ouvertures de crédit et les crédits hypothécaires que pour les prêts à tempérament. La progression est toutefois inférieure à celle survenue entre 2007 et 2008.

Le nombre d'emprunteurs enregistrés augmente de **63.724** personnes en **2010** pour atteindre **4.963.644 (+ 1,3 %)** personnes, ce qui correspond à **57 %** de la population majeure.

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 progresse en 2009 et s'élève à 356 611 personnes.

Fin 2010, **87.125** avis d'admissibilité de règlement collectif de dettes sont enregistrés dans la Centrale, soit **8.978** de plus que l'année précédente (+ **11,5 %**).

**17864** nouvelles demandes émanant de personnes qui faisaient appel à la procédure de règlement collectif de dettes ont été déclarées admissibles par les tribunaux, ce qui représente une augmentation de **38 %** par rapport aux années précédentes.

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

#### **4.4.1 La médiation de dettes**

##### **4.4.1.1 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 :**

<b>Année</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011 (31/08/11)</b>
Médiation classique	<b>198</b>	<b>288</b>	<b>352</b>	<b>349</b>	<b>308</b>

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

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

A ce nombre de dossiers effectifs, on peut ajouter :

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

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

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

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

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

#### **4.4.1.2 La médiation judiciaire**

##### **4.4.1.2.1 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 2011, 25 requêtes en règlement collectif de dettes ont été rédigées.

##### **4.4.1.2.2 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 89 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.

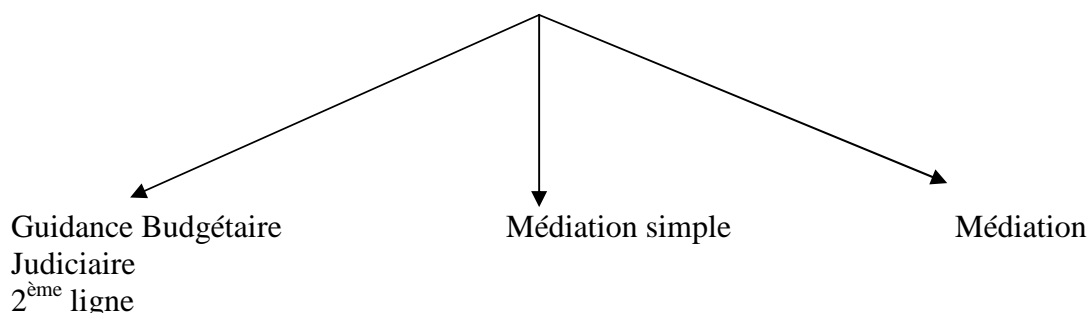
### Nombre de dossiers

Année	2007	2008	2009	2010	2011 (01/01 au 31/08)
Médiation Judiciaire	111	103	95	95	89

### 4.4.2 La guidance budgétaire et énergétique

La guidance « de première ligne » :

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



<u>Type d'intervention / Secteur</u>	<u>Secteur de Mons</u>	<u>Secteur de Jemappes, Flénu</u>	<u>Secteur de toutes les autres communes du grand Mons</u>	<u>TOTAL</u>
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	102	99	120	321
Suivis Guidance Budgétaire	97	58	43	198
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>157</b>	<b>163</b>	<b>519</b>

Différents volets existent en matière de guidance budgétaire.

#### 4.4.2.1 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.

#### **4.4.2.2 La commission Locale d'Énergie (CLE)**

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

La CLE s'est réunie à 7 reprises entre le 13/07/2010 et le 28/07/2011 pour les clients protégés bénéficiant d'un compteur à budget en électricité.

<b><u>Date</u></b>	<b><u>Nombre de convoqués</u></b>	<b><u>Types de convocations</u></b>
<u>13/07/10</u>	1	Désactivation limiteur de puissance
<u>15/12/10</u>	6	4 secours hivernal 2 pertes de statut de client protégé
<u>17/12/10</u>	11	Pertes de statut de client protégé
<u>21/01/11</u>	1	Secours hivernal
<u>17/02/11</u>	2	Secours hivernal
<u>6/04/11</u>	2	Pertes de statut de client protégé
<u>28/07/11</u>	4	Pertes de statut de client protégé

La CLE doit :

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

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.

### **4.4.2.3 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 2011, un montant de 430.133.21 €** est octroyé au CPAS.

Dans ce cadre, le CPAS intervient principalement, outre les factures d'énergie, dans les frais liés aux soins de santé, au logement et aux menaces de vente mobilière.

<b>Année</b>	<b>Compte 2007</b>	<b>Compte 2008</b>	<b>Compte 2009</b>	<b>Compte 2010</b>	<b>Budget 2011</b>	<b>Projection 2012</b>
Dossiers	342	462	442	381	334	340
Budget	408.941,07	521.888,44	380.981,31	496.839,11	497.260,21	430.133,21

Chaque année le service doit revoir les critères d'interventions afin d'utiliser le Fonds de manière équitable tout au long de l'année. En raison du nombre de plus en plus important, les critères d'intervention sont de plus en plus restrictifs. Aussi, le Ministère a décidé d'utiliser une partie de la subvention pour mettre en place des mesures préventives.

#### 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

Des folders de sensibilisation sur la prévention.

#### **4.4.2.4 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 oeuvre 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 65.014,49 € pour l'année 2011. 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 en 2011 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.

2007	2008	2009	2010	2011 (1/01/11 au 31/08/11)
885	367	464	305	299

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

2007	2008	2009	2010	2011 (1/01/2011 au 31/08/2011)
64	45	19	25	14

#### **4.4.3 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.

2007	2008	2009	2010	2011 (1/01 au 31/08/2011)
849	1.174	1.247	1287	519

#### **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.

#### **4.4.4 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 15.364,99 € majorés de 2.844,47€ par personne à charge ;
- Catégorie 2 : Les personnes à « faibles revenus » (revenus annuels bruts inférieurs à 15.364,99 € majorés de 2.844,47€ par personne à charge) ;
- Catégorie 3 : Les personnes surendettées (médiation de dettes et qui ne peuvent pas faire face au paiement de leur facture de chauffage).

**4) Combustibles :**

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

Sont exclus

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

Allocation pour du combustible à la pompe

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

Montant de l'allocation :

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

Combustible en vrac

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 €

2010	2011 (1/01/11 au 31/08/11)	Projection 2012
494 dossiers traités (440 octrois et 54 refus)	401 dossiers traités (351 octrois et 50 refus)	601
<b>Total dépenses : 84.284,62 €</b>	<b>Total dépenses : 57.393,70 €</b>	<b>Budget : 70.000 €</b>

**4.4.5 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.

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

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

Les actions à mettre en œuvre :

- Organisation de séances d'information et de sensibilisation à destination du public cible (public adulte bénéficiaire ou non du CPAS et jugé prioritaire en termes de précarité énergétique). Les professionnels, les travailleurs sociaux, les aides familiales, les employés du CPAS pourront être sensibilisés ;
- Distribution lors de ces séances de kits énergie de sensibilisation ;

- Suivi individualisé de ménages précarisés bénéficiaires ou non du CPAS  
Le suivi sera réalisé en 3 étapes :
  - Bilan énergétique ;
  - Conseils et Informations ;
  - Accompagnement du ménage dans la mise en œuvre des solutions identifiées.

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

#### **4.4.5.2 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.

#### **4.4.5.3 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.

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

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

Les projets sont nombreux :

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

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

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

Année	2007	2008	2009	2010	2011 (1/01 au 31/08)	Projection 2012
Médiation classique	198	288	352	349	308	345
Médiation judiciaire	111	103	95	95	89	86
Guidance Budgétaire	849	1.659	1.247	1.287	519	778
Dossiers MEBAR	64	45	19	25	14	24
Eau	885	367	464	305	299	316
Fonds des Energies	225	462	442	381	334	340
Commission Locale D'Énergie	Néant	Néant	48 personnes convoquées	18 personnes convoquées	27 personnes convoquées	-
<b>Total</b>	<b>2.332</b>	<b>2.924</b>	<b>2.667</b>	<b>2.460</b>	<b>1.536</b>	<b>1.889</b>

#### **Travail purement administratif**

Fonds Mazout	389	1372	502	494	401	601
--------------	-----	------	-----	-----	-----	-----

#### **4.5. 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 31/08/2011 :

**146** qui se répartissent comme suit :

En suspend : **86**

Concrétisés (accord BP) : **50**

En court de finalisation : **10**

Autres aides passées au BP : 55 (lunettes, vacances, DA, augmentation de prix de home externes, ...).

Parmi ces chiffres, nous comptons, 13 dossiers de court séjour

Nombre actuel de pensionnaires :

BMB : **complet**

MRS : **complet**

Homes externes : **118**

Nombre de homes extérieurs sollicités : **51**

En ce qui concerne la part entre les pensionnaires payants et non payants :

**58** pensionnaires à charge en homes externes

**30** pensionnaires à charge en homes internes dont 7 pour la BMB et 23 pour la MRS

(soit 30 sur un total de 291 lits = 10%).

**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 des tâches à accomplir par les AS du Service pour les pensionnaires de la MRS du Bois d'Havré vient également d'être revue. Dans la perspective de l'uniformisation des procédures d'admission et de constitution du dossier social, le service personnes âgées – dont les prestations d'une des AS ont été augmentées - traitera désormais les dossiers d'admission au sein de la MRS.

Problèmes sociaux constatés : la Bonne maison de Bouzanton est agréée pour des lits de courts séjour, le service a constaté que souvent le court séjour en maison de repos devient la seule solution pour un hébergement d'urgence des personnes âgées très précarisées voire à la rue ce qui n'était a priori pas l'objectif premier du dispositif.

## **5. 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.

Comme le démontrent nos résultats, notre Centre met tout en œuvre pour que les bénéficiaires accèdent à l'emploi et sortent du circuit de l'aide sociale. Le CPAS de Mons propose ainsi un des dispositifs d'insertion les plus complets et les plus aboutis en Région wallonne.

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'alphabetisation, 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.

A l'échelle de la Fédération des CPAS wallons, une étude scientifique a pu démontrer que 42 % des stagiaires en contrat d'insertion « article 60 § 7 » accèdent par la suite à une insertion professionnelle durable. Ajoutons également que selon cette même étude, le meilleur outil d'insertion durable est la convention CPAS-Entreprise « article 61 » avec un taux de réussite à long terme de 68 %.

Rappelons encore une fois que 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 clairement que notre service d'insertion professionnelle rencontre les objectifs qui lui ont été assignés. Ils sont le reflet de l'efficacité de tout le service social du CPAS et de sa mobilisation en faveur d'une politique active d'insertion.

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

Depuis janvier 2011, **442 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 », **366 candidats** ont été reçus pour un premier entretien de bilan entre janvier et fin juillet 2011.

La moitié des candidats reçus se trouve dans la tranche d'âge de 25 à 44 ans (plus de 50%).

Le dispositif repose sur 4 actions intégrées d'insertion.

### 5.1.1 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 2010						
18/24 ans	25/44 ans	45/54 ans	55 ans et plus	TOTAL	H	F
170	223	42	7	442	241	201

Depuis la mise en place du nouveau dispositif d'accompagnement (mai 2009), **1204 PIIS « insertion »** ont été élaborés dont **296 PIIS « insertion »** depuis ce début d'année.

Outre **89 dossiers qui ont été archivés** (sortie RIS) et **31 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 2010 (auprès des opérateurs extérieurs)

Du 01 janvier 2010 au 31 décembre 2010, **142 mises en formation** ont été réalisées.

SEXE		AGE			NIVEAU D'ETUDE		OPERATEUR	
Hommes	Femmes	18/24 ans	24/44 ans	45/54 ans	CESS	28%	EFT	24%
61.3%	38.7%	32.4%	55.6%	12%	CESI	28%	PS	32%
					CEB	14%	ALPHA	14%
					PRIMAIRE NON ACHEVE	19%	FOREM	9%
					PROFESSIONNEL	3%	MONS FORMATION	6%
					SPECIAL	1%	AUTRES	15%
					SUPERIEUR	2%		
					INCONNU	5%		

En 2012, un effort particulier va être réalisé pour élargir l'accès de nos usagers aux formations proposées par l'enseignement de promotion sociale. Dans la mesure du possible, des formations directement adaptées au besoin de nos stagiaires pourraient être ouvertes en partenariat avec certains établissements. Il s'agit pour nos usagers de la possibilité d'acquérir un premier titre scolaire (brevet ou diplôme) et donc de se requalifier sur le marché du travail.

Par ailleurs, si la formation dure plus d'un an, elle pourrait être entreprise (ou poursuivie) au terme d'un contrat d'insertion art.60 et ce, que la personne ait trouvé ou non un autre emploi plus durable. Un budget spécifique permettant de couvrir certains coûts liés à l'organisation de ces formations peut à court terme être prévu. En fonction des perspectives susceptibles de s'offrir à nos stagiaires, un comité d'accompagnement spécifique pourrait être mis en place dès 2012.

### **5.1.2 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 31/07/2011 : **119 stagiaires** (+22% par rapport à l'année dernière).

☉ Atelier multimédia : informatique et bureautique (PMTIC) :

Du 1/01 au 31/07/2011 : **90 stagiaires** (+28% par rapport à l'année dernière).

L'évolution sur l'année (de janvier à fin juillet 2011) montre une augmentation de 19% par rapport à l'année dernière et se présente comme suit :

Période	Nombre de personnes	Nombre d'heures
Trimestre 1	44	1352
Trimestre 2	46	1416
<b>Total provisoire 2011</b>	<b>90</b>	<b>2768</b>

Remarque : le nombre d'heures agréées par la Région Wallonne est passé de 3360 à 3960 heures pour l'année 2011.

- Atelier de Mise en Projet (éveil vocationnel, orientation professionnelle, identification des projets de vie et d'emploi...)  
Du 1/01 au 31/07/2011 : **44 stagiaires**
- Atelier d'Aide à la Recherche d'Emploi (CV, courriers, préparation des entretiens, contacts employeurs...)  
Du 1/01 au 31/07/2011 : **94 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 31/07/2011 : **19 stagiaires.**  
La MRMB offre à certains usagers un programme de coaching visant l'accès à l'emploi sur le marché du travail traditionnel. L'action de Progress et Avomarc porte une sensibilisation au secteur de l'économie sociale, à l'esprit d'entreprendre et à la création de son propre emploi.

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 (**24 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).

### **5.1.3 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 chiffresEvolution du nombre de stagiaires

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation
<b>2009</b>	<b>57</b>	<b>37.476,61</b>
<b>2010</b>	<b>75</b>	<b>33.938,48</b>
<b>2011 (31/07/11)</b>	<b>56</b>	<b>18.536,00</b>

Au 31/7/2011, le nombre de stagiaires recensés s'élève déjà à 56. Contrairement aux années précédentes, le nombre de personnes bénéficiant d'allocations de chômage est en régression tandis que le nombre de RIS est en augmentation.

Ainsi, sur l'ensemble des stagiaires présents en formation, **89 %** sont bénéficiaires du RIS et les **11%** restants sont des personnes qui sont bénéficiaires d'allocations de chômage ou d'attente.

Détail des heures par formation

	Aux. coll.	Electro	Bois	Transport	Bio	TOTAL
<b>2010</b>	<b>13.583</b>	<b>4.652</b>	<b>5.167</b>	<b>6.093</b>	<b>4.442</b>	<b>33.938</b>
<b>2011 (31/07/11)</b>	<b>9.414</b>	<b>2.524</b>	<b>2.665</b>	<b>2.140</b>	<b>1.791</b>	<b>18.536</b>

Détail du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires de l'EFT s'élève à 135122 € pour les sept premiers mois de 2011 et se répartit comme suit:

- CA Clients payants : 49643€
- CA Prestations internes : 85479 €

1. Détail du chiffre d'affaires (clients payants) en 2011 (au 31/07/2011)

Mois	Magasin	Auxiliaire en collectivité	Bio-maraîchage	Installateur valoriste en électro-ménager	Magasinier-livreur spécialisé dans le travail du bois	Valorisat.	Déménagt & Livraison	Total
<b>1</b>	4.224	1.494	0	55	0	354	0	<b>6.127</b>
<b>2</b>	6.378	1.787	550	292	150	176	70	<b>9.403</b>
<b>3</b>	4.221	2.249	212	183	0	0	476	<b>7.341</b>
<b>4</b>	6.242	1.718	0	115	8	5	145	<b>8.233</b>
<b>5</b>	4.168	2.273	0	0	61	0	0	<b>6.502</b>
<b>6</b>	4.794	1.872	18	50	0	0	406	<b>7.140</b>
<b>7</b>	2.740	1.897	136	0	0	0	124	<b>4.897</b>
	<b>32.767</b>	<b>13.290</b>	<b>916</b>	<b>695</b>	<b>219</b>	<b>535</b>	<b>1.221</b>	<b>49.643</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 2011 (au 31/07/2011)

Mois	Auxiliaire en collectivité	Bio-maraîchage	Installateur valoriste en électroménager	Magasinier-livreur spécialisé dans le travail du bois	Déménagt & Livraison	Total
1	7.690	798	45	237	823	<b>9.593</b>
2	9.635	858	200	599	2.298	<b>13.590</b>
3	9.569	508	110	1.080	2.402	<b>13.669</b>
4	7.848	625	280	438	1.151	<b>10.342</b>
5	9.157	1.913	150	898	3.073	<b>15.191</b>
6	8.249	2.683	50	273	1.272	<b>12.527</b>
7	7.063	1.076	240	109	2.079	<b>10.567</b>
	<b>59.211</b>	<b>8.461</b>	<b>1.075</b>	<b>3.634</b>	<b>13.098</b>	<b>85.479</b>

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

Nos équipes de travail accompagnées des stagiaires et articles 60 se rendent sur les différents sites du CPAS de Mons afin d'y effectuer des prestations de nettoyage, de transport et de manutention. Au cours de l'année 2010, 108 déménagements « internes » ont ainsi été assurés par la filière transport.

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

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

Les 2 secteurs concernés : le magasin social et le transport social. Il s'agit de financement complémentaire pour ces activités destinées aux personnes défavorisées.

### **Perspectives**

En août 2007, l'EFT avait rentré officiellement sa nouvelle demande d'agrément auprès des services de la Région Wallonne. Cette nouvelle demande d'agrément concernait toutes les EFT de la RW puisqu'elle faisait partie du nouveau décret concernant le nouveau Dispositif Intégré d'Insertion Socioprofessionnelle (DIISP). Le renouvellement d'agrément a été obtenu le 01/01/2011.

Grâce à cet agrément, l'EFT « Le Plein Air » dispose à présent de moyens financiers supplémentaires. En effet, jusque fin 2007, l'EFT pouvait disposer d'un subside de fonctionnement de la RW d'un montant de 28.000 €, complété par un subside FSE de 57.000 €. Dès 2008, la subsidiation du FSE a pris fin mais le nouvel agrément de la Région Wallonne nous assure un subside de 133179 € en 2008 de 172582 € en 2009 et de 212.121 € en 2010. En 2011, nous avons reçu 80% de notre subside soit un montant de 172921 (le montant total du subside est estimé à 216151).

Toutefois, cette subsidiation de la Région Wallonne entraîne certaines obligations pour les EFT qui en bénéficient. 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 2010 (7,83% d'heures de plus par rapport à l'objectif). En 2011, une projection des heures de formation pour l'année entière prévoit un nombre d'heures de 31777 heures, l'objectif serait donc atteint.

Ce nouvel agrément implique également 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.

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 continuera à développer davantage ses activités. En effet, nous mettons en place un taxi social : un certain nombre d'usagers pourront ainsi se déplacer à moindre coût vu l'application du tarif IDESS pour ce service. Ce taxi social fait partie d'un nouveau projet « Le Grenier aux trouvailles, Espaces Enfants » qui permettra aux familles de renforcer leur mobilité par l'utilisation d'un transport social qui permettra de désenclaver certains quartiers et de lutter contre l'isolement social.

Ce projet permettra 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,...).

Ce projet permettra enfin de développer un espace « petite enfance » au sein de notre magasin social en favorisant la vente de ces biens à des tarifs sociaux au bénéfice de nombreuses familles précarisées.

Une réorganisation de la filière Bio maraîchage et entretiens des espaces verts permettra également de développer les cultures mais aussi d'augmenter les chantiers privés pour les tontes de pelouses et les petits élagages.

Nous attendons également un nouveau formateur pour la filière bois qui, nous l'espérons, apportera un nouveau souffle à cette filière de formation occupée principalement à la restauration de meubles usagés.

Il est également prévu d'améliorer les locaux réservés au repassage.



### **5.1.4 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 30/06/2011 : 169 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 30/06/2011, près de 70 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'insertion par le sport

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

2010	2011 (31/08/11)
298 enfants	29 enfants

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

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 2011Nationalités : 19

- 10 pays africains : Algérie, Burundi, Congo Kinshasa, Ghana, Kenya, Maroc, Nigéria, Togo, Rwanda.
- 6 pays ex -URSS : Ouzbékistan, Tchéquie,
- 2 pays asiatiques : Iran et Vietnam.
- 1 pays européen : Allemagne

Nombre : 45 stagiairesRépartition :

Par genre : 10 hommes → 22,33 %  
35 femmes → 77,77 %

Par âge : 22 – 44 ans : 19 ----→ 42,22 %  
45 – 64 ans : 20 ----→ 44,44 %  
65 ans & plus : 6 ----→ 13,34 %

Nous réunissons régulièrement les associations qui interviennent en faveur des personnes d'origine étrangère dans le cadre du Collectif «femmes d'ici » afin de dégager des pistes communes et de mettre en place en partenariat les actions prévues.

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 appoint 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 ».

D'autre part, chaque vendredi matin nous avons l'occasion de recevoir les enfants de l'école primaire communale située à proximité des locaux de notre cellule.

Durant l'année scolaire 2009-2010, les enfants de 5<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> primaire se sont initiés à l'outil informatique. La thématique abordée : les apports et les dangers de l'internet.

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 (au 30/06/11)	685	Pas encore connu	58	273

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

**5.2 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 01/08/2011, le service d'insertion professionnelle compte 243 bénéficiaires à l'emploi (articles 60, 61 et diverses activations).

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

En 2012, l'objectif est d'atteindre un niveau d'insertion professionnelle équivalent aux autres années et d'accentuer l'insertion durable sur le marché du travail par un nouveau développement de la formation continue en cours de contrat d'insertion.

<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 1<sup>er</sup> août 2011.**

Partenaires	Art. 60	Art. 61	Activation (Activa, SINE*, PTP)	Total
CPAS	61	-	-	61
Ville	97	-	-	97
ASBL et économie sociale	67	-	4	71
Secteur Privé	-	8	6	14
<b>Total au 01/08/11</b>	<b>225</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>243</b>

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

	CPAS	Ville	ASBL et Economie Sociale
2010	26,04 %	42,79 %	31,16 %
2011 (01/08/11)	27,11 %	43,11 %	29,78 %

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	Economie 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%	15%	15%	18%	5%	8%
2010	36%	16%	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'incubateur en Economie Sociale de la région, Progress. Le bâtiment dit « Maternité d'Entreprise » est encore un exemple de ce lieu avec l'économie sociale. Le but est de regrouper un maximum d'acteurs sur un même site en leur proposant des loyers modestes, une surface de bureau adaptée. De plus, l'intérêt de ce pôle réside dans les économies d'échelle qu'il permet de réaliser, dans le développement de synergies entre les services qui le composent et dans l'accès à une plus grande visibilité pour tous.

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

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

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

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

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

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

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

### **5.3. 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.

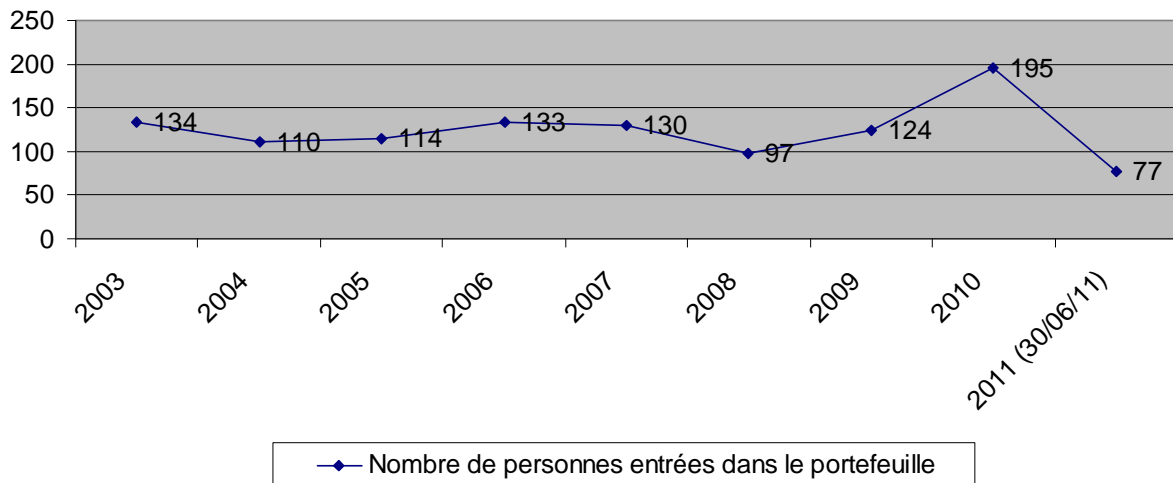
Catégories	Résultats 2010		Résultats 1 <sup>er</sup> semestre 2011	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
<b>Sorties positives</b>	99	75,6 %	58	77,3 %
<b>Art. 60 / Art. 61</b>	3	3 %	-	-
<b>Form. Profess.</b>	27	27,3 %	16	27,6 %
<b>PFI-PTP-ALE</b>	8	8,1 %	6	10,4 %
<b>CDD</b>	28	28,3 %	8	13,8 %
<b>CDI</b>	8	8,1 %	13	22,4 %
<b>Réorient. CPAS/ FOREM</b>	-	-	1	1,7 %
<b>Statut indépendant</b>	1	1 %	-	-
<b>Déclaration d'autonomie</b>	24	24,2 %	14	24,1 %
<b>Sorties négatives</b>	32	24,4 %	17	22,7 %

Les résultats de Proaction 2010 et du premier semestre 2011 sont les suivants :

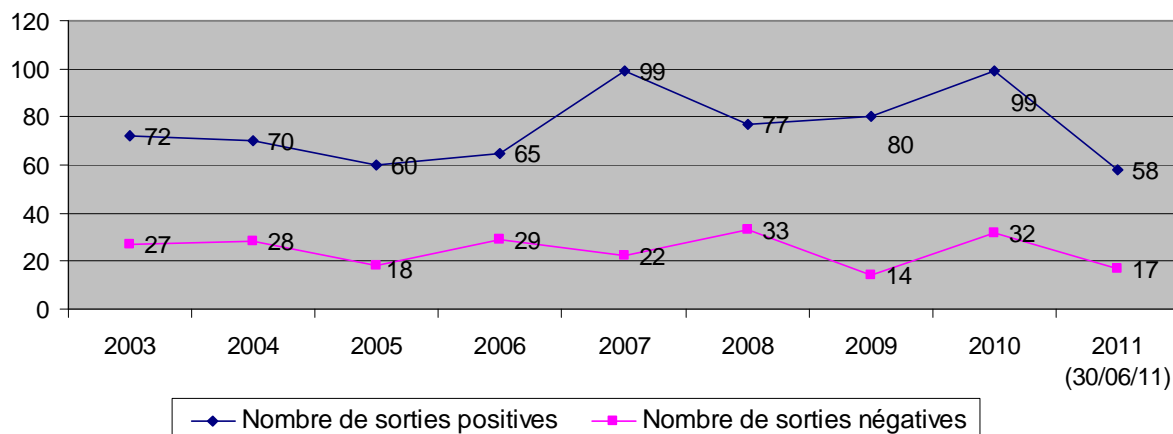
- En 2010, 195 nouveaux stagiaires ont été repérés par les services et 79% d'entre eux sont entrés dans le dispositif d'accompagnement.  
Pour le premier semestre 2011, 77 nouvelles personnes ont été repérées et informées de l'offre de service et 90% d'entre elles sont entrées dans le dispositif ;

- Le public touché est principalement constitué de personnes en fin de contrat article 60 ou devenus CCI après leur article 60. Sur les 195 personnes informées, 86% entraient dans cette catégorie ;
- Les sorties positives sont de l'ordre de 75,6% c'est-à-dire 99 personnes sur un total de 131 sorties en 2010 contre 85,1% c'est-à-dire 80 personnes sur un total de 94 sorties en 2009 ;
- Pour le premier semestre 2011, le service comptabilise déjà 58 sorties positives sur un total de 75 sorties, soit 77,3% ;
- Les sorties négatives sont de l'ordre de 24,4 %, c'est-à-dire 32 personnes en 2010 contre 14,9% c'est-à-dire 14 personnes en 2009.  
Pour le premier semestre 2011, le service comptabilise 17 sorties négatives soit 22,7%

### Evolution de la fréquentation Proaction



### Sorties positives et négatives



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

### **6.1. 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.

En 2011, nous avons bénéficié de 22.430 € à titre de subvention pour deux veilleurs de nuit et un demi ETP éducateur pour l'abri de nuit.

#### Bilan SOS HIVER

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

Cet hiver a été particulièrement long et rude .... Et cela s'est surtout ressenti au niveau de l'hébergement moins au niveau des autres interventions.

#### Dispositif urgence sociale

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

#### Nuit

Du 15.11 jusque la mi-février, il y a eu 7 interventions liées au froid durant la nuit qui ont abouti à 3 prêts de foyer électrique et à des hébergements à l'abri de nuit , à l'hôtel (7 personnes ) ou encore à l'hôpital A Paré

#### Jour

Hormis quelques prêts de foyer (8 prêts), dons de vêtements (parkas ...) provenant de l'armée et de quelques interventions visant à permettre aux personnes de recharger leur compteur à budget essentiellement pour le gaz, il n'y a eu que 11 interventions directement liées au froid (problème de chauffage).

#### Hébergement de nuit

Nous avons dû, pour cette période hivernale, quasiment tripler notre capacité d'accueil. En effet, en novembre, nous avons demandé une extension de 12 places (8 pour les hommes et 4 pour les femmes). Rapidement insuffisant, nous avons demandé une seconde extension de 8 lits au mois de janvier 2011 pour en arriver à un total de 24 lits hommes et de 8 lits femmes.

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

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



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

Pour l'hiver 2011-2012, la coordination du plan hiver sera prise en charge par le relais social, la Région wallonne ayant donné des instructions en ce sens.

## **6.2. Plan canicule**

Depuis plusieurs années notre Centre a laissé la coordination du plan canicule au relais social qui, en collaboration avec les services communaux, a repris la gestion de la campagne de prévention. Celle-ci a pour objectif d'une part, de donner des conseils aux personnes les plus fragilisées en période de fortes chaleurs, notamment les personnes âgées, et d'autre part de mettre en œuvre un plan d'urgence destiné à répondre aux situations problématiques (apporter des bouteilles d'eau, faire des courses,...).

Cette année, les conditions climatiques n'ont pas donné beaucoup de visibilité à cette action.

## **6.3. Participation au relais social**

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

.

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

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

Cette année, le CPAS a également participé par le biais de son antenne sociale d'Epinlieu à un projet de prévention de l'obésité dans le cadre d'Interreg dont les partenaires sont :

- Maison médicale Le Car d'Or (Mons) ;
- Centre Poids et Santé du CHU Ambroise Paré (Mons)
- **Centre Public d'Action Sociale (Mons)**
- Observatoire franco-belge de la santé (Villeneuve-d'Ascq)

Les objectifs poursuivis par ce partenariat sont :

- Favoriser 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 ;
- Faciliter l'accès des patients obèses en situation de précarité sociale à une éducation thérapeutique pluridisciplinaire (diététicien, 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...).

## **7. 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>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011 (15/08/11)</b>
29	27	19	23	30	16

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 2010 augmente de nouveau. Nous verrons si cette tendance se confirme en 2011.

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 2010

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

- Augmentation du nombre de recours :
  - Contentieux relatif au manque de collaboration et au manque de résidence effective de l'utilisateur social ;
  - Contentieux en matière de refus ou de retrait d'aide sociale diverse.
- Stabilisation du nombre de recours :
  - Contentieux fonds des énergies, fond mazout;
  - Contentieux en matière de récupération d'indu ou de ressources (...);
- Diminution du nombre de recours :
  - Contentieux des étrangers (en ce compris les étudiants ressortissant européen ou non) ;
  - Contentieux argent de poche détenus.

Jugements (définitifs) rendus du 01/09/2010 au 15/08/2011 : 22

- Jugements > condamnation du CPAS : **8**
- Jugements > gain de cause pour le CPAS : **11**
- Jugements divers :
  - Sans –objet : **1**
  - Désistement d'instance : **2**

En termes d'évolution des statistiques

- 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

### **Quelques observations quant à l'évolution jurisprudentielle 2010 - 2011**

#### **1. Preuve cohabitation - ménage de fait (constat d'adultère) :**

- Le constat d'adultère constitue une preuve valable de constitution d'un ménage de fait au sens de la loi DIS au terme de laquelle « Il ya a cohabitation lorsque deux ou plusieurs personnes vivent ensemble sous le même toit.

Ce « vivre ensemble » implique qu'elles font, selon l'expression d'usage, « ménage commun », c'est-à-dire qu'elles règlent de commun accord et complètement, à tout le moins principalement, les affaires du ménage, mais ne confondent pas nécessairement complètement ou presque complètement leurs ressources » ;

- La circonstance qu'un assuré social prétend avoir fait une déclaration fautive, prétendument inexacte ou encore dite de circonstance, à des services ou à un interlocuteur autre que l'organisme concerné ne porte pas atteinte à la décision administrative prise sur la base de celui-ci. La personne qui a avoué dans tel cadre est liée par son aveu de manière définitive, indépendamment de toute acceptation de l'adversaire, et même de toute réaction de ce dernier. Cet effet de l'aveu (extra judiciaire) dérive de son caractère unilatéral. On considère de la sorte que l'aveu qui fait foi contre son auteur ne peut être révoqué que pour cause d'erreur, mais en aucune manière en fonction de la seule rétractation de son auteur.

## **2. Caractère téméraire et vexatoire de l'appel interjeté – CPAS libéré du paiement de l'indemnité de procédure**

Dans son arrêt du 31 octobre 2003, la Cour de cassation a notamment jugé « qu'une procédure peut revêtir un caractère vexatoire, non seulement lorsqu'une partie est animée d'une intention de nuire, mais aussi lorsqu'elle exerce son droit d'agir en justice d'une manière qui excède manifestement les limites de l'exercice normal de ce droit pour une personne prudente et diligente ». Le caractère flagrant de l'absence complète de fondement à l'appel interjeté, dans le chef de l'intéressé, démontre une manifestation d'une hardiesse excessive et imprudente dans le cadre de la voie de recours exercée. Si tel est le cas, il en découle que la demande de condamnation du CPAS au paiement de l'indemnité doit être rejetée.

## **3. Les conditions du droit aux arriérés d'aide sociale :**

- 1<sup>ère</sup> condition : l'existence d'un état de besoin avéré durant la période concernée (appréciation au cas par cas) ;
- 2<sup>ème</sup> condition : l'état de besoin antérieur et avéré de l'intéressé doit avoir pour effet - au moment où le Tribunal se prononce - de rendre impossible le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. Autrement dit, l'état de besoin doit avoir perduré jusqu'à aujourd'hui pour pouvoir bénéficier du droit aux arriérés d'aide sociale. L'intéressé a-t-il gardé des séquelles actuelles d'une carence passée d'une vie conforme à la dignité humaine.

## **4. Fraude sociale à l'égard du CPAS – condamnation par le Tribunal correctionnel**

Un bénéficiaire de l'aide sociale qui s'est rendu coupable d'omission frauduleuse de ressources peut être condamné sur le plan pénal par le Tribunal correctionnel à une peine d'emprisonnement, au paiement d'amendes et de certains frais de procédure. Sur la base de condamnation pénale, le CPAS pourra se constituer partie civile et se voir reconnaître la récupération des sommes versées indûment à l'intéressé.

### **5. Etudiant (ressortissant européen) – appréciation de la poursuite des études en tant de motif d'équité (études artistiques)**

Pour rappel, le bénéficiaire du RIS doit être disposé à travailler, à moins que des raisons de santé ou d'équité l'en empêchent. La Cour considère que la poursuite d'études peut constituer une raison d'équité susceptible de dispenser de l'obligation d'être disposé à travailler.

Le premier critère à examiner, pour apprécier l'existence de cette condition d'équité particulière, est celui de l'utilité sociale des études, l'augmentation significative des chances de trouver de l'emploi qui s'attache à leur achèvement et au titre qu'elles confèrent.

Le second critère de l'aptitude à réussir les études entreprises demeure important : poursuivre inlassablement des études pour ne les voir jamais aboutir ne présente aucune utilité pour la société – ni à terme pour l'intéressé – mais entraîne au contraire un coût injustifié.

Le fait d'entamer et de poursuivre des études artistiques ne peut en soi être considéré comme n'étant pas de nature à renforcer les possibilités professionnelles. Il faut noter que l'obtention d'un diplôme, même artistique, ouvre la voie à la possibilité de donner des cours dans l'enseignement et ne peut être rejeté d'office. L'obtention d'un diplôme reconnu peut augmenter les chances de trouver un emploi correspondant à la formation.

### **6. Etudiant (ressortissant européen) – recours aux débiteurs alimentaires**

Vu le caractère subsidiaire du droit à l'aide sociale, il est cohérent de reprocher indirectement un manque d'état de besoin à un demandeur de revenu d'intégration (étudiant) par le biais d'un éventuel recours à un débiteur d'aliments, en l'occurrence la mère.

Ce recours à un débiteur d'aliments peut se concrétiser, soit par une contribution en espèces (rente, pension, contribution mensuelle en argent), soit par une contribution en nature (octroi du gîte, du couvert et, pour un étudiant, prise en charge des frais scolaires ainsi que l'éducation ou encore contribution aux trajets notamment et en l'espèce par le biais d'un covoiturage).

Ces contributions rentrent dans l'acceptation des ressources suffisantes auxquelles on peut prétendre ou que l'on est en mesure de se procurer, soit par des efforts personnels, soit par d'autres moyens.

Si les revenus de la mère ne paraissent pas permettre le versement mensuel en espèces, il n'en reste pas moins qu'une contribution en nature pouvait et devait être envisagée.

A ce sujet, s'il est tout à fait légitime qu'une jeune femme âgée de 24 ans désire vivre en autonomie, encore ce choix doit-il être opéré de manière responsable, étant entendu qu'une mise en autonomie ne peut volontairement conduire à un état de besoin qui amènerait la collectivité à prendre en charge les conséquences d'un choix délibéré. En d'autres termes, celui qui opère un tel choix doit être en mesure d'en assumer toutes les conséquences, notamment financières.

Il n'est dans le cas d'espèce pas démontré que le maintien de l'intéressée au domicile de sa mère, qui dispose de ressources modestes mais suffisantes, avec, par exemple, une formule de covoiturage durant le temps nécessaire aux études, aurait été une chose impossible ou insurmontable, voire même aurait compromis la réussite du cursus scolaire entamé.

## **7. Notion de sans-abri**

L'article 14 § 3 de la loi du 26/05/2002 prévoit que le bénéficiaire d'un revenu d'intégration sociale qui perd sa qualité de sans-abri en occupant un logement qui lui sert de résidence principale a droit une seule fois dans sa vie, à une majoration d'un 1/12 du montant annuel équivalent à celui du revenu d'intégration au taux famille à charge.

La notion de sans-abri est fixée à l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 21 septembre 2004 visant l'octroi d'une prime à l'installation par le CPAS à certaines personnes qui perdent leur qualité de sans-abri : « Personne qui ne dispose pas de son logement qui n'est pas en mesure de l'obtenir par ses propres moyens et qui n'a dès lors pas de lieu de résidence, ou qui réside temporairement dans une maison d'accueil en attendant qu'un logement soit mis à sa disposition ».

Ainsi, il ne suffit pas d'être sans logement ou d'être hébergé par un tiers, il faut encore ne pas être en mesure d'obtenir un logement par ses propres moyens.

Or, en l'espèce, l'intéressée a pu bénéficier d'un logement par ses propres moyens puisqu'elle a trouvé et ce, avant, l'introduction de sa demande, un nouveau logement à CUESMES pour lequel elle a conclu un contrat de bail d'une durée d'un an à dater du 15 juin 2009, raison pour laquelle elle a d'ailleurs quitté le logement de la personne qui l'a hébergée « du 06/06/2009 au 17/06/2009 ».

Par ailleurs, avant le 6 juin 2009, elle n'était pas non plus sans-abri puisqu'elle disposait d'un logement en Algérie et le seul fait d'avoir été hébergée 11 jours chez une connaissance avant d'avoir bénéficié d'un logement « par ses propres moyens » ne lui donne pas la qualité de sans-abri.

## **8. Demande d'aide sociale visant la prise en charge d'une facture hospitalière – recevabilité de la demande – exigence d'un mandat**

L'inexistence d'une convention avec l'hôpital privé au moment de l'hospitalisation n'est pas un motif valable de refus alors que l'hospitalisation a été décidée dans l'urgence et qu'elle était nécessaire.

Il est établi qu'un hôpital ne peut exercer une action oblique en lieu et place d'un bénéficiaire de l'aide sociale. L'hôpital dispose d'un droit propre à demander le remboursement de ses factures des soins d'un indigent auprès d'un CPAS.

L'article 58 de la loi du 8 juillet 1976 impose que la personne qui introduit une demande au profit d'autrui soit désignée par écrit par le bénéficiaire de l'aide sans toutefois qu'un tel écrit revêt la forme d'un mandat. A défaut d'un tel écrit, la démarche effectuée auprès du cpas par une personne sollicitant une aide pour autrui ne peut considérée comme une demande d'aide régulière et le recours doit être déclaré irrecevable.