

Note de politique générale 2023



Table des matières

DEPARTEMENT 1 LE SOCIAL	4
TRAITER L'URGENCE	4
LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE (DUS).....	4
LE SERVICE D'URGENCE DE JOUR	5
METTRE EN ŒUVRE LE DROIT A L'AIDE SOCIALE.....	7
LE ROLE CENTRAL DE L'ACCUEIL	8
LE REVENU D'INTEGRATION SOCIALE	10
LES AUTRES AIDES FINANCIERES.....	18
L'AIDE SOCIALE EQUIVALENTE	20
REPENDRE AUX BESOINS SOCIAUX SPECIFIQUES	22
LE LOGEMENT	22
LE SERVICE VIOLENCES INTRAFAMILIALES (VIF)	35
LES ILA (INITIATIVES LOCALES D'ACCUEIL)	38
LA PREVENTION ET LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT	41
SERVICE PREVENTION ET COHESION SOCIALE.....	55
AGIR POUR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE	60
L'ACCES A L'EMPLOI	61
LES ACTIONS MENEES EN AMONT DE L'EMPLOI	62
PROACTION	80
S'INSCRIRE DANS LE RESEAU SOCIAL.....	81
LE POLE D'ACCUEIL VILLE/CPAS	84
DEPARTEMENT 2 LA JEUNESSE	94
LES SERVICES AGREES DANS L'AIDE A LA JEUNESSE.....	94
LES SERVICES NON RESIDENTIELS.....	95
AMO « ANCRAGES » - L'AIDE EN MILIEU OUVERT	95
MADO « L'EQUIPAJ »	108
SASE « POINT D'APPUI » - TRAVAIL MANDATE EN MILIEU DE VIE	111
LES SERVICES RESIDENTIELS	113
SRG « LE ROPIEUR »	113
PEP « LA CALYPSO »	114
SASPE « LA NACELLE »	116
DEPARTEMENT 3 LES RESSOURCES HUMAINES.....	120
LES MEMBRES DU PERSONNEL	120

LES CARACTERISTIQUES DU PERSONNEL	121
LES RECETTES DU PERSONNEL.....	123
LES FORMATIONS	123
PROJETS ET NOUVEAUX DEVELOPPEMENTS RH	124
DEPARTEMENT 4 LE PATRIMOINE.....	126
LA CELLULE TECHNIQUE ET LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE	126
UNE PRIORITE : MISER SUR LE DEVELOPPEMENT DURABLE	130
DEPARTEMENT 5 INFORMATIQUE	136
LES SERVICES TRANSVERSAUX	139
LA CELLULE COMMUNICATION	139
LE SERVICE ARCHIVES	139
LES HUISSIERS	142
LE SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL	142
LES MARCHES PUBLICS	145

DEPARTEMENT 1

LE SOCIAL

Dans un souci de proximité et d'efficacité, le service social d'aide générale est décentralisé en 3 antennes sociales « généralistes » (Mons, Jemappes, Cuesmes) et une antenne spécialisée pour le public 18/24 ans, une antenne spécialisée pour les ressortissants étrangers, une antenne spécialisée pour les mineurs d'âge, un service spécialisé dans l'octroi de l'aide urgente situés à Mons et depuis peu une antenne spécialisée pour le traitement des nouvelles demandes.

Il est à noter qu'à l'intérieur de chaque grand secteur, les AS gèrent un secteur géographique individuel distinct.

Les assistants sociaux et assistants sociaux en chef occupés au sein des différentes antennes représentent aujourd'hui 74 personnes physiques sous différents types de contrats (temporaires ou de longue durée, temps pleins et temps partiel).

TRAITER L'URGENCE

LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE (DUS)

L'ensemble du Dispositif d'Urgence Sociale est subsidié par la Région wallonne via le Relais Social Urbain de Mons-Borinage.

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

Le tableau suivant reprend les statistiques de ce dispositif :

	2019	2020	2021	2022 (31.07.22)
Nombre d'interventions d'urgence de nuit ou week-end	145	42	56	26

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

Il est remarquable de constater que lors des confinements, l'urgence a été très peu sollicitée, ce qui peut être paradoxal vu que beaucoup de services étaient soit fermés soit plus difficilement accessibles.

LE SERVICE D'URGENCE DE JOUR

Le but de ce service est multiple :

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

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

Quelques chiffres :

- De Janvier à septembre 2019 : 764 interventions
- De Janvier à septembre 2020 : 457 + 132 interventions spécifiques Covid non reprises dans les statistiques
- De Janvier à septembre 2021 : 542 interventions en horaire de jour + 36 interventions en extra-horaire (qui auraient pu être prises en charge par le DUS de nuit)
- De Janvier à septembre 2022 : 612 interventions

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

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

Le fonctionnement du service s'articule, de manière à distinguer deux périodes :

- Le matin : pour assurer les suivis des situations rencontrées à l'urgence, afin de veiller à ce que l'urgence ne devienne pas récurrente.
- L'après-midi : pour assurer une réponse aux demandes urgentes.

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

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

En 2022, le service a été délocalisé dans le bâtiment rénové de Glépin, mais continue à recevoir le public dans les locaux sécurisés de l'ancien bâtiment.

Les tickets "S" et les aides urgentes en espèce

Conformément au règlement d'ordre intérieur de l'aide urgente, la plupart des interventions se font sous forme de tickets "S". Ce ticket permet de répondre à un besoin urgent alimentaire (hors alcool et cigarettes) et ce via des achats en moyennes/grandes surfaces et chez les petits commerçants. Pour des situations plus spécifiques (visites médicales, tickets de bus ou de train, factures à payer immédiatement, ...), l'aide en espèce reste le moyen préconisé.

Le tableau ci-dessous illustre l'aide sous forme de tickets:

	2019		2020		2021		2022 (6 mois)	
Tickets "S"	4€	8€	4€	8€	4€	8€	4€	8€
Nombre	723	636	592	366	1	131	31	142

Le tableau ci-dessous illustre l'aide en espèces:

	2019	2020	2021	2022 (9 mois)
Aides en espèces	44.3011,50€	35.908,24€	23091.7€	17424.07€

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

Au-delà des interventions financières l'urgence est de plus en plus sollicitée pour des problèmes de logements qui justifient un hébergement temporaire

Quelques constats et réflexions :

- Le fonctionnement du DUS est généralement satisfaisant et répond aux besoins de la population. Les appels la nuit ou le WE demeurent très limités et souvent l'AS de garde peut trouver une solution sans déplacement
- La collaboration avec les maisons d'accueil est apparue de plus en plus essentielle malgré cela, il est difficile de trouver une solution pour certaines situations telles que les femmes seules ou avec grands enfants qui échappent au champ d'action des maisons maternelles.

Face à certains cas difficiles, (c'est particulièrement vrai pour le service d'urgence souvent confronté à des usagers présentant des problèmes psychologiques), le travailleur social est souvent impuissant et peu de solutions existent d'autant que les hôpitaux psychiatriques refusent de pratiquer l'admission en urgence. Ce problème qui avait déjà été soulevé dans la note de politique l'année dernière demeure sans solution concrète malgré le groupe de réflexion constitué par le relais social.

De même, nous rencontrons souvent des problèmes pour orienter, en terme d'hébergement, des personnes avec un handicap moteur ou mental : l'abri de nuit n'est pas adapté et les maisons d'accueil pas toujours non plus.

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 3 antennes sociales « généralistes » situées sur Mons, Cuesmes et Jemappes.

A côté des « généralistes » certaines équipes sont « spécialisées » pour le traitement des nouvelles demandes, pour le public 18/24 ans, pour les ressortissants étrangers, dans les suivis jeunesse et dans l'octroi de l'aide urgente. Toutes sont positionnées à Mons.

Cette année, nous avons revu le fonctionnement du service 18/24 en supprimant la logique de travail « en secteurs » pour une logique de travail selon des « problématiques » : étudiants, insertion (jeunes en stage d'insertion) et pré insertion (autres)

Depuis la création de la cellule « nouvelle demandes », l'antenne qui reçoit principalement les demandes est celle de Mons. Cette antenne est « la porte d'entrée » du CPAS où convergent toutes les demandes d'aides qui seront traitées par une antenne extérieure ou encore par un service plus spécialisé.

La crise du coronavirus a permis la mise en place du télétravail pour les travailleurs sociaux. Nous avons mis en place une organisation qui permet d'assurer un fonctionnement maximal, qui concilie, service à la population bien être des travailleurs et les intérêts du centre.

Cette crise nous a permis d'évoluer vers l'utilisation des moyens électroniques pour la collecte des différents éléments demandés par le travailleur social pour réaliser son enquête sociale (Nous avons utilisé au maximum les nombreux flux, mis à disposition du centre par les institutions, permettant d'obtenir une grande partie des informations nécessaires).

Au vu des circonstances et de la situation économique actuelle, le service doit faire preuve davantage de souplesse dans l'appréciation des demandes qui restent très nombreuses.

Depuis janvier 2021, ont été traités par la cellule "nouvelles demandes": (nouveaux bénéficiaires ou anciens dont le dossier est clôturé depuis plus de 3 mois)

	RIS	Aide sociale	Info
Juin 21	96	56	181
Juillet 21	126	36	144
Août 21	117	78	171
Septembre 21	150	59	172
Octobre 21	102	52	191
Novembre 21	95	53	147
Décembre 21	82	44	165
Janvier 22	105	52	180
Février 22	95	56	167
Mars 22	124	48	187
Avril 22	92	52	140
Mai 22	107	38	171

Lorsque l'on sait que cette cellule ne traite que les demandes de personnes encore inconnues du centre et si on y ajoute les demandes formulées dans les dossiers existants, les clôtures et les réouvertures de dossiers, cela donne un aperçu des flux générés par le service social.

LE ROLE CENTRAL DE L'ACCUEIL

Coordination administrative du département social

La cellule de coordination administrative, est placée, depuis 2017, sous la responsabilité d'un chef de bureau administratif. Cette cellule intègre des services qui assurent, majoritairement, des missions transversales au sein du département social. Ces services sont :

LE SECRETARIAT GENERAL/ACCUEIL

L'équipe en place cumule 2 fonctions :

AGENT ADMINISTRATIF – SECRETARIAT GENERAL

Il s'agit d'un backoffice. Ses tâches évoluent au fil des contraintes administratives et législatives qui se présentent et intervient principalement en appui aux équipes sociales.

AGENT D'ACCUEIL

L'accueil central est situé rue de Bouzanton 1 à 7000 Mons mais nous assurons également un accueil décentralisé (antenne de Jemappes et Cuesmes) 5/5j.

Le service d'accueil est très souvent le 1^{er} contact entre l'utilisateur et le CPAS. L'équipe est consciente que pousser les portes du CPAS est une démarche difficile pour de nombreuses personnes. La qualité de l'accueil est donc cruciale.

Les locaux du 1^{er} accueil (salle d'attente et guichets) font l'objet d'une attention constante et particulière en termes d'hygiène, de confort, de confidentialité, de gestion dynamique du flux. Nous bénéficions, dans ce cadre, de la collaboration des gardiens de la paix qui jouent un rôle prépondérant aux abords de notre accueil.

Outre l'accueil physique, les usagers ont la possibilité de prendre contact par téléphone et par courrier électronique via l'adresse mail secretariat.general@cpas.mons.be. Ce dernier canal de communication est très prisé particulièrement pour des demandes de documents administratifs.

Au cours de la période covid, un helpdesk téléphonique « social » a été mis en place pour assurer une disponibilité optimale.

Une application informatique spécifique à la gestion des appels téléphoniques a été implémentée avec l'objectif de gérer le flux des appels de manière plus ciblée, organisée et garantir une traçabilité. Ce système est toujours en place aujourd'hui.

Le secret professionnel reste un point de très grande attention dans la gestion quotidienne des activités du secrétariat général. Ainsi, l'équipe vérifie systématiquement, sur base de différents critères, l'identité de l'utilisateur demandeur.

LA CELLULE HELPDESK SOCIABILI

Cette cellule a été mise en place lors du changement de l'application sociale du département social, aux prémices de l'implémentation de Sociabili.

Cette cellule répond, quotidiennement, aux demandes d'interventions diverses des équipes administratives et sociales qu'elles soient techniques ou métier.

Elle assure également un support concret aux travailleurs sociaux sur le volet administratif du dossier social.

Enfin, elle constitue un rôle relais prépondérant entre les équipes métiers et l'IT.

LA CELLULE D'ANALYSE ET PROJET

La cellule projet a été créée en octobre 2017. Cette cellule a pour mission la centralisation et la gestion administrative et financière des projets du département social.

La cellule projet prospecte et analyse tout appel à projets susceptible de subsidier des actions en cours ou à développer au sein du département social.

La cellule est également chargée de :

- Suivre les indicateurs quantitatifs des différents projets et attirer l'attention des chefs de service sur la viabilité des objectifs ;
- Croiser les données statistiques et budgétaires et d'établir, s'il échet, les relations qui peuvent exister entre ces données ;
- Elaborer des outils de suivi ;
- Suivre le plan stratégique transversal du département social ;
- Sélectionner trimestriellement des indicateurs budgétaires/statistique parmi les tableaux de bord des services et élaborer un document de bord informatif destiné aux autorités

LA CELLULE FACTURATION

Cette cellule est chargée de :

- S'assurer que les aides octroyées bénéficient d'un subventionnement optimal
- Assurer les rectifications administratives nécessaires en collaboration avec les différents métiers
- Assurer la gestion administrative d'une série de dossiers spécifiques
- Se tenir à disposition des équipes sociales internes et apporter son expertise en termes de respect des modalités administratives légales
- Être l'interlocuteur privilégié vis-à-vis du ministère

LA CELLULE RECUPERATION

Cette cellule est chargée de :

- la vérification et la validation des dossiers présentés au CSSS

- la gestion et le suivi administratif de l'octroi à la récupération des aides (revenu d'intégration et aide financière équivalente au RI) consenties et ce, auprès des organismes externes - dossiers à titre d'avances sur prestations sociales
- le suivi administratif lié à la récupération des sommes indûment payées auprès d'organismes externes ou auprès des bénéficiaires (RI + AF EQ RI)
- la supervision financière du recouvrement de ces aides
- L'aide et le soutien auprès de l'aide général sur les questions relatives à notre matière

LE REVENU D'INTEGRATION SOCIALE

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

LES CATEGORIES DE BENEFICIAIRES

Il y a 3 catégories de bénéficiaires:

- Les isolés : personne qui vit seule
- Les cohabitants : personne qui cohabite, avec un conjoint (sans enfants mineurs), un parent ou une ou des personnes non apparentées
- Les personnes avec charge de famille : Cette catégorie couvre toute personne qui vit exclusivement avec une famille à sa charge (conjoint, partenaire de vie, enfant mineur non marié, un ou plusieurs enfants parmi lesquels se trouve au moins un enfant mineur non marié).

L'évolution des montants de base mensuels indexés du revenu d'intégration sociale est reprise dans le tableau qui suit :

	Personne avec charge de famille	Isolé	Cohabitant
01/09/2019	1.254,82	928,73	619,15
01/09/2020	1.295,82	958,91	639,27
01/09/2021	1.357,36	1.004,37	669,58
01/09/2022	1.539,90	1.137,97	758,64

La part du remboursement du RIS au CPAS varie en fonction de certains critères et du nombre de RIS dans la commune. La majorité des RIS octroyés sont des RIS à taux de remboursement de 70 %. Depuis novembre 2016, ce remboursement augmenté de 10% du montant RIS versé, durant un an, pour les personnes qui bénéficient d'un projet individualisé d'intégration sociale (remboursement complémentaire qui peut être porté à deux ans pour les usagers difficilement réinsérables).

Le gouvernement envisage de poursuivre l'augmentation du revenu d'intégration, qui s'il n'est pas accompagné de mesures visant à augmenter les bas salaires, accentue les pièges à l'emploi

de manière considérable (la différence entre le RI et le salaire minimum diminue, voire devient négative).

Actuellement, on peut même constater que le pouvoir d'achat des bénéficiaires du revenu d'intégration est parfois supérieur à celui de travailleurs à bas revenus.

EVOLUTION DU RIS

Les tableaux suivants donnent l'évolution du nombre de RIS.

Evolution annuelle :

Année	Nombre moyen
2019	3316
2020	Chiffres indisponibles en raison du changement de programme informatique
2021	3499
2022(6mois)	3395

Evolution mois par mois pour 2022 :

RIS 2022 / mois	1	2	3	4	5	6
Cohabitant	871	888	890	892	873	872
Isolés	1748	1725	1734	1689	1668	1656
Ménages	778	787	798	805	780	780
Total général	3397	3400	3422	3404	3396	3374

Au cours des années nous avons connu des variations très sensibles du revenu d'intégration. Cela a été le cas lors de la limitation dans le temps des allocations d'insertion et à l'augmentation des sanctions « chômage ». Ceci a évidemment eu un impact important sur la charge de travail. Nous sommes heureusement parvenus à stabiliser cette évolution, grâce à la mise en œuvre de moyens complémentaires qui ont permis d'accélérer les sorties. Cela a également été le cas dans les sorties de centre d'accueil pour réfugiés lors de la crise migratoire.

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

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

- L'instauration de conditions minimales de diplôme pour accéder aux allocations d'insertion pour les jeunes de moins de 21 ans, va nous orienter de nombreux jeunes en rupture scolaire

Il faut cependant constater que le travail réalisé permet de contenir le nombre de bénéficiaires et contrairement à beaucoup d'autres CPAS ne pas enregistrer d'augmentation de ce nombre de bénéficiaires.

Chaque année, nous enregistrons la clôture d'1/3 de nos dossiers ce qui permet d'absorber les nouvelles demandes sans augmentation.

LE RIS « EX SANS ABRI »

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

Evolution mois par mois pour 2021 et 2022:

2021 / mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
RIS sans abri	217	216	213	217	214	210	198	191	204	204	208	217

2022 / mois	1	2	3	4	5	6
RIS sans abri	220	204	204	210	213	219

LES SANCTIONS CHOMAGE

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

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

LA COMPOSANTE 18/ 24 ANS

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

Cette spécialisation, nous permet de mieux cerner les spécificités de ce public comme l'analyse de la rupture familiale, afin d'éviter que le recours au revenu d'intégration ne devienne une solution facile et de confort pour échapper au cadre posé par les parents.

Cette année, nous avons revu le fonctionnement du service 18/24 en supprimant la logique de travail en secteur pour une logique de travail selon des « problématiques » : étudiants, insertion (jeunes en stage d'insertion) et pré insertion (autres)

Le tableau suivant reprend l'évolution de cette aide :

Année	Nbre bénéficiaires RIS (moyenne)	Nbre bénéficiaires RIS de moins de 25 ans (moyenne)	% bénéficiaires RIS de moins de 25 ans
2019	3316	1237	37.3
2020	Chiffres indisponibles en raison du changement de programme informatique		
2021	3499	1182	33.5
2022(9 mois)	3395	1119	33

LES ETUDIANTS

La loi sur le RIS incite les CPAS à soutenir les jeunes bénéficiaires dans leurs études. Il s'agit d'un droit conditionné. La mise aux études est quantitativement de plus en plus importante. Le CPAS a établi des critères et des lignes directrices afin de favoriser les études sans pour autant tout permettre, garder une certaine équité entre les étudiants, et les accompagner vers la réussite.

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

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

En effet, la remédiation scolaire constitue une partie du dispositif d'accompagnement pédagogique qui, en plus, prévoit des espaces de conseils, d'analyse de projet pédagogique individuel, d'aide à l'orientation ou réorientation scolaire, de reprise des études après un certain temps d'arrêt ou de décrochage scolaire suite aux facteurs variés (problème de santé, familial...).

Bon nombre de jeunes se perdent dans la complexité et les méandres de notre système scolaire. Il s'ajoute aussi les difficultés de comprendre le lien entre ce système scolaire et le monde du travail.

Les critères de participation aux séances de remédiation ont été revus par le Conseil de l'Action Sociale du 29 septembre 2016. Les étudiants qui répondent aux critères suivants pourront prétendre aux 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
- De septembre à juin de l'année scolaire en cours, l'aide est limitée à 3 cours au maximum, à raison d'une moyenne de 12 heures par matière (géométrie, algèbre, anglais ...), en plus de la participation aux ateliers « Echec à l'échec ». Cependant, si le besoin est jugé nécessaire par l'élève, le travailleur social, le conseiller pédagogique ou le prestataire, un maximum de 12 heures supplémentaires par matière pourra être accordé moyennant une évaluation positive de la première partie de la remédiation (présence régulière et assidue au cours, amélioration de ses résultats,...)
- Pour les étudiants qui doivent présenter les examens de passage, le critère précédent est applicable (3 cours à raison de 12 heures par matière)
- 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 prof, ...)
- En cas d'absence, non justifiée, aux cours de remédiation, l'étudiant devra rembourser la totalité de la somme déjà payée par le Centre

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

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

La remédiation scolaire est organisée en partenariat avec :

- ASBL EDUCA TEAM pour aider les élèves de l'enseignement primaire et secondaire en période scolaire
- ASBL Jeunesses scientifiques de Bruxelles au travers les ateliers d' « échec à échec » organisés pendant les vacances de pâques et au mois d'août
- Une agence d'intérim pour les étudiants de l'enseignement supérieur. Le CPAS organise un marché public tous les quatre ans et invite les agences de Mons à participer

Dans l'enseignement supérieur la remédiation scolaire est organisée sous forme de tutorat. L'agence se charge de recruter les étudiants-tuteurs et d'assurer le suivi conformément au cahier spécial des charges du marché public. Actuellement le Centre collabore avec PePS Intérim (marché public octobre 2017 => octobre 2021).

2019/2020 a été une année scolaire spéciale suite à la crise sanitaire engendrée par la Covid – 19. Ce qui a impacté fortement le fonctionnement des écoles et les institutions sociales par le confinement, les conditions de travail à distance difficiles et la rencontre avec les bénéficiaires réduite au strict minimum (urgence).

Dans ce contexte, les travailleurs sociaux étaient dans l'impossibilité de compléter, comme les autres années, les tableaux Excel permettant d'extraire des statistiques sur notamment les différentes filières de formation ou d'étude suivies par nos étudiants, les résultats scolaires...

Concernant la remédiation scolaire : 12 élèves de l'enseignement primaire et secondaire ont été pris en charge par l'asbl Educa Team avant le début du confinement et 14 étudiants de l'enseignement supérieur par PePS Intérim via le tutorat. Les ateliers « Echec à l'échec » de l'asbl Jeunesses Scientifiques qui devaient aider les élèves du secondaire à préparer les examens de juin et les examens de passage, ont été annulés à Mons

Pour préparer les examens de la 2^{ème} session en supérieur, quelques séances de remédiation se sont déroulées par vidéoconférence dans des matières variées (sciences, langues, comptabilité, droit, ...).

Les critères d'évaluation de l'acquisition des compétences pour les élèves de l'enseignement secondaire ordinaire et spécialisé, repris dans les « dispositions réglementaires relatives à la sanction des études pour l'année scolaire 2019 – 2020 », ne pouvaient que favoriser la réussite pratiquement de tout le monde :

- Evaluation exclusivement formative ;
- Aucun examen ne peut être organisé ;
- Pas de cotation ni de moyenne pour la 3^{ème} période et la dernière période ;
- Le redoublement doit être exceptionnel ;
- Etc.

Quant à l'enseignement supérieur, le « dosage entre exigences académiques d'une part, souplesse et bienveillance d'autre part » est l'état d'esprit qui devait guider les évaluations.

Ainsi, rares sont les demandes de redoublement ou réorientation ayant nécessité l'expertise pédagogique avant présentation au CSSS.

Durant l'année scolaire 2020/2021, il n'y a pas eu de changement/amélioration remarquable par rapport à 2019/2020 comme le fait remarquer notre contact de PEPS Intérim :

« Jusque février 2020, nous n'avons pas rencontré de difficultés particulières à trouver des étudiants (PEPS) pour aider les étudiants (CPAS) pour des cours de remédiation.

Certes, dans certaines matières (comme l'informatique par exemple) il était moins fréquent ou moins aisé de trouver des étudiants (PEPS) susceptibles d'aider les étudiants (CPAS) car moins d'étudiants inscrits dans le secteur.

Répondre à une demande de dernière minute s'est avéré également plus compliqué car tous les étudiants (ou presque) sont simultanément en blocus ou en examens.

Cependant, malgré cela, le recrutement était relativement fluide. Nous avons d'ailleurs fait appel à un nouveau canal de recrutement spécialement pour les étudiants (Student.be) il y a +- 2 ans pour les cours de remédiation.

Vers février/mars 2020, les choses se sont compliquées ... (pour tout le monde d'ailleurs). De manière générale, peu d'étudiants (tous profils confondus) postulaient (toutes demandes confondues).

Dans les semaines/mois qui ont suivis, lorsque nous prenions contact avec un étudiant (PEPS) dans le cadre des cours de remédiation, il semblait perdu, ne sachant pas s'il poursuivrait ses études dans les conditions que nous avons connu (cours suspendus, cours à moitié donné en vidéoconférence et pas en présentiel, ...). Peu d'étudiants (PEPS) souhaitaient s'engager à aider un autre étudiant (CPAS) dans ses cours, situation qui est d'ailleurs toujours d'actualité.

Avant, pour une demande, nous devions contacter +- 3 étudiants et depuis l'année passée, nous devions contacter 2 ou 3X plus d'étudiants. L'investissement et le temps consacré est plus important pour finalement moins de résultats.

Voici les raisons pour lesquelles nous ne souhaitons pas renouveler la collaboration car nous ne sommes plus en mesure de vous donner satisfaction, malheureusement ...

Dans ces conditions, très difficiles pour tout le monde, 9 élèves (6 du secondaire et 3 de l'enseignement primaire) ont bénéficié des cours de remédiation par l'asbl EDUCA TEAM, 4 étudiants de l'enseignement secondaire ont participé aux ateliers d'échec à échec du mois d'août 2021 et PEPS Intérim a aidé 5 étudiants de l'enseignement supérieur

Pour l'année scolaire 2021/2022, les séances de remédiation scolaire pour les étudiants de l'enseignement supérieur ont commencé un peu tard. Le dossier du marché public pour sélectionner un nouvel opérateur a pris beaucoup de temps suite au manque de candidats.

Ainsi, 12 étudiants ont pu être aidés dans 10 cours différents (biochimie, anglais, mathématiques, statistiques, comptabilité, français, espagnol, économie, néerlandais, rédaction du travail de fin d'études/TFE), pour un total de 132,5 heures.

Quant à l'enseignement primaire et secondaire, 18 élèves ont bénéficié des cours de remédiation, soit 447 heures en 244 séances.

La dépense liée à la remédiation, par opérateur, se présente comme suit :

Partenaire /opérateur	Montant
ACTIEF INTERIM MONS	2.350,43
EDUCA TEAM	3.688,00
JEUNESSES SCIENTIFIQUES	640,00
PEPS INTERIM	363,03
TOTAL GENERAL	7.041,46

LA COMPOSANTE « JEUNESSE »

Deux AS issue de notre ancien service jeunesse ont conservé leur expertise « aide à la jeunesse » qu'elles mettent au service du service d'aide générale.

Ces deux AS ont, en plus de leur secteur « aide générale pure » certaines spécificités :

- Traitement des demandes de revenus d'Intégration Sociale des jeunes filles mineures enceintes et/ou avec enfants. En effet, pour les mineures, le fait d'être enceinte ou mère entraîne une émancipation automatique permettant dès lors de les assimiler à des personnes majeures pouvant bénéficier du Revenu d'Intégration Sociale. Parallèlement, le service encadre ces jeunes filles au travers d'un travail d'accompagnement, d'information et d'orientation afin de les aiguiller au mieux dans les tenants et aboutissants de leur rôle de mère.
- Traitement des demandes d'aides sociales relatives aux jeunes et aux enfants :
 - Aides sociales : prise en charge financières diverses, visant toujours à apporter un mieux-être aux jeunes et aux enfants. Exemples : activités de vacance durant les congés scolaires et surtout les grandes vacances, classes vertes, de mer ou de neige, internats, crèches, repas scolaires ... Il est à noter que la prise en charge de ces aides sociales ponctuelles s'effectue bien souvent dans le cadre du suivi socio-éducatif mis en place : ces prises en charge représentent un outil parmi d'autres visant l'intérêt des enfants et favorisant leur épanouissement.
 - Gestion des demandes d'aides sociales relatives à des cautions locatives et primes à l'installation. Les cautions sont octroyées à titre d'aide sociale remboursable à des mineurs de plus de 16 ans pour lesquels un projet de vie en autonomie est envisagé, sous mandat du Service d'Aide à la Jeunesse ou du Service de Protection Judiciaire. De même, les demandes de « prime à l'installation » des jeunes dépendant du SAJ ou du SPJ, quittant un lieu d'hébergement et s'installant sur le territoire de Mons, sont analysées et traitées en fonction des conditions d'habitation de chacun. Le travail s'effectue en collaboration avec les intervenants des Services d'Aide éducative désignés par le SAJ ou le SPJ.
 - Aides sociales financières équivalentes au Revenu d'intégration Sociale. Analyse des situations de jeunes adolescents mineurs ou adolescentes mineures (non enceintes et non mères de famille) âgés entre 16 et 18 ans et demandeurs d'une aide sociale financière ou plus précisément d'une aide sociale équivalente au Revenu d'Intégration (ceux-ci n'ayant pas de droit ouvert au Revenu d'Intégration Sociale) « en difficulté » dans leur milieu de vie ou tout simplement en quête d'autonomie. Le service travaille en articulation avec les Services du réseau de l'Aide à la Jeunesse et notamment « le Service Droits des Jeunes ». Quand le « jeune » se trouve en danger, le Service Jeunesse l'accompagne vers le Service de l'Aide à la Jeunesse.
- Traitement des situations de « Tutelle d'Enfants Mineurs ». Tout mineur d'âge pour lequel plus personne n'est investi de l'autorité parentale ou n'exerce la tutelle ou la garde matérielle est confié au CPAS. Le Service Jeunesse, en collaboration avec le Service Juridique du Centre, est amené à assumer des tâches relatives à la tutelle et à la prise en charge financière par le CPAS d'enfants mineurs abandonnés sur le territoire de la

commune tels qu'énoncés par les articles 63 à 68 de la loi organique du 8 juillet 1976, dans la mesure où le Juge de Paix a fait la preuve de l'absence notoire d'un représentant légal (déchéance ou décès des parents). C'est dans ces cas de figure uniquement que le Conseil de l'Aide Sociale désigne en son sein un tuteur et un subrogé tuteur pour un enfant domicilié sur son territoire. Actuellement, nous avons encore un dossier « tutelle » actif.

- Suivi du protocole d'accord « aide à la jeunesse / CPAS.
- Référentes pour les services d'aide à la jeunesse.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Le service disposait d'une accompagnatrice sociale « généraliste » qui intervenait sur demande de tous les services de l'aide générale. Le rôle de l'accompagnatrice sociale est complémentaire à celui des assistantes sociales. Elle apportait une aide de proximité en matière de gestion du budget, de gestion administrative, de recherche de logement, d'amélioration des attitudes éducatives dans les familles avec « enfants » bénéficiaires du RIS qui traversent une situation difficile.

Cette dernière a été admise à la pension et le poste, tout en gardant un aspect « généraliste », a été réorienté au sein du dispositif d'urgence sociale, son recrutement est en cours et il ou elle devrait assister les travailleurs sociaux dans l'accompagnement dans les démarches administratives des SDF en complément du travail effectué par l'escale et l'abri de nuit et plus particulièrement en faveur des SDF qui ne fréquentent pas ces structures, et dans les vérifications de résidence (campements, squats,...).

LES AUTRES AIDES FINANCIERES

Le CPAS n'a pas pour seule mission d'octroyer le RIS ou le droit à l'intégration par le biais d'une insertion professionnelle, parallèlement à cela il met en œuvre le droit à l'aide sociale, qui sera, en fonction d'un besoin défini et d'une incapacité de pouvoir l'assumer, accordée sous la forme la plus appropriée . Par mesure d'équité, des critères d'octroi, dont le travailleur social peut toujours sortir en motivant, ont été fixés pour différentes aides qui peuvent être octroyées aux bénéficiaires du RIS et à toute personne et ménage répondant aux critères définis, visant notamment à prendre en charge le coût des soins de santé, du maintien à domicile, de logement (les aides logement feront l'objet d'un autre chapitre).

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

L'octroi des aides sociales diverses

Parmi les missions légales du Centre, figure l'octroi de l'aide spécifique pour débiteurs alimentaires. Rappelons que les avances pour pensions alimentaires (aux créanciers d'aliment) ne sont plus du ressort de la compétence du CPAS depuis 2005. Parmi les missions légales du

CPAS figure l'octroi de l'aide spécifique pour débiteurs alimentaires à certaines conditions. Le débiteur est ayant droit au RIS ou à l'aide sociale financière, s'il est redevable d'une pension alimentaire aux conditions définies par la loi et s'il peut apporter la preuve du paiement de cette pension alimentaire. Le montant de l'aide s'élève à 50% du montant de la pension alimentaire payée et est plafonné à 1.100€ par an. Cette aide reste majoritairement accordée aux hommes.

Le 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 ...

Les soins de santé

Notre Centre accorde une importance particulière aux aides relatives au domaine de la santé. Pour de nombreuses personnes précarisées, se soigner devient un luxe (en raison de pathologies lourdes et coûteuses, une faible intervention de l'INAMI pour certains soins, des situations d'endettement, ...). Depuis 2014, une nouvelle procédure de prise en charge des frais médicaux a été mise en place, à savoir la délivrance d'une carte médicale aux personnes pour lesquelles le CSSS a accepté l'octroi d'une aide médicale. La validité de la carte est de 12 mois maximum (renouvelable le cas échéant).

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

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

Le tableau qui suit reprend l'évolution des cartes médicales octroyées:

Nombre de cartes en cours en 2020	Impressions de cartes médicales (octrois ou prolongations) De juin à décembre 2021	Impressions de cartes médicales (octrois ou prolongations) De janvier à juin 2022
637	476	508

Le nombre de cartes médicales en cours reste stable depuis plusieurs années et se maintient actuellement à +/- 650 cartes en moyenne.

Une prise en charge exceptionnelle de médicaments hors critères est toujours envisageable avec une présentation du dossier à examiner au CSSS. Nous comptons environ 90 dossiers d'aide médicale pour lesquels une prise en charge de médicaments hors critères a été octroyée.

En ce qui concerne les prises en charge exceptionnelles de médicaments hors critères, la procédure mise en place depuis 2017 veut que nous n'acceptons que la prise en charge de ces médicaments qu'à la condition de disposer du justificatif du médecin, de la posologie et de la durée du traitement. Procédure dont l'objectif était d'éviter les abus et de mieux contrôler les frais (sur fonds propres) qui en découlent. Cette restriction quant à la délivrance de produits dont certains peuvent être considérés « de confort » a permis une nette réduction des coûts qui y sont liés même si la tendance est à la hausse depuis l'année dernière. Il faut toutefois préciser qu'au-delà de tous les médicaments de catégories A, B et C, plus de 600 médicaments de « catégorie D » sont déjà pris en charge par la carte médicale classique...

L'aide médicale urgente est la seule aide à laquelle ont droit les personnes en séjour irrégulier. Nous constatons une augmentation d'environ 20% par rapport à l'année dernière.

Le tableau suivant reprend l'évolution de cette aide :

Prises en charge	2021	De juin à décembre 2021	De janvier 2022 à juin 2022
AMU frais pharmaceutiques, ambulatoires, hospitaliers et d'honoraires	192	214	186

La taxe communale sur les immondices

Sur base de critères déterminés par le Conseil de l'Action Sociale, certains usagers bénéficient de l'exonération de la taxe communale sur les Immondices. Le tableau suivant reprend l'évolution de cette prise en charge :

2018	2019	2020	2021
753 dossiers pour un total de 88815,5€	798 dossiers pour un total de 94723€	759 dossiers pour un total de 93327,64 €	739 dossiers pour un total de 91897€
738 personnes à 100%	771 personnes à 100%	749 personnes à 100%	721 personnes à 100%
1 personne à 50%	0 personne à 50%	0 personne à 50%	0 personne à 50%
14 refus	27 refus	10 refus	18 refus

L'AIDE SOCIALE EQUIVALENTE

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

L'aide sociale équivalente s'adresse aux personnes résidant sur le territoire de Mons inscrites au registre d'attente ou au registre des étrangers et aux personnes qui ont un code 207 pour notre commune (lieu d'inscription obligatoire attribué par les autorités fédérales). Il faut

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

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

Le tableau suivant reprend l'évolution de cette aide :

ASE (Moyenne annuelle / mois)	2019	2020	2021	2022 (6 mois)
Cohabitants	60	58	46	58
Isolés	36	39	36	55
Ménages	37	31	30	55
Total	133	128	112	168 (augmentation suite à la crise Ukrainienne)

Depuis 2015, nous assistons à une forte diminution des demandes qui se confirme d'année en année, cette diminution est liée, dans un premier temps à une régulation de la politique d'accueil et ensuite à l'évolution de la législation qui permet à présent l'octroi du revenus d'intégration à certaines catégories d'étrangers qui en étaient auparavant exclus, cette année les chiffres sont reparti à la hausse essentiellement en raison de l'arrivée massive de ressortissants Ukrainiens fuyant la guerre de leur pays.

La situation migratoire à laquelle l'Europe et particulièrement la Belgique, doivent faire face ne permet pas vraiment de prédire l'évolution de la situation.

Mais vu la pénurie de places d'accueil, il est très probable que l'on voie réapparaître les plans de répartition dans les communes.

Le service des étrangers s'adresse aux personnes de nationalité étrangère, résidant sur le territoire de Mons, inscrites au registre d'attente ou au registre des étrangers, et aux personnes qui ont un code 207 pour notre commune (lieu d'inscription obligatoire attribué par les autorités fédérales). Les personnes en situation illégale peuvent également s'adresser à ce service mais uniquement pour l'aide médicale urgente ou pour une aide psychosociale et administrative.

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

Vu l'afflux important de réfugiés qui ont été accueillis cette année dans les centres d'accueil, nous sommes à présent confrontés aux sorties dites « positives » (reconnaissance du statut de réfugié, régularisation, ...). Cette situation a encore été accentuée par la nouvelle politique du

gouvernement qui vise à confier aux ILA exclusivement l'accueil et l'hébergement de réfugiés à haut potentiel de reconnaissance ou déjà reconnus qui quittent très rapidement les structures et également par la fermeture de centre d'hébergement tel que Tournai, Binche qui ont accélérés la sortie de leurs résidents qui se sont installés dans les grands centres urbains. L'attractivité de nos universités et des infrastructures scolaires (hautes écoles...) incitent les demandeurs d'asiles étudiants ou les personnes ayant un parcours scolaire dans leur pays à finaliser ou obtenir une équivalence de diplômes. Ils peuvent ainsi augmenter leurs chances d'insertion dans la société.

A cette situation, il faut ajouter les fermetures de centre pour cause de pandémie qui ont générés un afflux vers nos structures

Les personnes ayant obtenu un titre de séjour s'installent majoritairement en ville où ils doivent bénéficier d'un accompagnement plus intensif, d'autant qu'ils ne maîtrisent généralement pas la langue française. Ils nous sollicitent pour diverses aides (garanties locatives, 1^{er} loyer, prime à l'installation, mise en ordre de mutuelle, inscriptions et orientations scolaires, demandes d'allocations familiales ...). Une partie de ces aides (garantie locative et 1^{er} loyer) n'est pas remboursée et donc attribuée sur fonds propres.

Vu la difficulté de communiquer avec ces derniers arrivants, notre centre s'est adjoint les services d'un accompagnateur social sous contrat art 60 afin de nous servir de traducteur en langue arabe. Cependant, lors de sorties dites « négatives », s'ils restent sur notre territoire, ils ne peuvent nous solliciter que dans le cadre de l'aide médicale urgente ou d'aide psychosociale.

REPONDRE AUX BESOINS SOCIAUX SPECIFIQUES

LE LOGEMENT

SITUATION GENERALE DU LOGEMENT SUR MONS

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

Le parc privé demeure majoritaire. Les logements publics sont gérés par l'AS Mon(s) Logement, la SLSP Toit&Moi et le CPAS de Mons. Depuis plusieurs années, le CPAS est confronté à un nombre important d'expulsions.

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

L'Agence Immobilière Sociale (AIS) « Mon(s) Logement »

Au 01/01/2021, l'AIS gère 411 logements (pour 383 l'année dernière : 42 nouveaux mandats – 14 mandats perdus) sur Mons et les anciennes communes (304) + Colfontaine (57) + Frameries (47) + Quévy (3).

Parmi ceux-ci :

- 37 appartements ou maisons à 4 chambres ou plus (dont 9 sur Mons);
- 79 à 3 chambres (dont 48 sur Mons)

La structure des locataires se présente comme suit :

- 22 % de chômeurs
- 25% de bénéficiaires du RIS
- 21 % de personnes indemnisées par la Mutuelle ou ayant une allocation d'handicapé.
- Les autres locataires (soit 32 %) travaillent ou sont pensionné.

Au niveau sociologique :

- 43 % de familles monoparentales dont l'écrasante majorité sont des femmes seules avec enfants (39 %)
- 36% d'isolés
- Le solde représente des couples avec ou sans enfant et des cohabitants (21%)

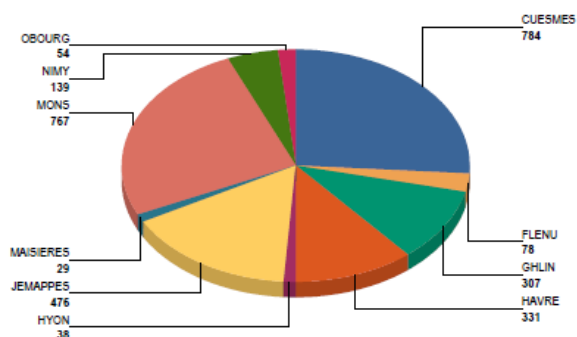
Le montant moyen des loyers réclamés aux locataires est de 286 € pour un studio à 501€ pour un logement à 4 chambres, soit au maximum à 39 % du revenu.

Les locataires font l'objet d'un accompagnement social.

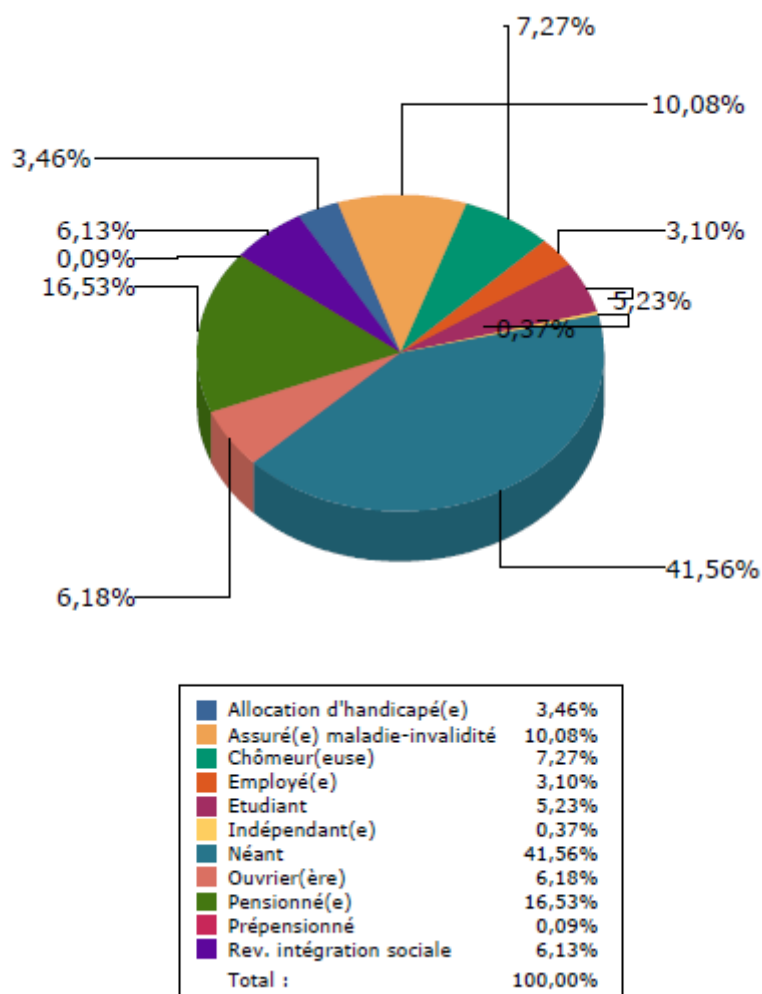
La société de logements de service public « Toit & Moi »

Le seul opérateur de logement social est la société « Toit & Moi ». Toit & Moi possède un parc locatif de 3.317 logements sur l'entité de Mons, dont 3.003 occupés.

	Occupé	Inoccupé	Total
CUESMES	784	37	821
FLENU	78	4	82
GHLIN	307	11	318
HAVRE	331	6	337
HYON	38	2	40
JEMAPPES	476	207	683
MAISIÈRES	29	1	30
MONS	767	37	804
NIMY	139	9	148
OBOURG	54	0	54
Total	3.003	314	3.317



La structure des locataires se présente comme suit :



LES ACTIONS MENEES PAR LE CPAS

Attestations d'extrême urgence sociale

La délivrance d'Attestations d'extrême urgence sociale est également reprise dans les missions de l'urgence de jour. Il s'agit d'attestations que le CPAS est habilité à délivrer aux personnes se trouvant dans une situation d'extrême urgence sociale c'est-à-dire sans abri, victimes d'une calamité ou de violence conjugale. Ces attestations permettent de recevoir 8 points de priorité dans le cadre d'une demande de logement social.

Le nombre d'attestations délivrées en 2021 était de 452 pour 470 demandes, en 2022 (30/06) était de 183 pour 200 demandes.

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

Le CPAS délivre donc des attestations à ces locataires, une grande partie de l'accompagnement social étant vouée à la recherche d'un logement durable. Il en est de même pour les personnes hébergées en ILA qui ont obtenu un droit de séjour et qui de ce fait doivent quitter l'ILA.

Actuellement, vu l'explosion des demandes, et l'augmentation des durées « d'hébergement précaire » une collaboration est mise en place avec la police et le service population afin que dans les situations « d'installation » il soit fait appel à « l'inscription d'office ».

Les adresses de référence

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

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

Le tableau suivant reprend l'évolution du nombre d'adresses de référence :

30/06/19	30/06/20	30/06/21	30/06/22
221	295	346	303

Il est à noter que la législation en matière d'adresse de référence a été modifiée. Elle permet, à présent, l'inscription, par la commune, à l'adresse du CPAS, des détenus rayés des registres, de manière automatique. (76 dossiers à ce jour)

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

Le tableau suivant reprend l'évolution générale de ces aides :

	Garantie Locative Non RIS	Garantie Locative RIS	Total Garantie Locative	Prime Installation Non RIS	Prime Installation RIS	Total Prime Installation	Loyers
2019 (au 30/06)	45	128	173	35	120	155	119
2020	Données non disponibles						
2021 (au 30/06)	352		352	74	158	232	71
2022 (au 30/06)	187		187	75	187	130	224

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

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

De plus depuis cette année nous avons recours systématiquement aux garanties accordées par la région wallonne, nous n'intervenons plus qu'en cas de refus de cette dernière (ce qui explique la diminution)

Par contre l'augmentation des interventions loyers est significative et peut s'expliquer par l'augmentation générale des couts de loyer et par la crise actuelle.

Les Conventions avec les Maisons d'Accueil

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

En 2022, nous en étions à 40 conventions signées.

La Convention avec Toit&Moi

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

Grâce à cette collaboration, notre Centre est averti rapidement des problèmes de non-paiement de loyers, ce qui permet à notre service social d'intervenir rapidement afin de

dégager des solutions et d'établir une collaboration avec les services de la société de logement pour assurer la guidance et l'aide aux locataires.

Depuis quelques années, nous collaborons étroitement avec l'immobilière sociale dans le cadre du moratoire sur les expulsions hivernales décidé par la Région wallonne. Cette collaboration permet de donner du sens à la guidance sociale qui pourrait être mise en place pour éviter l'expulsion et de maintenir un suivi au-delà de la période hivernale afin d'éviter les phénomènes de récidives.

Les logements temporaires gérés par le CPAS

Le service logement dispose d'un parc immobilier de 46 logements répartis en :

- 4 logements d'insertion occupés
- 10 logements de transit occupés
- 3 logements d'urgence et 8 logements de transit supplémentaires ont été affectés à l'accueil d'urgence
- 14 logements actuellement inoccupés
- logement COVID mis en place depuis le 13/03/2020
- Logement mis à disposition du VIF dans le cadre de la pandémie
- logements de transit pour l'accueil des familles ukrainiennes depuis le 01/03/2022
- logement mis à la disposition du service ILA

Les 14 logements inoccupés, sont une photo à la fin juin 2022. Ils sont en attente de rénovations plus ou moins importantes en fonction des logements. Certains sont en attentes d'un comité d'attribution. Les travaux des maisons sont répartis entre le service technique de la Ville et du CPAS.

Les locataires du CPAS

Du 1 juin 2021 au 30 juin 2022 : 52,73% des ménages hébergés sont monoparentaux. Les couples avec enfants sont représentés à hauteur de 27,27%. Les personnes seules représentent 10,90%. Les couples accueillies sans enfant représentent 9,10%. Pour ce qui est des familles monoparentales, la majorité des entrées effectuées endéans l'année de référence présente pour chef de ménage une femme (76,66% des ménages monoparentaux ont une femme comme chef de ménage).

La « problématique » des hommes accompagnés d'enfant est réellement prise en compte par notre service. Cela représente 20,68% des familles monoparentales hébergées par le pôle logement.

La totalité de ces accueils représente 75 adultes et 97 enfants.

Au niveau des ressources financières, 61,82% des ménages bénéficient d'un RIS, 12,73% d'allocation de chômage, 9,09% d'indemnité de mutuelle, 5,45% sont salariés et 5,45% bénéficient de revenus mixtes (AC + RIS ou AC + mutuelle) et 1,82% bénéficient d'un revenu

pour personne handicapée, 1,82% de pension et 1,82% se trouvaient sans ressources à leur arrivée.

Les logements de transit

Du 01/06/2021 au 30/06/2022, le service logement a attribué 9 logements de transit. Pour la même période, nous avons eu 9 départs et 9 entrées.

Dans les départs enregistrés pour cette période, 3 familles se sont vues attribuer des logements sociaux. 2 familles ont trouvé un logement dans le parc locatif privé, 1 famille a quitté le logement pour un retour en famille et une femme est retournée à la rue. Dans cette période, nous avons également eu 2 expulsions.

Les logements d'insertion

Entre le 01/06/2021 et le 30/06/2022, 4 sorties se sont faites vers les logements sociaux.

Les logements d'urgence

Pour la période du 01/06/2021 au 30/06/2022, nous avons effectués 15 entrées. Nous avons enregistré 4 départs vers le logement social, et 4 départs vers le secteur privé.

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

Ce bilan montre clairement l'impact de la crise sanitaire « COVID 19 » sur le service logement. En effet, durant la période COVID, il y a eu moins d'attributions de logements sociaux donc moins de départs de notre service mais également plus d'expulsions de particuliers pour raisons financières liées aux COVID.

Nous avons également mis à disposition des logements de transit en logement d'urgence afin d'assurer l'accueil de familles ukrainiennes. Notre Service a participé activement à l'accueil des familles Ukrainiennes en collaborant sur la mise en place de la plate-forme citoyenne pour l'accueil des familles. Tous les citoyens repris dans le listing ont été contacté par les agents du service logement afin d'expliquer les conditions à l'accueil et les attentes durant l'hébergement. Près de 180 citoyens ont été contactés. Nous avons assuré le dispatching mais aussi l'accompagnement des citoyens Montois et Ukrainien de l'accueil au départ vers des logements autonomes.

L'accompagnement social

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

Les aspects du travail sont différenciés. Le premier intervenant se concentre essentiellement sur les aspects socio-administratifs de la situation tandis que l'éducateur se focalise plus sur

l'aspect de l'entretien du logement, l'accompagnement éventuel dans les démarches administratives et l'aspect familial.

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

Le post-hébergement

Il n'y a pas eu de décision de post hébergement en 2021.

Les expulsions

Le service logement collabore avec la ville de Mons pour reloger les personnes expulsées pour cause d'insalubrité. Des locations dans le privé vont avoir lieu pour augmenter le parc locatif de notre Centre afin de répondre de la manière la plus adéquate au relogement. Nous verrons donc notre parc locatif augmenter de 5 logements de transit dans un premier temps.

L'atelier recherche logement (ARL)

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

Sur une période allant du premier 01/06/2021 au 30/06/2022, 1055 nouvelles demandes ont été enregistrées. Ce qui représente une augmentation de 29,45% par rapport à l'année dernière et un taux d'inscription quotidien moyen de 4,12 inscriptions.

De juin 2021 à juin 2022, l'ARL a travaillé à bureau fermé en prenant les inscriptions par téléphone et en les transmettant à la prospectrice, ce qui correspond à 1055 inscriptions. La prospectrice a réalisé 728 rencontres individuelles. Le nombre de nouvelles demandes et le nombre de personnes rencontrées varie car nombreux sont ceux qui ne répondent pas au téléphone quand la prospectrice les contacte ou qui ne se présentent pas au RDV. Ces rencontres ont permis de reloger 142 familles, soit plus de 2 relogements par semaine.

Ce sont désormais 178 propriétaires d'immeubles qui collaborent régulièrement avec notre service soit 47 de plus que l'an dernier.

Depuis février 2020, l'ARL propose aussi des aides liées à l'obtention d'un logement. Pour la période précitées, ces aides s'élèvent à :

- Soutien à l'introduction des demandes de crédit à 0% pour les garanties locatives de la SWCS : 103 demandes
- Demande de garantie locative et de 1er loyer : 266 demandes

- Demande de prime à l'installation (pour les personnes n'ayant pas de dossiers actifs au sein de notre Centre) : 69 demandes
- Aides au paiement des arriérés de loyers : 112 demandes de prise en charge

Nous constatons régulièrement que des personnes socialement plus fragiles sont aux prises avec des marchands de sommeil ou avec des propriétaires indécents qui n'hésitent pas à louer à des prix prohibitifs des logements ne rencontrant pas les normes de salubrité. Le prospecteur logement a pour mission de visiter les logements des personnes qui ont introduit(s), auprès de notre centre, une demande de garantie locative. Il a également un rôle informatif en matière de respect des droits et obligations des propriétaires des demandeurs. De juin 2021 à juin 2022, 199 demandes de visites ont été faites, 197 ont été traitées dont 17 annulées. Les 2 non-traitées correspondaient à des logements hors de notre territoire.

Les raisons des annulations sont soit que le logement avait déjà été visité endéans l'année, soit annulée par l'assistant(e) social(e) qui a fait la demande, par les propriétaires ou encore les demandeurs eux-mêmes. Certaines demandes ont été annulées par le prospecteur faute d'un contact avec le propriétaire et/ou le locataire, même après un déplacement à l'adresse renseignée. Par ailleurs, il est à noter que certains propriétaires préfèrent « s'arranger » (facilité de paiement) avec le demandeur pour ne pas avoir à faire avec le Centre. Dans ces cas, la collaboration avec l'assistant(e) social(e) prévaut et fait souvent dissuader la prise en location d'un logement non conforme par une personne précarisée et émergeant au CPAS. Sur les 180 visites effectuées, 164 visites ont été approuvées, 7 ont été soumises à conditions et 10 ont été refusés.

Le travail du prospecteur semble porter ses fruits quant à la qualité des logements pour lesquels une demande de garantie locative a été introduite. Cela s'explique par une meilleure acceptation et compréhension des propriétaires du rôle du prospecteur logement.

Il est aussi à souligner que les propriétaires qui se sont vus mettre des conditions exécutent les travaux demandés. Le côté préventif et non répressif de la visite tend à rassurer les propriétaires sur d'éventuelle sanction administrative s'ils persistaient à laisser en location un logement non conforme. Dans ce cadre-là, il y a eu 5 visites de vérification de la mise en conformité des logements.

L'abri de nuit

L'abri de nuit, avec une capacité d'hébergement de 12 lits, (8 places hommes et 4 places femmes) constitue le dernier maillon de l'action sociale en matière d'hébergement.

Quelques statistiques :

	Hommes	Femmes
Juillet 2021	218	59 (24c)
Août 2021	223 (3c)	44 (1c)
Septembre 2021	262 (11c)	73
Octobre 2021	242 (12c)	88 (15c)
Novembre 2021	473 (29c+7L)	137 (1c+7L+1H)
Décembre 2021	479 (31c+86L)	92 (29L)
Janvier 2022	566 (46c+15L)	65
Février 2022	612 (55c+30L)	90 (9L)
Mars 2022	494 (29c)	101 (14c)
Avril 2022	262 (19c)	96 (39c)
Mai 2022	224 (22c)	63 (1c+7L) + 2 nuitées enfants
Juin 2022	220 (13L)	30 (9c)
Juillet 2022	237 (7c+13L)	71 (21c)
	4512 (264C+164L)	1009 (125C+52L)

C = Cabanon extérieur

L = logement d'isolement

H = Hôtel

Au total, nous pouvons constater une augmentation du nombre de nuitées de 0,75% par rapport à la même période l'année dernière.

On constate une diminution du nombre de nuitées de 2,9% chez les hommes et une augmentation du nombre de nuitées de 20,9% chez les femmes.

Nous observons une grande diminution du taux de fréquentation pour le mois de décembre 2021 et le mois janvier 2022, qui s'explique par une crise sanitaire au sein de l'abri de nuit. En effet, plus aucune nouvelle demande n'a été acceptée du 02/12/21 au 09/01/22 inclus.

Pour la période ciblée, nous avons eu 389 nuitées dans les cabanons, soit 7% des nuitées totales offertes durant cette période.

Pour rappel, un des deux cabanons sert toujours de structure d'isolement en cas de suspicion Covid et nous bénéficions d'un logement de transit d'une capacité de 4 places pour la même perspective.

Pour approfondir ces chiffres, analysons la période hivernale soit du 15/11/2021 au 15/03/2022 inclus.

Remarque : L'année dernière, nous avons débuté la période PGF le 09/11, il y a donc 7 jours en moins dans la comptabilité de cette année.

Durant la période PGF 2021/2022, six modules (Préfabriqués), ont été installés sur site, permettant ainsi une capacité d'hébergement de 18 places.

Pendant le cluster, trois de ces préfabriqués ont servi de structure d'isolement pour des personnes détectées cas Covid.

	Hommes		Femmes	
		Année d'avant		Année d'avant
Du 15 au 30 Nov 2021	350 (13c+7L)	407 (10c)	91 (1C+7L+1H)	61
Décembre 2021	479 (31c+86L)	719 (31c)	92 (29L)	105
Janvier 2022	566 (46c+15L)	673 (29c)	65	73
Février 2022	612 (55C+30L)	658 (21c)	90 (9L)	68 (8c)
Du 01 au 15 Mars 2022	360 (25C)	268 (8c)	45	9
	2367 (170C+138L)	2725 (99c)	383 (1C+45L+1H)	316 (8c)

Sur les 2750 nuitées entre le 15 novembre 2021 et le 15 mars 2022, il y a eu 183 nuitées en logement Covid ainsi qu'une nuit d'hôtel.

Suite à un Cluster important (entre décembre 2021 et janvier 2022), l'abri de nuit a été dans l'impossibilité de répondre aux nouvelles demandes d'hébergement durant 39 jours.

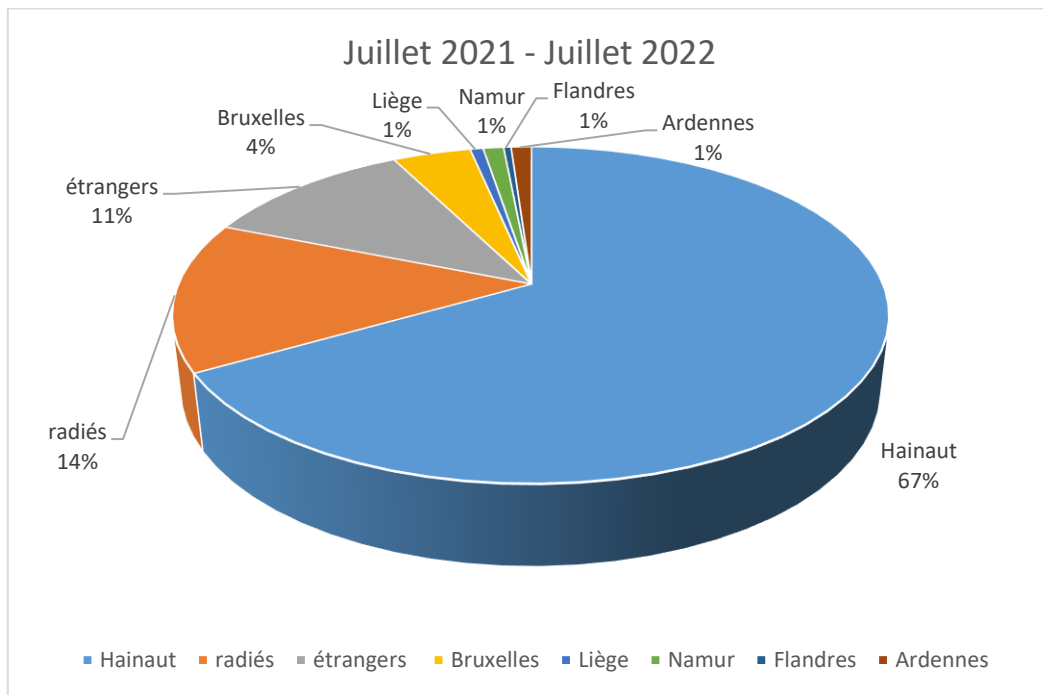
Les hébergés « positifs Covid » étaient alors en « isolement » dans les préfabriqués.

Chez les hommes, nous pouvons constater une diminution de 13% et chez les femmes une diminution de 9,6%. La moyenne de la durée d'hébergement chez les hommes est de 9,8 nuits (contre 10,9 l'an dernier) et chez les femmes, la durée moyenne est de 8,5 nuits (contre 6,6 l'an dernier).

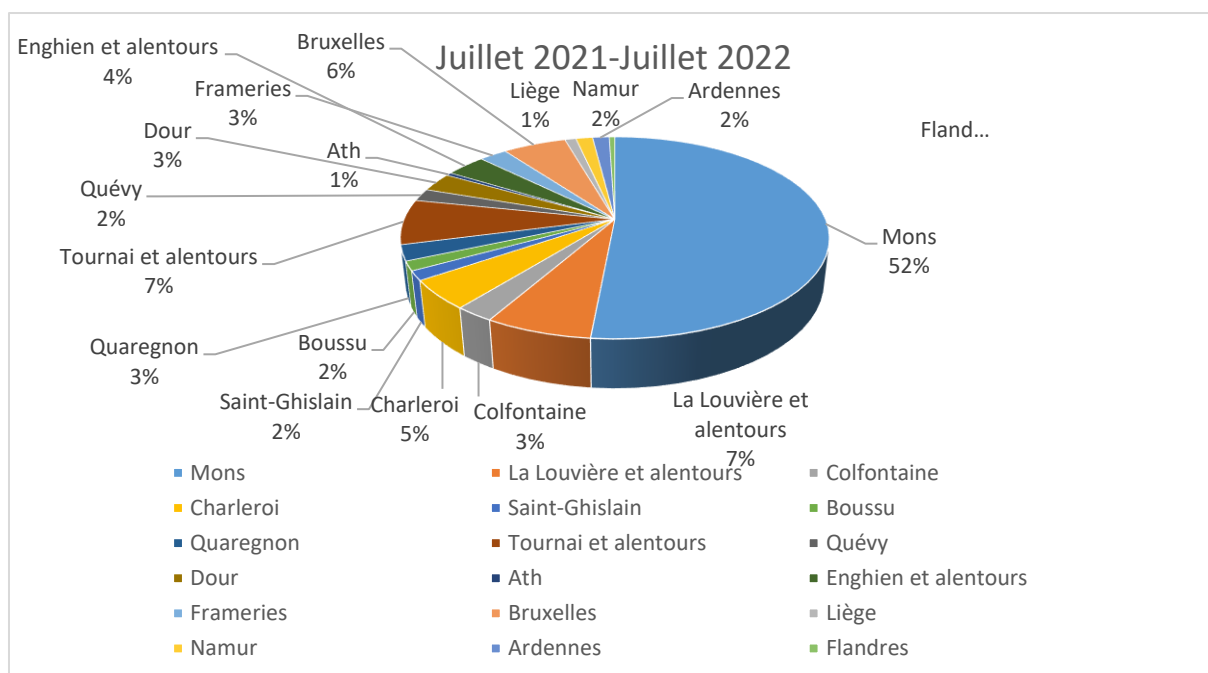
Cet hiver, nous avons accueilli 123 hommes différents (contre 126 l'année dernière) et 26 femmes (contre 29).

Il y a eu 29 sanctions sur toute la période hivernale (24 l'année dernière).
23 chez les hommes et 6 chez les femmes.

Les figures suivantes reprennent l'origine géographique des personnes hébergées sur la période du 01/07/2021 au 31/07/2022 :



Mons	Borinage	Autres communes
52 %	13,5%	34,5%



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

Logement autonome	25
Retour logement	5
Maison d'accueil	28
Institution	4
Famille/Relation	23
Dépannage	42
Vif	0
Retour pays	1
MR	3
Autre AN	1
Total « sorties positives »	132 = 31,7 %
Hôpitaux généraux et psych.	28
Ecartement	59
Fin de séjour, pas d'endroit fixe	61
Pas revenu	129
Prison	3
Parti dans la nuit (police, ambulance)	4
Caravane	0
Encore là	0
Total « autres sorties »	284 = 68,3%

Depuis la crise sanitaire, un cabanon est utilisé pour les isolements. Il nous reste donc 1 cabanon pour l'accueil d'une personne avec chien ainsi qu'une cage intérieure jumelée à un lit de camp. Nous disposons toujours d'un chenil composé de deux niches en cages extérieures. Nous avons exceptionnellement et en accord avec les hébergés, accepté qu'un chien dorme avec son maître en chambre, (7 nuits dans le dortoir femmes).

Pour l'hébergement des personnes avec chien du 01/07/2021 au 31/07/2022, nous avons eu 17 chiens différents pour un total de 579 nuitées dont 359 dans le cabanon. Nous avons également accueilli 2 chats pour un total de 90 nuits.

Au vu des conditions sanitaires et dans un souci de respect des règles, notre local d'urgence a été aménagé en dortoir. Il a été réhabilité dans sa fonction première pour l'accueil d'une maman d'origine Ukrainienne et de ses deux enfants, durant une nuit (hors période hivernale), et dans l'attente d'une prise en charge via un autre CPAS. Pour rappel : Ce local nous permet de répondre à des situations d'urgence, pour des personnes seules, des familles ou situation exceptionnelle.

LE SERVICE VIOLENCES INTRAFAMILIALES (VIF)

Depuis 2011, le Service Violences Intrafamiliales du CPAS de Mons est agréé en tant que Maison d'Accueil pour son projet d'hébergement d'urgence pour femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, seules ou accompagnées d'enfant(s).

Au niveau quantitatif, le Service VIF (pôles ambulatoire et hébergement confondus) a réceptionné 596 demandes entre le 1er juillet 2021 et le 31 juillet 2022.

Les 596 demandes sont réparties de la façon suivante : Hébergement 556, Ambulatoire 40.

LE POLE AMBULATOIRE

Le Service VIF propose des suivis sociaux et psychologiques aux personnes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales. Ces suivis sont accessibles à toutes les personnes qui en font la demande, qu'elles aient été hébergées au sein de la maison d'accueil ou non. Les rendez-vous se tiennent du lundi au vendredi et sont entièrement gratuits. Les suivis sociaux sont assurés par les deux assistantes sociales du Service VIF.

Du 23/04/2020 au 31/12/2021, la Ville de Mons a mis une psychologue à la disposition du Service VIF, dans le cadre du Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention (PSSP). La Psychologue a pour mission principale d'assurer les suivis psychologiques dans le cadre de la prise en charge des victimes de violences conjugales et intrafamiliales.

Cette action a été suspendue entre le 01/01/2022 et le 01/08/2022 dans l'attente de l'engagement d'un psychologue.

LA MAISON D'ACCUEIL

La maison d'accueil a pour mission principale d'assurer la sécurité des femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales. La structure a une capacité d'accueil actuelle est de 22 lits (14 durant la période COVID), répartis en 5 appartements et une maison.

La maison d'accueil est un lieu permettant aux femmes, seules ou accompagnées d'enfants, de se poser et de faire le point sur leur situation. La dynamique de travail du service prévoit de n'effectuer que des séjours de courte durée.

Au cours de son séjour, l'hébergée bénéficie d'un suivi psycho-socio-éducatif.

Du 01/07/2021 au 31/07/2022, 171 femmes ont été hébergées : 88 femmes seules et 83 femmes accompagnées d'enfant(s).

140 enfants ont également été hébergés au sein de la maison d'accueil: 122 de moins de 12 ans et 18 de plus de 12 ans.

Au sein de la structure, les enfants sont encadrés par l'équipe éducative. Des activités collectives sont ainsi organisées ponctuellement. Des activités mères-enfants sont également organisées deux fois par mois.

Les enfants des hébergés au sein de la maison d'accueil peuvent bénéficier d'un soutien psychologique afin de verbaliser leurs émotions et leur vécu par rapport aux scènes de violences dont ils ont été témoins ou victimes. Lorsqu'un suivi à plus long terme est nécessaire, une orientation est faite vers un service externe

Entre juillet 2021 et juillet 2022, 311 personnes au total (femmes et enfants confondus) ont été hébergées au sein de la maison d'accueil, pour un nombre de nuitées s'élevant à 3421. La durée moyenne des séjours est de 11 nuits.

Une permanence téléphonique est assurée 24h/24, 7j/7 au sein de la maison d'accueil.

Les orientations en fin d'hébergement sont les suivantes :

Destination après le séjour	Femmes
Logement autonome	42
Institution	93
Famille	19
Aucun endroit fixe	1
Inconnue	16
TOTAL	171

Demandes n'ayant pas abouti :

Demandes non-rencontrées	Femmes
Manque de place	249
Inadéquation avec le projet	112
Séjour antérieur	3
Autres	21
TOTAL	385

Les demandes refusées par le Service VIF font systématiquement l'objet d'une réorientation vers un autre service (maison d'accueil, CPAS de référence, abri de nuit, police,...).

MESURES SPECIFIQUE LIEES A LA PANDEMIE DE COVID-19

Afin de répondre aux recommandations sanitaires liées à la pandémie de Covid-19, le Service VIF a mis en place deux logements alternatifs/ sas d'entrée, permettant que continuer à accueillir les femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales.

Ces logements permettent la mise en quarantaine de toute nouvelle hébergée/famille. Les capacités d'accueil sont les suivantes:

- Logement 1: 1 femme et jusqu'à 2 enfants ou 1 femme seule
- Logement 2: 1 femme et jusqu'à 4 enfants ou 1 femme seule

Le local destiné aux entretiens ambulatoires ayant été transformé en logement alternatif/ sas d'entrée, les entretiens ambulatoires ont été délocalisé sur le site du CPAS de Mons.

Lorsque les mesures COVID se sont assouplies le 4/03/2022, le VIF a maintenu ces logements permettant ainsi d'augmenter la capacité totale d'accueil pour la porter au nombre de 22 lits.

LE TRAVAIL EN RESEAU

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

Le Service VIF participe régulièrement à la plateforme provinciale de lutte contre les violences, mise en place par la Province de Hainaut. Ces réunions regroupent différents services spécialisés dans la prise en charge de victimes de violences. Elles sont l'occasion de mener diverses réflexions sur la problématique.

Le Service VIF participe également à l'interface hébergement mis en place par l'asbl Maison Plurielle de Charleroi. Cet interface consiste à centraliser les informations concernant les places disponibles au sein des maisons d'accueil qui adhèrent au projet : la maison maternelle Fernand Philippe, la Maison'Elle, le refuge du collectif contre les violences familiales et l'exclusion, la maison Rue Verte, Solidarité femmes et refuge pour femmes battues de La Louvière, le 26, l'Eglantier, la maison maternelle du Brabant Wallon et le Service VIF. Ces informations nous sont doublement utiles dans la mesure où elles permettent aux autres maisons d'accueil de nous orienter certaines situations et au Service VIF de connaître les disponibilités des autres maisons d'accueil au moment de préparer la sortie des hébergées.

En tant que membre de l'Association des Maison d'Accueil, le Service VIF participe aux groupes de travail qui y sont organisés.

LES GROUPES DE PAROLE

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

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

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

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

LA PERMANENCE MEDICALE

En collaboration avec l'ONG Médecin du monde, une permanence médicale a été mise en place afin de proposer aux hébergées une consultation gratuite avec un médecin généraliste. Cette permanence a lieu tous les mardi matins.

PERSPECTIVES

Le VIF souhaite relancer le pôle ambulatoire en mettant en place les actions suivantes :

- Proposer un suivi psychologique pour toutes personnes concernées par les violences intra-familiales. Victime mais aussi personne proche de victimes.
- Accompagner les victimes dans les démarches administratives en mettant l'accent sur l'aide au re-logement.
- Co-animer des ateliers avec la Maison d'Accueil L'Espoir.
- Assurer la promotion du service et rechercher de nouveaux partenariats.
- Participer aux actions de prévention sur les violences conjugales et intra-familiales.

LES ILA (INITIATIVES LOCALES D'ACCUEIL)

INTRODUCTION

L'accueil des demandeurs d'asile (désormais appelés « demandeurs de protection internationale ») est un droit fondamental qui est reconnu par le droit international et le droit européen (Directive 2003/9/CE). L'agence fédérale pour l'Accueil des demandeurs de

protection internationale(FEDASIL) est chargée de l'application du régime de l'accueil. L'aide matérielle est dispensée au sein des structures d'accueil relevant de FEDASIL ou par un partenaire. Les Initiatives Locales d'Accueil (ILA) gérées par les CPAS en font partie.

Chaque résident reçoit une allocation hebdomadaire (actuellement 67€) afin de prendre en charge ses frais de nourriture, son argent de poche et les frais divers. Le loyer et les charges (eau, électricité, gaz, taxes communales) sont assurés par le CPAS ainsi que les frais liés à l'accompagnement social et médical. L'ensemble des coûts est pris en charge par FEDASIL moyennant une allocation journalière par jour de présence des résidents (actuellement 40,88 € par adulte et 22,49 € par enfant).

SITUATION INITIALE

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

ARRIVEE DE MIGRANTS DES 2015

En 2015, la Belgique avait dû faire face à une forte hausse du nombre de demandeurs d'asile. Au total, plus de 35.000 demandes d'asile ont été enregistrées en 2015 en Belgique (chiffres du rapport 2015 du CGRA, Commissariat général aux réfugiés et apatrides).

Le Conseil des Ministres avait alors lancé un appel à tous les CPAS pour ouvrir des places supplémentaires dans les structures ILA. Dans ce contexte, il nous semblait important de pouvoir contribuer à l'effort national (et international) en garantissant à ces personnes de pouvoir vivre dans des conditions dignes et en leur apportant le soutien et l'aide dont elles ont besoin. Devant cet afflux de demandeurs d'asile, il était important que chaque commune puisse, dans la limite de ses capacités, participer à leur accueil. Aussi, le CPAS de Mons en collaboration avec la Ville a répondu favorablement à l'appel lancé par FEDASIL relatif à l'ouverture de nouvelles places d'accueil et a approuvé l'extension du service ILA via l'ouverture d'une vingtaine logements supplémentaires.

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

Ainsi, après analyse des solutions disponibles et concertation entre services CPAS et Ville, le CPAS a décidé d'étendre son service ILA en ouvrant 18 logements complémentaires aux 7 existants. Dès avril 2016, la capacité d'accueil était donc passée de 21 places à 77 places (44

isolés et 9 familles). Des conventions à durée indéterminée (avec un préavis de 6 mois) avaient été signées avec FEDASIL.

Compte tenu de la diminution de demandes de protection internationale, Fedasil a décidé en juin 2018 de fermer 3.600 places d'accueil.

Notre Centre a donc été confronté à cette mesure unilatérale de Fedasil en devant procéder à la fermeture de 37 places d'accueil, laquelle devait être effective au 1er janvier 2019. Devaient donc rester ouvertes 34 places dès 2019.

Toutefois, vu l'augmentation des demandes de protection internationale dans les mois suivants, Fedasil a relancé un appel aux ILA en vue d'une réouverture de places.

C'est ainsi que 20 places ont été rouvertes en janvier et février 2019. Notre ILA compte actuellement 55 places avec la configuration suivante :

- 22 isolés
- 2 familles de deux personnes
- 3 familles de trois personnes
- 5 familles de quatre personnes

La durée moyenne des procédures est aujourd'hui d'environ 8 mois. Par ailleurs, les nouvelles entrées concernent des personnes ayant un « haut potentiel de reconnaissance » ou d'autres qui ont obtenu leur statut et qui donc ne resteront que peu de temps dans leur logement d'accueil. Ce qui implique une augmentation significative des entrées et sorties dans notre ILA et par conséquent une charge de travail supplémentaire pour une équipe réduite après l'annonce de fermeture de juin 2018. L'année 2020 et la crise sanitaire que nous traversons actuellement a amené les travailleurs sociaux du service à se questionner sur la meilleure façon de pouvoir travailler avec les personnes hébergées au sein des différents logements. Les technologies de communication actuelles et l'apparition du télétravail ont permis d'assurer un accueil et accompagnement de qualité en cette période si particulière pour chacun de nous.

Les mouvements :

De décembre 2018 à juin 2019	De juin 2019 à juin 2020	De juin 2020 à juin 2021	De juin 2021 à juin 2022
Entrées : 38 pers	Entrées : 57 pers	Entrées : 42 pers	64
Sorties : 53 pers	Sorties : 41 pers	Sorties : 40 pers	57

Le taux d'occupation des logements ILA :

De décembre 2018 à juin 2019	De juin 2019 à juin 2020	De juin 2020 à juin 2021	De juin 2021 à juin 2022
79 %	91 %	90%	87,6%

LA PREVENTION ET LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT

LA MEDIATION DE DETTES

Le service de médiation de dettes et de guidance budgétaire du CPAS est composé de 6 travailleurs sociaux, de 2 agents administratifs, d'une juriste, chef de bureau.

La médiation classique

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

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

Nombre de dossiers :

Année	Du 1 ^{er} janvier au 31 aout 2022
Médiation classique	328

Le nombre de dossiers doit se comptabiliser en terme de dossiers restés actifs dans le courant de l'année de référence en tenant compte que tout au long de cette années des dossiers sont clôturés et d'autres sont ouverts le tout en respectant les critères imposés par la Région Wallonne.

A ce nombre de dossiers effectifs, on peut ajouter :

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

Le nombre de dossiers traités par le service est souvent variable mais le service note aussi de plus en plus de situations d'endettement concernant des dettes du quotidien (téléphonie, loyer, mais aussi frais médicaux et d'hospitalisation), pas par des achats luxueux ou inconsiderés.

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

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

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

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

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

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

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

La médiation judiciaire

La requête en règlement collectif de dettes

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

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

La désignation comme médiateur judiciaire

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

Nombre de dossiers :

Année	Du 1 ^{er} janvier au 31 aout 2022
Médiation Judiciaire CPAS = Médiateur de dettes	47
Rédaction de requête en règlement collectif de dettes	31

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

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

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

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

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

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

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

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

La durée d'un plan est en moyenne 5 ans, et ne peut excéder 7 ans maximum.

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

L'AIDE DE PREMIERE LIGNE ET LA GUIDANCE ENERGETIQUE

Accessible à toute la population, le service de première ligne établit des plans de remboursement qui peuvent être ultérieurement revus et adaptés en fonction de l'évolution

de la situation financière de la personne, voire le transfert du dossier vers un autre service (médiation...) si la situation de l'utilisateur nécessite un suivi régulier et à plus long terme.

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

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

D'autres missions confiées à la Cellule Prévention sont réalisées par 2 assistantes sociale en collaboration avec le Tuteur Energie tel que le traitement des dossiers pour les demandes d'intervention MEBAR mais aussi l'organisation des CLE.

Type d'intervention	Du 1 ^{er} janvier au 31 aout 2022
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	153

Différents volets existent en matière de guidance énergétique

1) Compteurs à budget

Les dispositions à caractères social et les OSP

Décret électricité du 12/04/2001 Décret gaz 19/12/2002 -> AGW OSP Electricité-gaz du 30/06/2006

Modifications

Décret du 12/04/18 modifiant le décret électricité Décret du 21/05/2015 modifiant le décret du gaz Décret- programme du 17/07/2018 modifiant notamment les décrets électricité et gaz -> AGW du 19/07/18 modifiant les AGW OSP et AGW CLE
--

Notion de client protégé - tarif social- compteur à budget

Un client protégé est un client qui ouvre le droit au tarif social fédéral ou régional. Il peut être fourni en énergie par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD).

Le tarif social (également appelé dans la loi le prix maximum) pour l'électricité et/ou le gaz a vu le jour en 2004. Grâce à lui, des personnes ou familles appartenant à certaines catégories peuvent bénéficier d'un tarif plus avantageux que le tarif commercial. Ce tarif social est calculé deux fois par an par la CREG sur base des tarifs commerciaux les plus bas relevés sur le marché belge de la fourniture de gaz et d'électricité (l'arrêté ministériel du 30 mars 2007).

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

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

Les dispositions relatives aux clients protégés s'appliquent uniquement aux clients résidentiels pour la fourniture d'énergie à son domicile.

Un client protégé fédéral peut être alimenté par un fournisseur commercial ou le fournisseur social. Les nouvelles modifications précisent la formalisation de la reprise des clients protégés en défaut de paiement par le GRD. De manière générale, les clients protégés régionaux seront repris par le GRD afin de pouvoir bénéficier de tous les avantages y afférents. En cas de refus d'un client, il n'aura pas tous les avantages et s'il n'est plus en défaut de paiement, il ne pourra plus garder le compteur à budget.

Les principales nouveautés importantes réglementaires

Notion de plan de paiement raisonnable

Le « plan de paiement raisonnable » est le plan de paiement qui tient compte des intérêts et situations des 2 parties et permet concrètement au client d'apurer sa dette, c'est-à-dire qui tient compte des éléments objectifs tels que son profil, le montant de la dette, l'historique du compte client.

Le coût du placement

Le placement du CAB est gratuit pour les clients protégés, si c'est le CPAS qui en fait la demande, ou si le client non protégé est en défaut de paiement.

Il sera complètement à charge du client qui est non protégé, non en défaut de paiement et qui le demande lui-même.

Frais de recouvrement

Ils sont actuellement limités : les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure ou défaut de paiement ne peuvent pas excéder 55€ par an et par énergie

Procédure de la CLE lorsque le client perd sa qualité de client protégé :

Année	Du 1 ^{er} janvier au 31 aout 2022
Nbre de CLE	12
Nombre de dossiers traités	186

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

La CLE est composée :

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

Qui fait quoi ?

- Le GRD saisit la CLE
 - Le Président convoque les membres et le client via l'assistant social de la GSE
 - Le secrétariat assure la rédaction du rapport de réunion en séance
 - Le Président notifie la décision au client, au GRD, au CPAS, via l'assistant social de la GSE
- Rq : les nouvelles dispositions ont modifiés les modèles de convocations et les rapports de CLE. Il est obligé également de notifier par recommander tous les refus.

Types de CLE et mesures prises

Le défaut récurrent de paiement

Modification de l'article : AGW du 19/0718 modifiant AGW du 30 mars 2006 relatif aux OSP dans le marché de l'électricité et du gaz et de l'AGW du 17/07/2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure.

La fourniture du client protégé sous CAB est assurée par le GRD du client. La fonction du limiteur de puissance n'est plus appliquée d'office mais doit être activée uniquement à la demande du CPAS ; Une information claire doit être fournie au client pour lui signaler que la fourniture

minimale garantie reste à sa charge et lui est facturée (10 A). Le client aura le bénéfice de cette fonction pendant 6 mois maximum à dater de la mise en service. Après constat d'absence de chargement de montants supérieur à 10€ après 3 mois consécutifs du client protégé, le GDR établit une facture. Si le GRD ne dispose pas d'index, il lui adresse un courrier lui réclamant ses index, soit le passage de la carte de prépaiement dans son CAB puis une borne de chargement (15j). Passé ce délai, une facture est envoyée sur base d'estimation. Si client n'honore pas sa facture ou ne négocie pas de plan de paiement, une mise en demeure est envoyée. Si pas de résultat, il est considéré en défaut récurrent de paiement et la commission locale pour l'énergie est saisie.

La commission peut :

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

Le secours hivernal gaz (du 1/11 au 15/05 de chaque année –prolongation en fonction des conditions climatiques)

Dès le 15 octobre, ORES informe tous les clients protégés ayant un CAB actif en gaz de la possibilité de solliciter le secours hivernal (formulaire à compléter joint).

Ce courrier propose aux clients qui ont des difficultés de chargement de soulager leurs dépenses grâce à l'octroi d'un tarif réduit à 30% du tarif social qui prend en compte l'octroi du fonds énergie wallon à concurrence de 70%.

Cette pratique permet non seulement au client d'assurer son alimentation en gaz durant l'hiver mais se veut aussi pédagogique puisque que le client devra continuer à charger son compteur durant toute la période hivernale.

Dès réception du formulaire ad hoc, la commission locale pour l'énergie est saisie.

La commission peut :

- Accepter la demande.

Attention, le compteur est programmé pour s'auto- couper à la sortie de l'hiver si le client n'a pas remis ses index au 15/05.

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

La perte de protection

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

pour le statut régional, le client doit impérativement être fourni par le GRD pour bénéficier des avantages du tarif social.

La commission peut :

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

Demande du client

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

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

2) Fonds des Energies

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

Dans le cadre de l'aide sociale financière, 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

Année	Du 1 ^{er} janvier au 31 aout 2022
Nombre de dossiers traités (octrois+refus)	210 + 53 (Fonds COVID Spécifique)

A ce total de 263 dossiers traités dans le cadre du FONDS DES ENERGIES, j'ajoute 104 dossiers traité via le FONDS COVID VOLET CONSOMMATION ENERGETIQUE

Au total donc se sont 367 dossiers traités dans le cadre de la problématique de l'énergie du 1^{er} janvier au 31 aout 2022.

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

- Des actions individuelles :
 - Intervention dans les coûts pour des appareils plus efficaces et plus sûrs.

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

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

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

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

Soit en intervenant dans un diagnostic énergétique personnalisé

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

- Interventions pour réduire la consommation d'énergie

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

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

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

- Des actions collectives :

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

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

3) Fonds Social de l'Eau

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

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

Chaque CPAS dispose d'un droit de tirage déterminé par le nombre de personnes en difficulté de paiement et le nombre de bénéficiaires du RIS par rapport au nombre de raccordements ;

Année	Nbre de dossiers traités
Du 1 ^{er} janvier au 31 aout 2022	117

4) Dossiers MEBAR

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

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

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

Montant de la prime

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

Critères

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

- Plafond : 1114,48 €/mois pour les ménages;
- Plafond : 1.505,78 €/mois pour les isolés;

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

Année	Nbre de dossiers traités
Du 1 ^{er} janvier au 31 aout 2022	23

5) Le Fonds Mazout (Allocation Chauffage)

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

Bénéficiaires :

- Catégorie 1 : Bénéficiaires de l'assurance maladie – invalidité (BIM) ou OMNIO (si une personne à charge à des revenus, on tient compte des revenus comme dans la catégorie 2).
- Catégorie 2 : Les personnes à « faibles revenus » (= revenus annuels bruts imposables inférieurs à € 20.763,88 augmentés de € 3.843,96 par personne (au 1er septembre 2022)

par personne à charge sans prendre en compte les allocations familiales et les pensions alimentaires pour enfants ;

- Catégorie 3 : Procédure de médiation conformément à la loi relative au crédit à la consommation en cours pour les personnes surendettées.

Montant de l'allocation :

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

Année	Nbre de dossiers traités
Du 1 ^{er} janvier au 31 aout 2022	234

La trêve hivernale

Depuis le 1er novembre 2013, les locataires sociaux qui ne paient pas leurs loyers ne peuvent pas être expulsés du 1er novembre au 15 mars: c'est ce qu'on appelle la trêve hivernale.

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

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

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

Année	Nbre de dossiers traités
De mars 2021 à décembre 2021	15
Du 1 ^{er} janvier 2022 au 31 aout 2022	18

6) La guidance sociale énergétique (PAPE)

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

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

Présentation du projet pour le plan d'action 2021-2022

A. Suivi individualisé des ménages (prévision pour ce PAPE 2021-2022 : 200 ménages)

Dans le cadre du PAPE, une convention morale est signée entre le CPAS, via la cellule prévention en énergie et endettement, en abrégé CePEE, et les ménages suivis. Celle-ci permet d'établir une collaboration entre la CePEE et les ménages pendant une période maximum d'un an.

Cela consiste en :

1. Une première visite du tuteur énergie pour un bilan énergétique approfondi du logement. (Etat du logement, des appareils électroménagers, du système de chauffage, de l'installation électrique,...). A la suite de cette visite, la CePEE élabore les conseils à prodiguer, ainsi que les différentes pistes à élaborer pour améliorer la situation du ménage. A cet effet, un courrier officiel est envoyé à chaque ménage suivi.
2. Selon les situations, on peut notamment demander :
 - Une intervention d'un organisme agréé afin de vérifier si l'installation électrique et/ou de gaz naturel est conforme à la réglementation actuelle (+/- 45 ménages). Si le(s) installation(s) n'(ne)est (sont) pas conforme(s), un courrier, par recommandé, sera transmis au propriétaire afin de mettre s(es) installation(s) en conformité
 - Une intervention sur l'entretien du système de chauffage, de l'installation électrique et/ou sur le chauffe-eau électrique, si besoin
 - Une intervention sur l'achat de petit matériel
 - Etalonnage du compteur électricité et/ou de gaz naturel
3. Une visite, tous les deux mois, du tuteur énergie est réalisée afin de mettre en évidence l'évolution de la situation. Lors de ce suivi, certaines fiches techniques Tuteur Energie seront distribuées, en fonction des problèmes rencontrés.
4. Après 4 mois et si aucune demande particulière du point 2°) n'a été faite, le ménage recevra un kit énergie.
5. Si la personne n'est pas dans les conditions du tarif social, une simulation tarifaire sur le choix d'un fournisseur, plus adapté aux consommations de la personne, sera effectuée.

Pour l'intervention d'un électricien et/ou d'un chauffagiste, une intervention forfaitaire de 400 € maximum sera allouée ;

Pour l'achat du petit matériel, et si le ménage ne peut pas le placer lui-même, nous proposerons l'intervention du service de brico-dépannage du CPAS (7€/heure)

En ce qui concerne le kit énergie, il sera composé :

- du matériel général de base (Ampoules, multiprise, flyer spécifiques pour les ampoules LED,...)
- Et en complément, d'un matériel plus adapté au besoin du ménage (Vannes thermostatiques, programmateur journalier, isolant pour tuyauterie,

Une séance particulière, en fin d'année, pour les personnes suivis, sera organisées sur les économies d'énergie et le changement de fournisseur d'énergie. Cette séance se fera si un nombre minimum de 10 personnes est atteints.

B. Séances d'information et de sensibilisation (Prévision pour ce PAPE 2021-2022 : 20 animations)

1. Les 10 ans de la Cellule Prévention « Energie & Endettement » - CePEE en 2021, notre Cellule Prévention CePEE fêtera ses 10 ans d'existence. Pour fêter cet anniversaire, nous organiseront 2 w-e sur l'énergie (une en 2021 et l'autre en 2022) dans ces nouveaux locaux (déménagement prévu en septembre 2020). Il y aura une actualisation des roll-ups et une présentation de notre service via un power point
2. au sein du CPAS : La CePEE réalise, en collaboration avec les éducateurs du service insertion socioprofessionnel, des séances d'information et de sensibilisation sur le budget et l'énergie, sous forme de module, à des personnes issues du service. Pour améliorer la compréhension de ces séances et la mise en pratique dans les ménages, nous distribuons les outils didactiques, créés par le SPW, sur l'énergie (101 idées pour les économies d'énergie,....)
3. en dehors du CPAS : Nous organisons des séances d'information et de sensibilisation sur l'énergie et l'endettement pour les ASBL, les EFT montois et tout autre service touchant les personnes précarisées, qui en ferait la demande.
Actuellement, nous effectuons des animations à l'EFT « Au Four et Au Moulin », Les Régies de Quartiers de Mons-Est et Mons Ouest. Et, depuis peu, une animation avec le projet 107, lié au CHR « Le Chêne aux haies ».
Pour améliorer la compréhension de ces séances et la mise en pratique dans les ménages, nous proposons aussi la distribution des outils didactiques, créés par le SPW, sur l'énergie.
4. Prévention au sein du personnel du CPAS de Mons : Séance d'information au sein du CPAS sur le choix d'un fournisseur d'énergie, sur l'URE, les différentes aides et primes sur l'énergie,...
5. Mons mag et autres journaux de quartier : Réalisation d'article sur l'énergie en général dans les différents revus communales et locales.

Tuteur énergie

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

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

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

- De sensibiliser et informer les demandeurs sur les mécanismes de protection, d'indemnisation des ménages visés par le décret sur l'électricité et le gaz;
- De donner des conseils afin de réaliser des économies d'énergie;

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

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

La Cellule prévention Energie et Endettement (CePEE)

La Cellule Energie se compose de 2 assistantes sociale et un Tuteur Energie.

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

Réalisations :

- Mise en place du projet PAPE
- Suivi des ménages en précarité énergétique
- Collaboration avec le guichet de l'énergie
- Représentation de notre Centre auprès du salon BATIMONS
- Participation au plan de cohésion sociale
- Représentation de notre centre auprès de la commission énergie à Namur par l'assistante sociale.
- Depuis les nouveaux décrets sur les Obligation du Service Publique (1/04/2019), toute personne peut introduire une demande de pose de compteurs à budget, via le CPAS. La pose est gratuite.

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

Années	Du 1 ^{er} janvier 2022 au 31 aout 2022
Médiation classique	328
Médiation judiciaire	47
Guidance Energétiques (1 ^{ère} ligne)	153
Dossiers MEBAR	23
Eau	117
Fonds des Energies	263
Commission Locale D'Énergie	12 CLE pour 186 saisines
Fonds Mazout	234
Rédaction requête en règlement collectif de dettes	31
Trêve hivernale	18

SERVICE PREVENTION ET COHESION SOCIALE

Dans le cadre d'une réorganisation du service Prévention de la Ville de Mons, différents projets et dispositifs ont été transférés au CPAS en date du 1^{er} janvier 2020 :

- Dispositif Accueil de jour « L'Escale »
- Dispositif Maisons Quartier
- Projet Réseau Hainaut Solidaire

Le personnel communal en place au sein de ces dispositifs et projet a été mis à disposition du CPAS par convention.

En parallèle, la gestion du Plan de Cohésion Sociale 2020-2025 a été confiée au CPAS au 1^{er} janvier 2020.

Les mois de janvier et février 2020 ont permis de mettre en place un travail de réorganisation du service afin d'assurer la transition. Un schéma d'organisation a par ailleurs été présenté aux équipes début mars 2020.

Le service se basait alors sur 3 axes de travail :

- Axe « Groupe Prévention Sociale »
- Axe « Lutte contre l'isolement social »
- Axe « Sans-abri »

A la fin du premier trimestre 2021, les différents dispositifs à l'exclusion du Dispositif Accueil de jour « l'Escale » ont été transférés vers le service Egalité des chances.

Le Dispositif Accueil de jour « L'Escale »

L'Escale est un dispositif d'actions articulées autour de deux axes d'intervention, le travail de rue et l'accueil de jour, visant l'amélioration de la qualité de vie des personnes précarisées et le développement harmonieux d'un espace citoyen.

Suite au transfert du Plan de Cohésion Sociale de la Ville vers le CPAS de Mons, l'ensemble du personnel est depuis janvier 2020 mis à disposition du CPAS de Mons qui organise et supervise dès lors les activités du service.

L'Escale accueille un public adulte (majeur) très large en situation de précarité importante. À noter que les mineurs d'âge ne sont pas admis dans l'institution. En effet, l'Escale peut accueillir des personnes souffrant de troubles psychiatriques voire des personnes consommatrices de substances licites ou illicites ce qui peut entraîner des « effets collatéraux » (violence, agressivité, vol, délire...) sur la prise en charge collective et donc nocives pour l'évolution d'un usager. Néanmoins si une personne se présente avec un mineur, ceux-ci peuvent être reçus dans un bureau à part, que ce soit pour des démarches sociales ou médicales afin de trouver une orientation adéquate.

L'équipe se base sur le concept de « bas seuil », cela signifie que les conditions d'admission au sein de l'Escale soient moindres. Assurément, établir des critères d'accueil serait une nouvelle

forme de discrimination envers les personnes en situation de précarité. Toutefois, un ROI existe afin de garantir un cadre sécurisant et une prise en charge correcte.

L'institution est ouverte aux usagers du lundi au vendredi de 9h 12h et de 13h à 19h tous les jours et le jeudi de 13h30 à 19h. Lors de la période hivernale, l'Escale étend ses heures d'ouverture, celle-ci est alors ouverte de 9h à 19h sans interruption ainsi que le week-end de 13h à 19h.

Pour ce faire, l'Escale bénéficie d'un budget provenant de la Région Wallonne régenté par le Relais Social Urbain Mons Borinage (RSUMB). Cela permet notamment d'engager deux agents éducateurs équivalents temps-plein afin de renforcer l'équipe éducative en place et couvrir ces nouveaux horaires sur une durée déterminée allant du 15 novembre 2021 au 15 mars 2022.

Grâce au recrutement réalisé en septembre, les ouvertures PGF ont pu débiter à la date prévue. Bernadette GHSILAIN et Daphnée VAN BELLIGHEN sont les deux agents retenus pour assurer les missions PGF.

Lors de la période PGF, l'Escale est régulièrement très fréquentée (Moyenne de 32 personnes par jour), par conséquent, il arrive que certaines tensions entre les usagers apparaissent. Préventivement, nous avons fait appel la coordinatrice des Gardiens de la Paix afin qu'elle puisse intégrer dans le parcours de ses agents, un passage par l'Escale entre 17h00 et 19h00. Par ailleurs, nous avons contacté cette année encore, le commissaire de la Police de Mons, afin qu'une patrouille passe dans le quartier à raison d'une fois par jour.

Le tableau suivant reprend des statistiques liées à l'activité de l'Escale du 1^{er} juin 2021 au 30 juin 2022

Nombre de jours d'ouverture (We + Fériés compris)	307
Nombre d'accueil hommes	5288
Nombre d'accueil femme	816
Total d'accueil	6104
Nombre de repas	3696
Nombre de douches	1283
Nombre d'entretien d'écoute	4814
Nombre de démarches sociales	1926

En fin 2018, l'Escale a connu une réorganisation des lieux qui se pérennise jusqu'à ce jour. À noter que suite à l'arrivée du covid en mars 2020, ces aménagements ont dû être transposés à l'étage de façon à respecter davantage les distances sociales de 1m50, tout en gardant une bonne capacité d'accueil (soit 36 usagers de façon simultanée).

Les aménagements intérieurs laissent plus d'opportunités aux usagers d'entrer directement en lien avec l'équipe éducative. La disposition des bureaux offre plus de places aux confidences. Assurément, les bénéficiaires ont la possibilité d'échanger en toute discrétion, ce qui est plus confortable pour ceux-ci. La réorganisation faisant, l'équipe est plus disponible dans le résidentiel et cela permet de faire davantage d'entretiens d'écoutes et psycho-sociaux, à raison de 4814 entretiens d'écoute du 1^{er} juin 2021 au 30 juin 2022 et de 1926 démarches sociales effectuées.

En outre, durant la journée, un binôme d'éducateurs est présent aux côtés des usagers de façon à échanger avec eux des moments plus « informels », en dehors des entretiens sociaux/psychologiques, nous permettant parfois d'établir un meilleur lien de confiance, de déceler un mal-être ou encore de faire émerger une demande, prise en charge, etc.

De ce tableau de données nous observons que nous accueillons un public composé d'une majorité d'homme (5288 accueils d'hommes pour 816 accueils de femmes). L'écart est significatif. Toutefois, nous remarquons que notre public est sensiblement plus mixte d'année en année. Suite à ce constat, l'équipe a souhaité apporter une attention particulière en mettant en place une série de chose pour accueillir celle-ci le plus adéquatement possible, notamment via la distribution automatique de serviettes hygiéniques, tampons, etc. mais également en offrant une attention particulière et l'accès à la contraception féminine avec le soutien de nos infirmières.

L'Escale donne la possibilité aux plus démunis d'être accueillis dans un endroit chaleureux et accueillant. Les usagers ont l'opportunité de déjeuner gratuitement à l'institution de 9h à 10h30 ainsi que de bénéficier d'une soupe servie entre 12h et 14h en hiver. Toute l'année, ceux-ci peuvent bénéficier d'un repas chaud contre 0.50€, servi à 17h. Du 1^{er} juin 2021 au 30 juin 2022, nous comptabilisons 3696 repas.

Notons que les résultats obtenus sont impactés par la période du COVID-19 que nous connaissons depuis mars 2020. En effet, suite aux normes de distanciation et au pass sanitaire obligatoire durant une période donnée, certaines tâches n'ont plus pu être effectuées au même rythme (activités extérieures ludiques et sportives, accompagnement, etc.).

De plus, au mois de décembre 2021, nous avons connu de multiples personnes positives au covid, tant au niveau de l'équipe éducative qu'au niveau de nos usagers et un cluster a été déclaré au centre d'accueil. Afin que cela ne se propage pas davantage, nous avons été contraints de refuser toute nouvelle demande durant 1 mois complet. Ensuite, nous acceptons le public suivant certaines conditions à savoir être testé en amont, être du territoire montois, être connus de nos services, être lié au CPAS de Mons. Les autres usagers n'entrant pas dans ces conditions étaient réorientés vers leur ville initiale ou d'autres selon la situation.

Bien que le public soit sensiblement moins important, il a fallu redoubler d'efforts quant au respect du masque, la distanciation sociale, ne pas se partager les mêmes boissons/cigarettes au risque de se partager les microbes. Cela s'est avéré assez éprouvant pour les équipes car bien que sensibilisé au covid et aux normes en vigueur, le public (très marginalisés, consommateur, ou présentant des troubles psychiatriques non-traités) n'y voyait pas toujours le sens.

En outre, l'équipe a également été touchée, celle-ci fonctionnait pratiquement, sur un roulement. Autrement dit, la charge de travail était plus conséquente car l'effectif disponible était bien moins nombreux qu'initialement suite aux quarantaines.

Il est important de souligner que l'équipe de l'Escale doit se maintenir dans le nombre d'agents afin d'assurer la même sécurité tant pour les usagers que pour l'équipe, ainsi que d'offrir la même qualité d'accueil et d'écoute pour les usagers.

Cette année, l'équipe a connu une période hivernale avec des conditions différentes des années précédentes. Toutefois, bien qu'éprouvée en fin PGF, elle s'est adaptées continuellement aux conditions sanitaires en vigueur et sur la pratique professionnelle.

Il est évident que cela a eu un impact sur nos agents qui se sont montrés présents et réactifs.

Tableau des données – Travail de rue du 1^{er} juin 2021 au 30 juin 2022 :

Nombre de maraude (jours couverts)	317 maraudes sur 207 jours
Rencontres hommes	1417
Rencontres femmes	263
Total de rencontres (ho et fe)	1680
Nombre de personnes différentes	244 (dont 32 nouvelles personnes)
Signalements	12
Suivi – prise en charge	415
Orientation	602
Nombre d'entretien d'écoute	1151
Autres interventions (passage squat, visite hôpital/kit hospit, passage magasin, etc.)	58
Distribution de matériel (canicule, hiver, COVID...)	399

L'Escale est tout d'abord un centre d'accueil de jour néanmoins, le travail de l'équipe éducative s'étend également à la rue. Malgré tout, en termes de maintien de service, la priorité reste l'accueil de jour, le travail de rue n'en est pas moins important. Le travail de rue est généralement constitué d'un binôme d'éducateurs de l'Escale et à raison de 3 fois semaine, un binôme mixte avec l'équipe de l'Abri de nuit. Auquel s'ajoute la présence d'une infirmière une fois par semaine et depuis peu, nous avons souhaité l'augmenter à deux fois par semaine. Du 1^{er} juin 2021 au 30 juin 2022, le nombre de maraude s'élève à 317 où l'équipe a effectué 1680 rencontres.

En outre, l'équipe éducative réalise des maraudes avec Parenthèses à raison d'une fois par mois. Cela a beaucoup de sens d'aller à la rencontre du public cible avec ce service car il s'agit aussi d'un public consommateur. Il arrive cependant, que cela ne soit pas maintenu par manque d'effectif au sein de l'Escale ou du partenaire, la maraude commune est alors annulée/post-posée. De même, lorsque l'effectif est insuffisant pour maintenir les deux axes à savoir l'accueil de jour et le travail de rue, ce dernier est alors annulé.

La présence des éducateurs en rue permet aussi de répondre aux signalements qui sont au nombre de 12 sur la période du 1^{er} juin 2021 au 30 juin 2022. Cela a pu se faire suite à des nuisances et perturbations à proximité des magasins, de la présence dérangeante en ville d'un usager qui aurait consommé voire tout simplement, suite à une inquiétude concernant la santé (mentale/physique) de la personne. Ces appels ont été donné essentiellement de la police, des magasins eux-mêmes ou encore des citoyens.

Le binôme en rue effectue des maraudes dans la ville de Mons, durant ce tour, ils peuvent s'éloigner de celle-ci pour se rendre aux différents squats, aux tentes des usagers. Cela permet d'entrer ou de maintenir le lien avec les personnes les plus marginalisées.

Il est également possible que lors de leurs maraudes, les éducateurs accompagnent (hors crise sanitaire) les usagers dans leurs démarches sociales, soit parce que ceux-ci ont des difficultés à s'exprimer et/ou à comprendre la situation, soit parce qu'ils se retrouvent en conflit avec le service, les éducateurs servent alors de médiateurs, ou encore parce qu'ils ont des difficultés à se mouvoir. Cela peut se faire à partir de l'Escale ou directement depuis la rue. Ces prises en charge/suivi sont au nombre de 415 cette année.

Aussi, les différents binômes se retrouvent non pas à effectuer des démarches sociales/prise en charge à partir de la rue mais simplement à un maintien du lien et des entretiens d'écoute. Nous comptabilisons 1151 entretiens d'écoute réalisés en rue du 1^{er} juin 2021 au 30 juin 2022. Cela permet d'une part, de questionner les personnes rencontrées et les responsabiliser par rapport à leur état de santé, d'autre part, de les orienter (602 orientations) vers des services adéquats en fonction de la situation à laquelle ils sont confrontés ou encore de maintenir du lien ce qui permet à long terme d'établir un lien de confiance et dans certains cas, une prise en charge/suivi peuvent en découler.

À quelques reprises, les usagers n'avaient pas connaissance de l'Escale ou de la situation géographique de l'institution, les éducateurs sont alors allés à la rencontre de ceux-ci afin d'établir un premier contact et s'ils le souhaitent, les accompagner jusqu'à l'Escale.

En conclusion, suite aux conditions liées aux multiples cas covid, il nous a été demandé de réaliser le moins d'accompagnement possible, afin de garantir le plus de sécurité aux équipes. Pour ces mêmes raisons, nous avons été contraints de mettre en place un cluster afin de ne pas contaminer d'autres personnes et propager le virus. Par conséquent, nous avons accueilli moins de personnes différentes.

Il va sans dire que les services dont bénéficient habituellement les usagers ont été considérablement réduits au vu de la situation. Seules les démarches sociales urgentes étaient effectuées.

Il est évident que le maintien des services répondant aux besoins primaires ont été maintenus en tout temps (accueil dans un endroit chaud, repas, douches, vestiaire).

Enfin, en ce qui concerne le travail pour l'année 2022, cela a été relativement soutenu et parfois anxiogène et éreintant. Néanmoins, la note positive est que les agents Escale ont maintenu un cadre de travail sécurisant et le plus adéquat possible selon les demandes rencontrées malgré les conditions dans lesquelles ils se sont trouvés.

Le Plan Grand Froid

Afin de permettre l'extension des heures d'ouverture durant le Plan Grand Froid, l'Escale bénéficie d'un budget provenant de la Région Wallonne régenté par le Relais Social Urbain Mons Borinage (RSUMB). Cela permet notamment d'engager deux agents éducateurs équivalents temps-plein afin de renforcer l'équipe éducative en place et de couvrir ces

nouveaux horaires sur une durée déterminée allant du 15 novembre au 15 mars de l'année suivante. Un renfort est également assuré par les travailleurs de l'Abri de Nuit en début de soirée.

Lors de la période PGF, l'Escale est régulièrement très fréquentée. Par conséquent, il arrive que certaines tensions entre les usagers apparaissent. Préventivement, nous avons fait appel à la coordinatrice des Gardiens de la Paix afin qu'elle puisse intégrer dans le parcours de ses agents, un passage par l'Escale entre 17h00 et 19h00. Par ailleurs, nous avons également contacté la Police de Mons, afin qu'une patrouille passe dans le quartier à raison d'une fois par jour.

AGIR POUR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

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

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

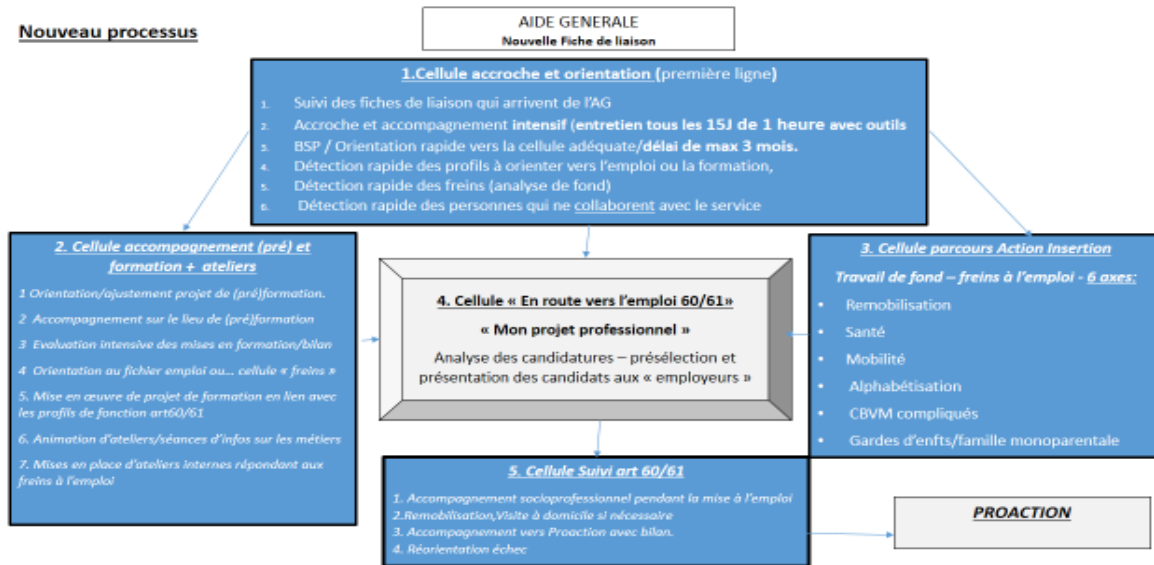
Rappel : Depuis des années, les financements sollicités auprès du Fonds Social Européen (FSE), nous ont permis d'introduire différents projets d'insertion à savoir : Mons Inser Formation, Action Jeunes, Proaction et Recyclerie. Ces décisions favorables reflètent non seulement la qualité des dossiers de candidatures introduits mais aussi la reconnaissance des autorités wallonnes et européennes par rapport à l'efficacité du travail réalisé dans ce domaine par notre CPAS depuis plus de 20 ans. La programmation FSE 2014-2020 a pris fin et une nouvelle programmation FSE 2021-2027 a été lancée (nous sommes en attente des différentes décisions sur nos dossiers de candidatures).

La formation et ensuite l'emploi sont des objectifs majeurs pour notre service, mais l'engagement par un CPAS d'un travailleur en article 60 § 7/art 61 n'est pas sans coût. La politique d'insertion via l'article 60§7 coûte donc aux CPAS et Communes et ce, malgré l'ensemble des subsides obtenus (FSE, Région Wallonne et Fédéral).

Le dispositif d'insertion professionnelle

Le dispositif d'insertion professionnelle a été revu pour permettre d'accrocher et de mobiliser les personnes bénéficiaires du Centre. La période Covid a poussé le SIP à revoir son mode de fonctionnement interne. Il est, dès lors, composé de différentes cellules qui permettent un accompagnement proactif et intensif dans la construction d'un projet de formation et/ou professionnel.

Nouveau processus



De juin 2021 à décembre 2021, 419 feuilles de liaison ont été orientées vers notre service au départ du service d'aide sociale générale. Attention : pour rappel : période de confinement de plusieurs mois pour les travailleurs (donc pas d'orientation vers le SIP pour ces périodes).

Sur base de ces feuilles de liaison et aussi grâce à la réactivation des dossiers « en attente », 233 candidats ont été reçus de juin à décembre 2021 pour un premier entretien de bilan. 183 candidats reçus se trouvent dans la tranche d'âge de 18 à 24 ans.

De décembre 2021 à juin 2022, 411 feuilles de liaison ont été enregistrées au sein du service.

Sur base de ces feuilles de liaison et aussi grâce à la réactivation des dossiers « en attente », 320 bilans ont été réalisés de décembre 2021 à juin 2022. 164 candidats reçus se trouvent dans la tranche d'âge de 18 à 24 ans.

L'ACCES A L'EMPLOI

La moyenne des mises à l'emploi art 60/61 était constante jusqu'en début d'année 2020 mais s'est essouffée ensuite durant la période de crise sanitaire et les mois qui ont suivis. Depuis plusieurs mois, les mises à l'emploi ont (re)augmenté sensiblement mais un travail de mobilisation est à opérer au quotidien par les équipes.

Partenaires	Art. 60	Art. 61 et Activa	Activation (Activa, SINE, PTP)
CPAS	120		
Ville + public	213		
ASBL et économie sociale	126		
Non-Marchand	47		
Secteur Privé	0	76	11
Total	506	76	11

Malgré les circonstances exceptionnelles de la période covid et de son impact, le dispositif de mise à l'emploi reste donc un élément particulièrement positif pour nos usagers.

LES ACTIONS MENEES EN AMONT DE L'EMPLOI

LE SUIVI SOCIO - PROFESSIONNEL

La cellule ACCROCHE et ORIENTATION :

- Accroche et accompagnement intensif
- Construction conjointe du bilan socioprofessionnel de la personne ;
- Orientation rapide vers une autre cellule du service pour continuer le processus d'insertion (détection éventuelle de freins à l'emploi, ...)

Entretiens 1er Bilan -						
18/24	25/44 ans	45/54 ans	55 ans et plus	TOTAL	H	F
Entretiens 1 ^{er} bilan de juin 2020 à décembre 2020						
191	180	26	6	403	229	174
Entretiens 1 ^{er} bilan décembre 2020 à juin 2021						
177	144	21	6	348	207	141
Entretiens 1 ^{er} bilan de juin 2021 à décembre 2021						
Accroche						
152	225	28	14	419	234	185
Entretiens 1 ^{er} bilan de décembre 2021 à juin 2022 - accroche						
183	193	29	6	411	247	164

La cellule Parcours Action et Insertion

- Accompagnement personnalisé et approche par axes de travail :
- Travail sur la (re)mobilisation des personnes autour d'un projet professionnel ;
- Accompagnement social dans les démarches qui font freins à l'emploi (mobilité, assuétudes,)
- Travail en réseau
- Collaboration avec le SIS/CISP
- Organisation et animation d'ateliers internes de remobilisation, d'organisation de la vie quotidienne, ...
- Travail transversal avec les travailleurs sociaux de l'aide générale.

En outre, de juin à décembre 2021 177 dossiers ont été archivés (sortie RIS) et 107 dossiers 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.

En outre, de décembre 2021 à juin 2022, 160 dossiers ont été archivés (sortie RIS) et 87 dossiers 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.

La cellule Formation et Ateliers :

- Orientation et ajustement des projets de (pré)formations
- Accompagnement sur le lieu de formation
- Evaluation intensive des mises en formation
- Mise en œuvre du projet de formation
- Animation de divers ateliers/séances d'infos

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

Du 1^{er} juin au 31 décembre 2020, 118 mises en formation ont été réalisées. Même remarque que supra. Cette diminution s'explique par la crise sanitaire (certains cours ont été suspendus, des formations reportées ou non organisées).

Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur	
18/24	24/44	44/54	> 55	CESS	21	CISP (EFT)	23
34	75	9	0	CESI	9	EPS	64
Sexe				CEB	37	IFAPME	6
Hommes		Femmes		PRIMAIRE ACHEVE	NON 6	FOREM	6
66		52		PROFESSIONNEL	14	AUTRES	19
				SPECIAL	8		
				SUPERIEUR	2		
				INCONNU	21		

Du 1^{er} décembre 2020 au 30 juin 2021, 173 mises en formation ont été réalisées.

Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur	
18/24	24/44	44/54	> 55	CESS	25	CISP (EFT)	52
58	105	9	1	CESI	9	EPS	72
Sexe				CEB	51	IFAPME	5
Hommes		Femmes		PRIMAIRE ACHEVE	NON 14	FOREM	12
85		88		PROFESSIONNEL	24	CEFOP	5
				SPECIAL	13	AUTRES	27
				SUPERIEUR	2		
				INCONNU	35		

Du 1^{er} juin au 31 décembre 2021, 178 mises en formation ont été réalisées

Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur	
18/24	24/44	44/54	> 55	CESS	15	CISP (EFT)	59
66	97	10	5	CESI	13	EPS	50
Sexe				CEB	51	IFAPME	9
Hommes		Femmes		PRIMAIRE NON ACHEVE	10	FOREM	23
102		76		PROFESSIONNEL	25	CEFOP	10
				SPECIAL	12	AUTRES	27
				SUPERIEUR	5		
				INCONNU	27		

Du 1^{er} décembre 2021 au 30 juin 2022, 223 mises en formation ont été réalisées.

Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur	
18/24	24/44	44/54	> 55	CESS	12	CISP (EFT)	91
89	112	18	4	CESI	11	EPS	47
Sexe				CEB	62	IFAPME	6
Hommes		Femmes		PRIMAIRE NON ACHEVE	25	FOREM	29
133		90		PROFESSIONNEL	58	CEFOP	11
				SPECIAL	19	AUTRES	39
				SUPERIEUR	4		
				INCONNU	32		

La Cellule « En Route vers l'emploi »

- Analyse des candidatures (présélection) – dispositif article 60/61
- Présentation des candidats et accompagnement aux entretiens d'embauche (dispositif art 60/61)
- Coaching
- Contacts employeurs
- Analyse des éventuelles réaffectations (dispositif art 60/61)
- Démarchage via un capteur emploi (profils spécifiques par exemple)

La cellule Suivi des mises à l'emploi Article 60

- Accompagnement socioprofessionnel pendant la mise à l'emploi
- Remobilisation pendant l'exécution du contrat
- Evaluations périodiques et plan d'actions au besoin
- Visites à domicile (Exemple : absences répétées)
- Si besoin, Réorientation – réaffectation

Les outils et ateliers proposés :

Les ateliers (en collaboration avec la cellule Formations/Ateliers) :

Remobilisation :

- Mettre en exergue la multitude d'emplois recherchés dans la région par secteur d'activité tout en soulignant les emplois envisageables via le contrat art 60§7 (encadrés en orange).
 - o *Les métiers mis en avant sont des métiers dits porteurs, en pénurie ou en fonction critique selon le FOREM*
- Démontrer qu'il existe dans la province du Hainaut un large panel de centres de formations proposant des formations aussi bien qualifiantes que pré-qualifiantes
- Mettre en avant la nécessité de se former pour augmenter ses chances de trouver du travail sur du long terme.
- Envisager un projet professionnel sur du long terme en montrant les perspectives d'emploi et de formation dans la région
- Développer un savoir-être adéquat au groupe

Mobilité :

- Susciter une réflexion collective sur les moyens de locomotion autre que la voiture personnelle afin de pouvoir l'argumenter auprès d'un employeur lors d'un entretien ;
- Informer et sensibiliser les participants sur : des aides, les modes de transports alternatifs existants sur le territoire montois et sur les conditions d'obtention du permis de conduire.
- Rendre plus autonomes les participants en intégrant les notions d'anticipation et d'organisation nécessaires pour leurs déplacements lorsqu'on utilise une alternative à la voiture au travers d'exercices, ...

Utilisation de différents outils : Powerpoint, outil informatique, questionnaire écrit, mise en situation, etc.).

La collaboration avec des partenaires externes :

- Module d'orientation professionnelle. :
 - Tests administratifs
 - Permis de conduire (Passeport Drive, Drive Mut).
- Atelier Recherche Active d'emploi
- Atelier « Devenir tuteur » (volet employeur).

Autres outils :

- Les permanences sociales :

- Possibilités de recevoir les usagers de manière plus fréquente.
- Possibilités de prévoir des rendez-vous d'une heure quand cela est nécessaire.
- Le Bilan socioprofessionnel
- La Roue de la vie
- Créations de nouveaux outils permettant de viser l'autonomie des usagers :
 - Echéancier « Mon Parcours ».
 - Ligne du temps.
 - Questionnaire par rapport aux intérêts professionnels.
 - Divers outils informatifs (liste d'activités extra-scolaire, conseils pour une bonne recherche d'emploi et/ou de formation, liste d'agence d'intérim, mise à disposition du catalogue des formations du Forem dans les salles d'attentes, etc.).
- Les salles d'attentes :
 - Réorganisation des salles d'attentes.
 - Un thème = Un espace (CISP, jeunes, offres d'emploi, ateliers, etc.).
 - Focus : « Le métier du mois ».
 - Créations de nouvelles affiches (profils art.60/61 les plus recherchés, affiches explicatives, etc.).

LE POLE DE FORMATION « LE PLEIN AIR »

Le pôle de formation « Le Plein Air », désormais officiellement localisé à la rue du Travail, 52 à 7033 Cuesmes regroupe différentes actions et/ou projets axés, d'une part, sur la formation et, d'autre part, sur des services commerciaux de type économie sociale et circulaire destinés, principalement, aux personnes précarisées.

1) LE CENTRE D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

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

Les arrêtés d'exécution du décret ayant retardé son application, nous avons seulement pu introduire, pour le 31/03/2016, une demande d'agrément. Notre demande a été acceptée et nous sommes donc devenus un CISP depuis le 01/01/2017. Cet agrément prenant fin ce 31/12/2022, un dossier de renouvellement a été introduit cette année.

Divers changements sont alors apparus mais notons surtout l'importance dorénavant de faire référence à un référentiel formation par filière et d'appliquer un programme de formation individualisé pour nos stagiaires. Les inspections mettront l'accent, y compris, sur le respect du programme pédagogique et de l'accompagnement socioprofessionnelle de l'équipe d'encadrement et non plus uniquement sur le volet administratif et financier.

L'année dernière nous avons déjà introduit un dossier d'extension d'agrément auprès de la région afin d'augmenter le nombre d'heures agréées des filières « bio & entretien d'espaces verts » et « électro » ; modifier le nom de la filière « magasinier livreur spécialisé dans le travail

du bois » en « ouvrier valoriste spécialisé dans le travail du bois » et surtout afin de créer deux nouvelles filières :

- Ouvrier valoriste généraliste (sur base de l'expérience et de la réorientation prévue dans la nouvelle programmation FSE du projet « Recyclerie). L'idée est de former les stagiaires uniquement dans le cadre du CISP pour que la Recyclerie ne se compose plus que d'agents sous contrat art 60 § 7. Ceux-ci auront préalablement passé la validation des compétences pour ce métier. Pour rappel, Le CISP est le seul site agréé en Wallonie par le consortium de la validation des compétences via notre convention de partenariat avec le Forem-Environnement Mons.
- Ouvrier polyvalent en brico-dépannage : l'initiative de la création de cette filière part du service IDESS « brico-dépannage – jardinage ». L'objectif sera de former des équipes de stagiaires capables d'intervenir sur les différents locaux du CPAS en soutien du service technique et d'utiliser les matériaux de seconde main disponibles au sein de notre future matériauthèque.

A celles-ci s'ajoutent nos 5 anciennes filières de formation :

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

Evolution du nombre de stagiaires

Dorénavant (suite à l'acceptation de notre extension d'agrément), le nombre d'heures fixé par la Région Wallonne est passé de 27.606 heures à 35.461, le subside régional qui en découle a également augmenté, passant d'environ 430.000 € à approximativement 560.000 €.

Notons que ces 3 dernières années ont évidemment été impactées par la crise du Covid-19 et que les chiffres repris ci-dessous ne reflètent pas ce que nous avons l'habitude d'atteindre et aurions pu atteindre en « temps normal ».

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation
2019	77	33.324
2020	62	22.452
2021	58	21.261
2022 (31/08/22)	67	21.930

La région wallonne, consciente de cette réalité a décidé de prendre certaines dispositions permettant d'assurer la viabilité des CISP. Ainsi, les années 2020 et 2021 ont été complètement immunisées et nous avons perçu l'entièreté du subside sans tenir compte de la complétude ou non des indicateurs. Pour cette année 2022, nous n'avons pas encore reçu de décision officielle mais grâce à l'Interfédé et CAIPS (représentants des CISP), nous devrions à nouveau être « protégés » pour la dernière fois, considérant que nous sommes seulement en train de nous remettre et reconstituer des groupes décimés au cours des deux dernières années.

Détail des heures par filière de formation

	Aux. coll.	Bio EEV	Electro	Transport	Bois	Valoriste	Brico	Total
Agréées	10.491	5.245	3.588	4.141	4.141			27.606
2019	10.380	12.104	5.812	3.559	1.469			33.324
2020	6.641	5.998	2.662	2.951	4.201			22.452
2021	5.682	7.208	1.956	2.073	4.342			21.261
Agréées 2022	10.491	6.211	5.999	4.141	4.141	2.239	2.239	35.461
2022 (31/08)	6.095	6.255	4.236	3.271	2.074	0	0	21.930

Remarque : Les deux nouvelles filières bien que déjà validées par la région n'ont encore pu débuter puisque l'engagement des deux nouveaux formateurs a d'abord été refusé par le CRAC, désormais accepté, la procédure de recrutement doit seulement être lancée. Notons également que nous avons demandé plus d'heures que ce soit au sein de ces deux nouvelles filières ou les deux anciennes que nous souhaitons développer mais que la région n'a pas totalement pu accéder à notre requête. Nous tenterons à l'avenir d'introduire un nouveau dossier d'extension afin d'atteindre ce que nous avons suggéré, ce qui augmentera également à nouveau le montant du subside que nous percevons.

Chiffre d'affaires annuel des services situés au Plein Air

Année	Clients Payants	Services Rendus	Total
2019	235.174 €	85.909 €	321.083 €
2020	204.486 €	122.871 €	327.357 €
2021	265.537 €	41.677 €	307.214 €
2022 (31/08/21)	149.588 €	30.279 €	179.866 €

Détail du chiffre d'affaires en cours (au 31/08/22) par service :

2022	Payants	SR ¹
Auxiliaire en collectivité	€ 14.480	€ 9.740
Bio-maraîchage	€ 0	€ 320
Entretien d'espaces verts	€ 0	€ 10.820
Installateur valoriste en électro-ménager	€ 2.910	€ 3.080
Magasinier-livreur spécialisé dans le travail du bois	€ 200	€ 2.590
Agent de transport – manutention - distribution	€ 840	€ -
Recyclerie ²	€ 1.353	€ 2.830
Magasins	€ 78.292	€ 899
Brico-dépannage – Jardinage	€ 37.117	€ 0
Taxi Social	€ 14.396	€ 0
TOTAL	€ 149.588	€ 30.279

¹ Il s'agit des interventions réalisées pour les services internes du CPAS ou, à la demande des autorités, avec les partenaires avec lesquels nous sommes conventionnés. Ces interventions sont non facturées mais permettent d'établir un montant estimatif qu'aurait dû payer le CPAS

s'il avait fait appel à des entreprises externes (= économies d'échelle), bien que nos tarifs soit bien moindres que ceux appliqués dans le privé.

² Le terme « Recyclerie » inclut les prestations effectivement réalisées par l'équipe mais également les montants perçus pour les tonnes d'encombrants enlevées en partenariat avec les intercommunales Hygea

➤ La filière « Auxiliaire en collectivité »

La filière « Auxiliaire en collectivité » entretient de manière hebdomadaire de nombreux sites du CPAS puisqu'en plus de la rue du Travail dans son ensemble, ils se chargent également de la salle Shamrock, du Trieu, des magasins « Le Grenier aux Trouvailles » et « Re-Trouvailles », ainsi que de manière ponctuelle de l'abri de nuit, de l'AMO ou d'autres services à leur demande si la situation le nécessite.

Nous entretenons également d'autres sites pour lesquels nous sommes rémunérés (prestations facturées) tels que, Téléassistance, l'Enclos de Messines, le Relais Social, les Laurentides, CHUPMB Acasa, ...

A la demande des autorités, nous avons passé nos prestations mensuelles à la Maison Arc-en-Ciel en gratuité (= services rendus) cette année.

Nous formons aussi nos stagiaires aux techniques de repassage « professionnelles ». En effet, un nouvel atelier a pu voir le jour en 2022 au sein du bâtiment de la Recyclerie financé par Hygea grâce à la subvention de 25.000 € obtenue dans l'APP « réutilisation 2021 ».

En ce qui concerne les activités de cuisine, il n'y a pas eu de changements dans la volonté ou la méthodologie définie. Nous faisons collaborer cet atelier avec la filière bio-maraichage par rapport à sa production de légumes pour la confection de repas, le compostage des déchets organiques, etc. Mais la situation particulière de ces dernières années liées au Covid-19 a ralenti et, pour certains volets tel que les Take Away, même stoppé les activités de cuisine. La situation a également fortement affecté la production de la filière « bio ».

Nous gardons à l'esprit la perspective de la création d'une cuisine et d'un réfectoire répondant aux normes AFSCA au sein de ce nouveau site d'exploitation à la rue du Travail. Toutes les filières seraient ainsi réunies sur un même lieu et tous les stagiaires pourraient bénéficier d'une cantine digne de ce nom avec des repas de qualité, préparés en interne, et proposés à des prix démocratiques tenant compte de leur réalité sociale et financière.

➤ Filière Electro

La filière « électro » intervient de plus en plus pour des dépannages au sein des services internes du CPAS (= services rendus) et ce au détriment d'un développement des prestations chez des particuliers.

Elle procède également à la remise en état et/ou à la réparation de matériel électroménager mis ensuite en vente au magasin.

Depuis 2018, nous avons obtenu le LABEL« Electrorev » via l'ASBL Ressource. Cette reconnaissance nous a apporté une plus grande renommée, une garantie de qualité sur nos services et appareils en vente mais nous permet également d'agrandir, voire de nous créer un véritable réseau de professionnels dans le domaine de l'électro. Après notre excellente expérience avec le groupe Colruyt sous la supervision de l'ASBL RECUPEL, nous avons tenté de trouver de nouveaux partenaires, malheureusement seul Electro Dépôt à Quaregnon nous a répondu favorablement. La fréquence et la quantité des produits étant moindre, nous avons dû accentuer les récupérations chez Hygea mais la qualité étant évidemment bien inférieure, nos opportunités et ventes s'en trouvent fortement affectées.

Suite à cette évolution, nous sommes désormais soumis aux diverses obligations administratives en lien avec cet agrément de « transporteur de déchets dangereux » du SPW-Environnement en devant, notamment, rentrer un rapport trimestriel détaillé.

Notre formateur a réussi sa formation de technicien frigorifique et nous avons été agréés en qualité d'entreprise en technique frigorifique spécialisée en date du 15/10/20. Nous pouvons ainsi offrir une initiation dans ce domaine d'activité à nos stagiaires et proposer à la vente des frigos. En effet, il s'agit d'un besoin de première nécessité pour les bénéficiaires de l'aide sociale pour lequel nous avons beaucoup de demandes. Il était donc frustrant de régulièrement croiser des frigos lors de nos prises de dons et de ne pouvoir les collecter pour réparation en vue de leur réemploi. C'est notamment pour cette raison que nous avons demandé une augmentation du nombre d'heures au sein de cette filière dans notre dossier d'extension d'agrément l'année passée.

➤ Filière Bois

Comme la filière « électro », cette formation peut intervenir au sein des différents services du CPAS de Mons mais elle reste cependant la filière qui se déplace le moins. En effet, l'essentiel de son travail consiste à la restauration de mobiliers qui seront revendus au sein des magasins sociaux de seconde main.

Les stagiaires sont également formés aux pratiques de menuiserie (utilisation de machines professionnelles, pose de cuisine, de portes, etc...) mais ces travaux ont lieu au sein même de l'atelier, de manière purement formative.

➤ Filière Transport

Notre équipe de « Transport et déménagement », accompagnée de ses stagiaires et agents « Art. 60 », se rend chez des clients payants et sur les différents sites du CPAS de Mons (interne) afin d'y effectuer leurs prestations. Il s'agit d'un service fortement sollicité en interne à diverses occasions et par de nombreux services mais aussi ponctuellement par la Ville notamment pour le montage des chapiteaux lors de festivités.

La filière est aussi régulièrement sollicitée pour la récupération des denrées alimentaires pour le service social ou, par exemple cette année, dans le cadre des donations pour les victimes de la guerre en Ukraine.

➤ Filière Bio-maraichage et entretien d'espaces verts

Suite à l'obtention du nouveau terrain de 8 hectares à Ghlin en 2017, nous avons évoqué la création d'un projet spécifique « Naturacadémie » pour le développement de l'axe bio-maraichage de la filière.

Malheureusement, aussi intéressant soit ce projet, nous ne sommes pas parvenus à le concrétiser. Pour rappel, la volonté à long terme est de mettre en place un projet de régie agricole autonome pour laquelle, une équipe d'agents spécifiques de production devra également être recrutée. Les réflexions actuelles portent sur des personnes inactives des communes de Jemappes et Cuesmes afin de croiser ce projet avec celui de « zéro chômeur » mené par le SIP dans le cadre de la nouvelle programmation FSE 2023-2027.

De nouveaux terrains sur Harmignies/Harvengt ont été récupérés par le CPAS l'année passée en vue de ce projet mais en attendant sa création, une plantation de céréales a été mise en place. Pour ce type de culture, l'autorité du centre a fait l'acquisition d'un tracteur horticole et d'une benne.

Suite à un échange de parcelle, un partenariat avec un agriculteur local est également envisagé afin de proposer une initiation aux techniques viticoles à nos stagiaires CISP.

Nous avons mis à profit la période de confinement pour entreprendre et régulariser les activités de la filière maraichage (producteur de fruits et légumes) au sein de l'AFSCA. Idéalement, la prochaine étape serait de lancer les démarches pour la reconnaissance de notre production par un Label BIO mais la lourdeur des démarches, la faible production, ainsi que la crise économique et alimentaire nous poussent à patienter.

Nous poursuivons également notre partenariat avec l'école d'apiculture des Hauts Pays qui dispose de plusieurs ruches sur notre terrain à Ghlin. La convention prendra fin cette année 2022, il y aura donc lieu de se positionner sur l'éventuelle poursuite du projet.

Outre son activité de maraichage sur le terrain de Ghlin, le volet « Entretien d'espaces verts » de la formation se réalise sur les nombreux sites du CPAS ce qui permet des économies pour le centre en évitant le recours à des entreprises privées.

L'hiver, la gestion du bois de Baudour reste l'une des activités de la filière.

Le manque de sécurité sur le site de Ghlin reste une réalité. Afin d'éviter de nouveaux vols et dégâts comme subis par le passé, il serait primordial d'envisager l'installation de mesures de sécurité adéquates et d'investir dans la remise en état de la maison permettant d'accueillir les stagiaires dans de bonnes conditions. Le site n'est d'ailleurs pas aux normes RGPT, ni pompiers.

➤ Encadrement Psychosocial

Les cours de remédiation aux connaissances de base (en mathématique et français) pour les stagiaires qui en éprouvent le besoin, établi en partenariat avec le CISP « Lire et écrire », fonctionnaient bien mais, de nouveau, la situation sanitaire que nous avons traversée a

suspendu cette collaboration depuis mars 2020. Nous reprendrons l'activité telle que par le passé quand la situation sera stabilisée.

Il en va de même pour notre collaboration avec la maison de quartier de Quaregnon pour des cours (gratuits) sur le permis de conduire théorique.

En ce qui concerne notre souhait de proposer des ateliers relatifs à la recherche d'emploi, nous n'y sommes pas encore parvenus. Le projet post-formation, tel qu'exigé dans notre agrément doit donc encore être amélioré par notre équipe d'encadrement social.

Notons que notre salle informatique n'est toujours pas opérationnelle. Nous avons d'ailleurs reçu un subside de 14.000 € dans le cadre du « Coup de Pouce Digital ». La cellule informatique a reçu dans ce cadre 10 ordinateurs portables entièrement équipés. Avant leur mise à disposition, la cellule informatique doit installer une ligne externe pour sécuriser la connexion des stagiaires du réseau interne du CPAS.

2) LA « RECYCLERIE »

En juillet 2015, le FSE a marqué son accord sur le projet introduit et la subsidiation des exercices de 2015 à 2020 (et finalement 2021). Concrètement, cela a permis l'engagement de nouveaux collaborateurs spécifiques pour l'encadrement d'un groupe de minimum 18 stagiaires, ainsi que la prise en charge de la majorité des frais de fonctionnement.

Pour encadrer au quotidien les stagiaires, nous avons pu engager 3 formateurs, stabiliser une vendeuse au magasin « Le Grenier aux Trouvailles », engager une assistante sociale à temps-plein ainsi qu'un agent administratif.

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

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

La fin de la programmation ayant atteint son terme au 31/12/2021, nous avons introduit une nouvelle demande d'agrément pour laquelle nous n'avons pas encore reçu de réponse officielle. La Ville de Mons, ayant été séduite par le projet, souhaite travailler avec nous afin d'accentuer la collecte d'encombrants sur le territoire du Grand-Mons.

Le dossier de renouvellement d'agrément présenté à l'agence FSE est, dans les grandes lignes, similaire à celui proposé en 2015 (formation destiné à une population éloignée de l'emploi et peu scolarisée dans un métier en devenir, vision écologique et environnementale grâce à la collecte, la transformation et le retour dans le circuit de la vente d'objets considérés comme

déchets et destinés à l'incinération et, donc, la participation à la diminution des émissions de CO² dans la lutte contre l'effet de serre, etc.). La différence majeure réside dans la mise à l'emploi de ces stagiaires. En effet, notre objectif est de proposer un contrat de travail après seulement quelques semaines de préformation à nos stagiaires (préformation qu'ils suivront désormais dans la nouvelle filière d'ouvrier valoriste généraliste du CISP). Le but est de les préparer rapidement à l'emploi, ils passeront après environ 3 mois la validation de compétence pour ce métier directement chez nous puisque nous en sommes désormais compétents et intégreront ainsi la Recyclerie directement sous contrat art 60, où ils parferont leur formation via le travail. Nous avons déjà profité de cette année de transition pour appliquer cette nouvelle méthodologie et augmenter progressivement le chiffre de 7 à 20 postes art 60. Cela permettra de répondre à nos indicateurs d'heures, d'augmenter la qualité de leur formation et de leurs acquis mais également la qualité de notre travail afin de réduire le turn-over et la difficulté de trouver des stagiaires réellement motivés. De plus, il est évident que le besoin urgent de nos stagiaires pour améliorer leur situation sociale et économique est de trouver un emploi. Nous pourrons ainsi mieux répondre à leur demande.

Avec les 2 intercommunales (IDEA + HYGEA) actives sur la zone « cœur du Hainaut », nous réfléchissons aussi à la création d'une Ressourcerie en se basant sur le modèle de celles déjà existantes (exemple celle du Val de Sambre ou celle du pays de Liège).

Les résultats sur les dernières années :

	Tonnage Enlevé	Tonnage Vendu	Tonnage retourné (rebut)	Valorisation
2019	133,37	103,12	22,94	13,52
2020	108,81	74,26	31,22	21,74
2021	95,10	79,43	14,14	10,26
2022 (31/08)	61,16	40,12*	22,97	11,38
TOTAL	504,26	371,56	106,37	87,86

* Au 30/06/2022

Le tableau suivant donne des indicateurs de formation :

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation	Chronogramme prévisionnel
2019	47	34.888	35.700
2020	38	23.606	37.400
2021	42	31.688	35.700
2022 (31/08/22)	35	19.744*	N. C.

*Chiffre qui sera revu à la hausse puisque les agents sous contrat Art. 60 considérés comme stagiaires dans ce projet sont également valorisés. Cependant, nous ne considérons à ce stade de l'année que le nombre d'heure réellement prestées et non les jours ONSS comme nous le ferons pour le rapport d'activités FSE et comme c'est le cas pour les années antérieures.

Aménagement de l'infrastructure : création par HYGEA d'une Recyclerie financement FEDER

L'aménagement pour les ateliers du projet Recyclerie par Hygea s'est enfin terminé et ce, avec le soutien d'un financement FEDER. Nous avons donc pu investir ces derniers locaux de le rue du Travail (situés derrière et en connexion avec ceux déjà achetés à la Ville par le CPAS) en début

2021. Une convention d'occupation a été réalisée pour laquelle nous payons un loyer mensuel d'environ 1000 €.

Dans le cadre de la nouvelle programmation FEDER et afin de renforcer notre dispositif de valorisation des déchets encombrants ménagers, Hygea a introduit un nouveau dossier pour l'extension de la Recyclerie et la création d'une matériauthèque également sur le terrain de la rue du Travail.

Tous ces investissements doivent permettre la création d'une structure autonome de type « Ressourcerie » sur la zone « cœur du Hainaut ».

Validation des compétences du métier d'ouvrier valoriste

Notre centre de formation a été désigné par le Consortium de la Validation des Compétences comme centre d'examen pour le métier d'ouvrier valoriste pour l'ensemble de la Région Wallonne en janvier 2020. malheureusement cette activité est restée relativement discrète jusqu'à présent suite à la pandémie mondiale.

Cela aura pour conséquence d'améliorer la visibilité et la reconnaissance de notre dispositif de formation en Région Wallonne mais aussi de reconnaître la qualité de la formation de nos stagiaires et leurs compétences sur le marché de l'emploi. Notre objectif est de leur faire passer l'épreuve qui le permettra d'obtenir la certification officielle de la part du FOREM. Nous espérons aussi, par ces moyens, attirer un plus grand nombre de candidats stagiaires à l'avenir.

Cette collaboration nous permet également une indemnisation de 145 € pour chaque session organisée.

Indépendamment de cette reconnaissance, plusieurs de nos agents sont également devenus évaluateurs et observateur, ce qui leur permet de participer aux sessions de validation de compétences de Bruxelles formation avec qui nous sommes conventionnés. Nous sommes alors rémunérés 60 € par session (1 session = 1 examen d'un candidat) pour l'évaluateur et 100 € par journée pour l'observateur.

	Bruxelles-formation	Le Plein Air	Montant perçus
2020	10 sessions	0	800 €
2021	0	5 sessions	725 €
2022 (31/08/22)	0	8 sessions	1.160 €

3) PROJET IDESS

Depuis le transfert des activités ACASA vers le CHUPMB, le projet IDESS (Initiatives de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité à finalité sociale) est intégré dans le dispositif global du « Plein Air ». Depuis 2019, tous les agréments anciennement à durée indéterminée ont été basculés en agrément de 4 ans. Nous avons donc dû rentrer un dossier de renouvellement d'agrément cette année afin de poursuivre nos activités dès janvier 2023. Nous en avons profité pour intégrer notre nouvelle activité d'épicerie sociale.

Quatre secteurs sont désormais concernés :

- Le transport social (Taxi Social)
- Le service « Brico-dépannage – Jardinage »
- Les magasins sociaux
- Les épiceries sociales (en attente d'acceptation)

Le transport social permet au public-cible de bénéficier d'un service de « Taxi Social » qui s'est développé milieu 2011 et ce, à prix très compétitif. Ce projet permet aux personnes défavorisées de se déplacer à moindre coût soit pour se rendre à l'hôpital soit pour faire des courses ou encore pour participer à une activité quelconque. Ce taxi fonctionne du lundi au vendredi selon des horaires de bureau.

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

La progression de nos magasins sociaux avant la pandémie et leur développement au cours des dernières années s'explique, d'une part, par le développement du projet de la « Recyclerie » mais aussi par la situation économique qui pousse les personnes à mesurer leurs achats et à valoriser le commerce de seconde main (les valeurs de recyclage et d'écologie sont très présentes dans la société et auprès d'une bonne partie des individus depuis quelques années). Une autre explication cohérente est que cette augmentation serait liée à la fidélisation de notre clientèle et à la renommée grandissante de nos magasins.

Afin d'inscrire notre second magasin social de seconde main, baptisé « Re-Trouvailles », dans le cadre des IDESS, nous avons introduit en 2021 un dossier auprès de la Région Wallonne. Nous y avons également demandé la subsidiation de 3 agents SINE (stabilisation de Sabine Laune + deux nouveaux engagements futurs ; l'un en renfort des deux magasins et le second afin de disposer d'un deuxième chauffeur pour le Taxi Social) et de 2 « Art 60 ». Toutes ces modifications ont été acceptées par le SPW mais comme pour le CISP, le CRAC avait dans un premier temps refusé les engagements demandés avant de les autoriser durant ce mois d'août 2022. La procédure de recrutement doit donc seulement être lancée.

Le magasin de Dour, ouvert en octobre 2017, provient de notre collaboration avec le CPAS de Dour. La ville dispose ainsi d'un magasin social destiné à leurs propres bénéficiaires dont la mise en place a également permis la création d'un poste art 60 supplémentaire. En contrepartie, nous les fournissons en marchandises pour lesquelles nous percevons la recette.

Le tableau suivant reprend l'évolution du chiffre d'affaire des magasins :

	Jemappes	Mons	Dour	TOTAL
2019	110.965 €	41.481 €	3.011 €	155.456 €
2020	87.080 €	41.347 €	1.564 €	129.991 €
2021	103.586 €	53.001 €	1.173 €	157.760 €
2022 (31/07)	52.499 €	25.268 €	524 €	78.292 €
TOTAL	451.395 €	179.870 €	9.940 €	641.205 €

4) PROJET « REUTILISATION 2021 »

En 2021, un appel à projet intitulé « réutilisation 2021 » a été lancé par le SPW Environnement. L'objectif était de percevoir le subside de 25.000 € afin de développer et aménager un atelier « textile » dans le cadre de nos activités de recyclage. Avant cela, nous ne collectons pas les vêtements. Désormais, nous les récupérons, les valorisons et les revendons via nos magasins sociaux de seconde main. L'atelier en charge de cette logistique a été installé au sein du bâtiment de la Recyclerie mis à disposition par Hygea, à l'arrière de nos locaux à la rue du Travail. Quant à sa gestion, c'est notre filière d'auxiliaire qui s'en charge et plus spécifiquement la cellule destinée au volet repassage de nos activités.

Nous avons été invités à répondre au nouvel appel à projet pour cette année 2022, les nouveaux projets seront prioritaires mais nous pourrions profiter d'un manque de sollicitations de la part d'autres organismes pour obtenir un nouveau subside. Si nous l'obtenons, il sera destiné à l'aménagement de zones et rayonnages « textiles » au sein de nos magasins.

Conclusions et perspectives 2022 pour le CISP

Le Covid-19 aura continué d'impacter nos résultats lors de ces dernières années mais nous avons tout de même pu développer de nouveaux services et améliorer ceux déjà existants. Nous devrions enfin retrouver une situation totalement « normale » en 2023.

Le renouvellement de l'agrément CISP pour 6 ans, soit jusqu'au 31/12/2028, permet de stabiliser les filières du CISP « Le plein air ». La création de deux nouvelles filières de formation, la prolongation de notre agrément FSE pour la Recyclerie (si elle est acceptée) et la création d'épiceries sociales en IDESS permettront de poursuivre notre développement et offriront de nouveaux emplois locaux pérennes et davantage de soutien et services à la population montoise, surtout précarisée.

En parallèle, nous devons également poursuivre le développement et l'amélioration de nos cours théoriques, ainsi que sur le développement d'un projet post-formation comme exigé dans notre agrément CISP.

Nous allons aussi introduire une demande d'agrément et de financement dans le cadre du nouveau Décret relatif au PMTIC (formation de base au numérique) dont l'application est prévue au 1/01/2023.

A ce jour, « Le Plein Air » est devenu l'un des acteurs principaux d'insertion socioprofessionnelle de la région montoise. Toutefois, il est urgent et nécessaire d'améliorer la collaboration avec le SIP afin d'augmenter le nombre d'orientations de stagiaires vers notre centre de formation car le manque de ceux-ci reste de loin notre plus grande préoccupation. En effet, sans stagiaire, l'ensemble de ce pôle serait voué à disparaître.

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

Les prochaines réflexions et nouveautés porteront sur le rôle du centre de formation dans la « régie agricole autonome » et la création d'une « Ressourcerie », suite à la finalisation du bâtiment aménagé par Hygea dans le cadre des ateliers de valorisation de la Recyclerie.

A partir de janvier 2023 et en collaboration avec la Ville de Mons, nous développerons une collecte préservante, dite « sélective » ou « écrémante », des encombrants ménagers pour les citoyens de l'entité.

En parallèle, nous espérons voir débiter les travaux d'aménagement du site de la rue du Travail suite aux financements Sowalfina et PIVW afin d'accueillir adéquatement le personnel et les stagiaires. Mais aussi intégrer les équipes du SIP dans la perspective de la création du pôle d'insertion socioprofessionnelle et d'économie sociale & circulaire du CPAS de Mons.

Pour finir, nous devons poursuivre le développement, déjà bien entamé, des épiceries sociales.

« Le coq solidaire », annexé au magasin social « Le grenier aux Trouvailles » a ouvert le 29/08/2022, nous pourrions donc introduire en septembre 2023 une demande d'agrément et de subventionnement au 01/01/2024 sur base d'une année de fonctionnement.

Pour la seconde épicerie, nous avons fait une offre d'achat pour l'acquisition d'une surface commerciale à Cuesmes (rue de Ciplly) dans la perspective du développement des collectes d'encombrants ménagers à valoriser. Une réflexion sera donc nécessaire sur l'intégration de l'épicerie sociale à Cuesmes ou sur Mons à la place du magasin Re-Trouvailles.

Celles des universités devraient ouvrir au plus tôt en octobre 2022.

Quant à la mobile, nous avons déjà consulté des fournisseurs de food-truck et savons que les délais de livraison seront longs mais espérons tout de même pouvoir débiter l'activité avant 2024.

LE SERVICE D'INSERTION SOCIALE (SIS)

Notre Service d'Insertion Sociale est agréé depuis 2005 par la Région Wallonne et mène depuis 2015 une politique d'activation sociale.

Les missions du SIS sont de rompre l'isolement social, permettre une participation à la vie sociale, promouvoir la reconnaissance sociale, améliorer le bien-être et la qualité de la vie et favoriser l'autonomie.

Les objectifs sont de retrouver un rythme de vie, de créer des liens sociaux, reprendre confiance en soi, de mieux appréhender son environnement et d'améliorer son quotidien.

Pour y parvenir, le service organise des activités collectives d'insertion sociale au sein du service ou en partenariat. Ces activités répondent aux besoins formulés par les bénéficiaires dans le cadre du suivi individuel.

En cette période pandémique, nous avons été contraints d'interrompre momentanément nos activités. Néanmoins, nous avons assuré un suivi individuel de nos bénéficiaires. Dès que nous en avons eu l'occasion nous avons proposé des activités dans le respect de consignes imposées dans la lutte contre ce virus. Malheureusement, nous avons renoncé à l'activité cuisine pour laquelle une distanciation et les mesures d'hygiène ne pouvaient pas être respectées. Les marches, les visites culturelles, les percussions à l'extérieur ont permis à notre public de reprendre contact avec notre service.

Depuis peu, les produits d'entretien maison, les jeux de société et les ateliers créatifs ont repris en interne. Le tir à l'arc et l'atelier artistique ont été suspendus par notre partenaire « le jardin des fées » ainsi que l'atelier estime de soi et bien-être dispensé par l'ASBL « pourquoi pas toi ».

La collaboration avec les PPJ permet à nos bénéficiaires de participer aux différents ateliers dispensés le mardi et jeudi. Cela permet aussi à nos bénéficiaires d'être autonomes et de s'insérer dans différentes activités proposées par cet opérateur.

En termes de nouveauté, l'atelier jardinage en collaboration avec la Communauté Emmaüs de Ghlin rencontre un succès mitigé. Cependant, les participants du premier jour sont toujours présents et s'impliquent, ce qui en terme d'insertion sociale et professionnelle, est très positif.

Pour la période de septembre à décembre 2020, 130 personnes ont suivi 32 activités différentes. Depuis janvier 2021, 121 activités ont été proposées avec une participation moyenne de 4 personnes par ateliers.

Pour la période de juin 2021 à juin 2022, 338 ateliers et 38 séances d'information collectives ont été organisés pour un total de 1014 heures réalisées.

21 choix d'activités sont proposés aux bénéficiaires :

Activités	Nombre d'ateliers organisé	Nombre de présences
Potager	40	91
Théâtre	29	163
Créatif	29	211
Artistique	27	101
Tricot	22	112
Percussions	18	93
Tir-à- l'arc	17	58
Marche/balade	15	79
Communication par le jeu	12	90
Visites/journées culturelles	17	94
Cinéma	9	57
Réalisation produits entretien et cosmétiques	9	58
Zéro déchets	5	37
Piscine	4	14
Cuisine	3	16
Escalade*	3	9

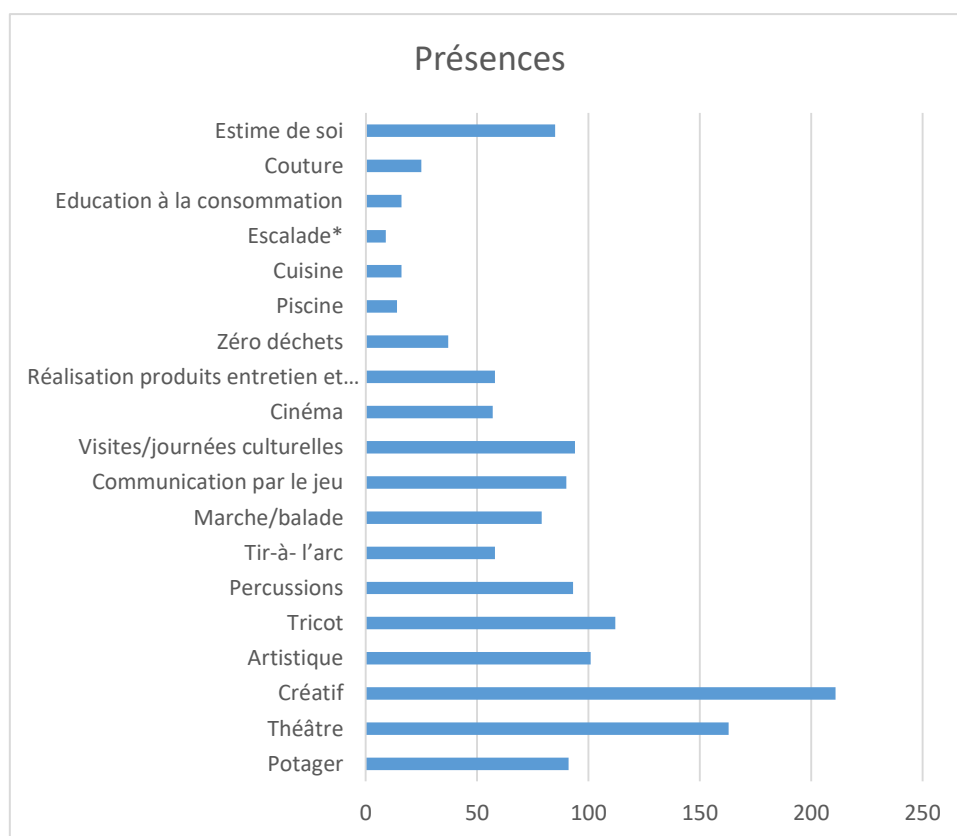
Education à la consommation	3	16
Couture	46	25
Estime de soi	12	85

Nous avons travaillé avec des partenaires extérieurs : les PPJ, les jardins du Kiwanis, le théâtre du Copion, le Jardin des Fées, le CMA, l'Article 27, asbl Pourquoi pas Toi, Face Nord.

Cette collaboration représente 217 ateliers. Notre équipe de travailleurs sociaux a donc animé 121 ateliers.

Nous comptabilisons 1409 présences pour les 338 ateliers donnés. On remarque que les ateliers phares sont : les journées culturelles, le créatif, communication par le jeu, et tout ce qui tourne autour du recyclage et de la fabrication de produits « maison ».

Les activités sportives attirent moins les bénéficiaires et l'atelier couture fonctionne moins malgré une programmation intensive.



Alors que la collaboration pour l'activité « escalade » s'arrête, nous venons de mettre en place le partenariat avec l'asbl « Vie féminine Hainaut Centre » pour deux ateliers « renFORCEment « citronnés » et « Autodéfense verbale féministe », ainsi que l'asbl « Espace d'Aide et d'Accompagnement Psychologique » pour l'atelier « Gestion de stress ».

L'insertion par la culture (Art. 27)

Sur base d'une collaboration établie avec la cellule art 27, le CPAS de Mons dispose d'un quota de tickets art 27 mis à disposition des usagers touchés par la précarité et leur permettant d'accéder à des manifestations culturelles. Le tableau suivant reprend les statistiques en la matière.

Nbre tickets distribués	Nbre tickets utilisés	Nbre pers. bénéf. du RIS	Nbre pers. bénéf. art. 27
619	380	98	261
641	469	202	323
343	/	36	222
308	Non communiqué	32	145
387	non communiqué	55	208

** : le nombre de tickets utilisés sera transmis par l'asbl

La forte diminution de la demande est liée en 2020 et 2021 à la crise sanitaire: période de confinement et réticence des usagers à fréquenter les lieux fermés.

PROACTION

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

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

En 2015, 192 nouvelles personnes ont été repérées par les services et reçues lors d'un 1^{er} entretien durant lequel l'offre de service et le dispositif d'accompagnement proposé par le service Proaction leur a été présentés. 78,6% d'entre elles (soit 147 personnes) sont entrées dans le dispositif et ont signé un accord de collaboration.

Pour 2018, 205 nouvelles demandes ont été repérées et informées de l'offre de service et 166 d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 81 %.

Pour 2019, 194 nouvelles demandes ont été repérées et informées de l'offre de service et 140 d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 72 %.

Pour 2020, sous période Covid, 169 nouvelles demandes ont été repérées et informées de l'offre de service et 118 d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 69,8 %.

Pour 2021, sous période Covid, 118 nouvelles demandes ont été repérées et informées de l'offre de service et 93 d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 79 %.

Pour 2022 et jusqu'à ce jour, 109 nouvelles demandes ont été repérées et informées de l'offre de service et 78 d'entre elles sont entrées dans le dispositif, soit 71,5 %.

S'INSCRIRE DANS LE RESEAU SOCIAL

Depuis 2011, la coordination des différents plans a été confiée, par décision de la Région wallonne, aux relais sociaux. Nous n'intervenons donc plus en tant que coordinateur mais comme partenaire.

L'arrivée du relais social en tant que coordinateur s'est accompagné de moyens supplémentaires pour le plan « grand froid ». Ces moyens sont utilisés pour l'engagement de personnel complémentaire en vue de l'extension hivernale de notre abri de nuit.

Plan SOS hiver

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

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

Dispositif d'urgence sociale

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

Plan canicule

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

La participation au Relais social

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

Parallèlement à cette participation, le CPAS introduit chaque année des projets dans le cadre du Relais social pour le DUS, l'abri de nuit, le travail de rue et depuis 2021 dernière le centre d'accueil pour femmes victimes de violence intra familiale.

SOREAL

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

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

Il est important de souligner que le projet SOREAL offre la garantie que les denrées récupérées soient gérées en respectant les normes de l'AFSCA, la traçabilité et le respect de la chaîne du froid. Cela représente un apport considérable pour les structures associatives mais également une aide précieuse pour les structures commerçantes qui souhaitent s'investir dans une politique de développement durable, de lutte contre le gaspillage et de lutte contre la grande précarité.

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

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

Les Restos du Cœur

Suite à différents problèmes de gestion, les restos du cœur de Mons (asbl privée) ont fermé leurs portes. Cette disparition a créé un vide important dans la distribution des colis alimentaires aux plus démunis.

Pour pallier à cette situation et dans l'attente de la création d'une nouvelle structure, le CPAS a pris le relais provisoirement en association avec la Ville et le Relais Social. Ainsi était née la STAAL (Structure Temporaire d'Aide Alimentaire).

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

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

- Un AS coordinateur
- Un éducateur
- Un ouvrier

Cette structure n'ayant que vocation temporaire, le CPAS a cherché un repreneur en vue de la création d'une nouvelle ASBL d'aide alimentaire sur Mons.

Après de nombreuses consultations, un accord de reprise est intervenu avec les restos du cœur de Quiévrain.

L'accord portait sur la mise à disposition du matériel et des locaux ainsi que sur une convention de collaboration qui a été signée en novembre 18.

La reprise s'est faite en deux phases : au 01.01.2019 la structure a été gérée et pilotée par les restaurants du cœur de Quiévrain et en septembre une ASBL resto montois « l'épicerie du cœur » a vu le jour et s'est détachée totalement des restos de Quiévrain.

Le CPAS et la Ville resteront acteurs dans la nouvelle structure selon des modalités encore à définir.

Par son action le CPAS aura permis d'éviter la disparition d'un acteur majeur dans l'action sociale de la ville de Mons.

Le Relais Santé

Le Relais Santé répond aux besoins en termes de soins des personnes en grande précarité.

Des consultations sont organisées à l'Escale et au sein des maisons maternelles « l'Espoir » et « le Kangourou » à raison d'une fois par semaine. Une pharmacie a été constituée au sein de la maison Saint-Paul. L'infirmière est appelable au sein de l'abri de nuit de 20h00 à 22h00.

Le conseil consultatif de la santé

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

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

LE POLE D'ACCUEIL VILLE/CPAS

Pour le citoyen, le premier contact avec l'administration est primordial. On peut même dire que c'est lui qui va conditionner la poursuite de la relation avec l'administration. C'est la raison pour laquelle un Pôle d'Accueil mixte Ville-CPAS a été développé au sein des bâtiments de l'ancienne chapelle Saint-Quentin. Il s'agit d'une porte d'entrée unique en matière d'informations pour tous les habitants du Grand Mons. Ce guichet central oriente les usagers vers les services administratifs compétents (de la Ville et du CPAS mais aussi des institutions régionales, fédérales...), en fournissant les renseignements utiles de première ligne.

Les missions du Pôle d'Accueil sont multiples :

- Répondre aux interpellations citoyennes :
 - introduction des demandes allocations personnes handicapées
 - introduction des demandes relatives à une recherche de structure d'accueil petite enfance
 - suivi des requêtes diverses (présentiel, tél., mails, internet, courriers, faxes...);
- Centraliser les informations disponibles par secteur, thème, sous-thème afin de pouvoir adéquatement les restituer aux demandeurs : petite enfance, enseignement, éducation, extrascolaire, emploi, insertion, aides sociales, juridiques, logement, handicap, mobilité, environnement, loisirs, santé, aînés, soins à domicile... (fiches distinctives par structure/association en élaboration continue + tableau des brochures disponibles) ;
- Coordonner les permanences mises en place au sein de la structure, à savoir :
 - SPF handicap (1x/mois),
 - Ital Uil – syndicat italien (1x/sem),
 - Fedris (Fonds des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles) (1x/sem),
 - Centre de Volontariat – couvrant le territoire hennuyer (2x/mois + rendez-vous ponctuels),
 - Coopérative de finance alternative Crédal (1x toutes les 2 sem),
 - Service social collectif (à destination des agents Ville et CPAS 1x/mois) ;
- Gérer la centrale téléphonique du CPAS de Mons et veiller à l'accessibilité générale du Centre ;
- Superviser le terminal de rechargement carte compteur à budget et guider les citoyens dans leurs démarches ;
- Gérer les réservations des deux salles (JCC/CSSS) pour les services, associations demandeuses et se charger de l'intendance/équipement. Dans le cas des associations, un forfait est demandé afin de couvrir en partie les frais relatifs à la mise à disposition de salle, de café, denrées... ;
- Organiser :
 - des expositions (afin de proposer une programmation éclectique mettant en exergue le talent des artistes locaux et sensibiliser le public à la culture) ;
 - des événements internes ou externes ;
 - l'accueil du public de manière générale. Cela concerne les auditions pour le Comité spécial social (qui a lieu 1x/sem), la Commission locale Energie (1x/mois)... ;
- Soutenir le développement d'actions autour de la santé et de la cohésion sociale ;
- Mettre en place/collaborer à des opérations solidaires : suivi de la boîte à livre (site de Bouzanton), Merry boxes, gratifieria, Saint-Nicolas du Cœur, action bouchons, collecte de

sang, activité « foire d’automne » en faveur des enfants défavorisés, renfort pour le plan canicule, centre de dépôt...;

- Présenter le service auprès des acteurs locaux et forces vives afin de promouvoir les activités du Pôle et densifier le réseau (rencontres avec le milieu associatif, réalisation de supports de communication, rédaction d’articles dans le Mons Magazine...).

Bilan quantitatif

Types de demandes	Du 01/01/21 au 01/09/21	2021	Du 01/01/22 au 01/09/22
Allocations handicap/infos H	180	300	250
Accueil petite enfance	466	644	479
Espace d’exposition	4 expositions annulées (covid-19)	4 expositions annulées (covid-19)	2
Réservations de salles	121	169	91
Requêtes citoyennes diverses	3266	4899	3900
Téléphone	1039	1947	1394
Mail	1026	1753	1502
Présentiel	942	1199	1004

Durant l’année 2021, le Pôle a réadapté son fonctionnement sur base des mesures gouvernementales énoncées (conjoncture covid-19). A partir du mois d’octobre 2021, l’accueil du public n’a plus été totalement limité. Le fonctionnement qui avait été instauré sur base de rendez-vous durant les années covid a été maintenu pour plus de facilité pour les usagers.

Les permanences partenaires ont pu également rouvrir pour garantir le suivi de dossiers des bénéficiaires. Le service a appliqué, en parallèle, le télétravail quand cela était possible.

Concernant les recharges de carte compteur à budget, les postes sont restés accessibles continuellement pour répondre à un besoin de la population face à la fermeture de certains points de rechargement.

Les auditions du public ont été maintenues avec une application des mesures de distanciation sociale. Suite au contexte sanitaire plus stable, elles ont, par la suite, été levées et les salles reconfigurées.

Concernant les demandes allocations SPF DG 2022, les requêtes ont été traitées principalement par téléphone et par mail. Néanmoins, les citoyens ne parvenant pas à joindre l’administration fédérale ou voulant discuter impérativement de leur dossier avec un intervenant local se sont présentés au guichet d’accueil du Pôle.

En outre, une communication au mois d’août 2022 a été diffusée au public montois afin de les informer d’une centralisation des requêtes SPF au Service Egalité des Chances. Une procédure a, d’ailleurs, été créée afin de faciliter l’encodage des requêtes SPF et leur envoi vers le service Egalité des Chances. Le Pôle reste, malgré ces changements, le point de contact téléphonique pour les demandes SPF (en plus des mutuelles et autres dispositifs existants).

Par ailleurs, depuis le 1er janvier 2021, les demandes pour une APA ne sont plus traitées par la DG Personnes handicapées. Ce sont les mutualités qui (sous contrôle de l'AVIQ) se chargent des demandes d'aide aux personnes âgées.

Concernant les demandes fonds mazout, ces dernières sont gérées par le service Médiation. Toutefois, de nombreuses sollicitations hebdomadaires ont été introduites par les citoyens et une orientation était dès lors effectuée vers le service de traitement des fonds mazout (rue de la Grande Triperie) ou vers le 065/408.521 pour une prise de rendez-vous.

Concernant le volet culturel, les exposants (programmés précédemment avant la période covid) ont repris contact avec le service pour organiser leurs événements artistiques l'année suivante – soit en deuxième semestre 2022.

En ce qui concerne les demandes d'accueil pour la petite enfance, celles-ci continuent d'augmenter (baby covid) avec une offre saturée dans la majorité de toutes les structures.

Les demandes de réservation de salle sont, de leur côté, restées très régulières malgré les mesures de distanciation sociale (appliquées pdt la période covid et supprimées par la suite - en adéquation avec les informations fournies par le SIPP).

Focus sur l'aide humanitaire organisée envers les réfugiés Ukrainiens

La Ville de Mons, son CPAS et ses services ont mis en place rapidement des actions pour soutenir sensiblement les ukrainiens (restés sur place) mais aussi les familles réfugiées arrivées sur le territoire montois.

Via d'une part la mise à disposition de logements. La Ville possède des logements d'urgence, de transit, en ce compris ceux de l'ILA (Initiative locale d'accueil) - dont les capacités d'accueil varient en fonction des besoins urgents rencontrés.

Et d'autre part, l'acheminement de matériel et de produits de première nécessité jusqu'à l'Ambassade d'Ukraine. Mais aussi la création d'une adresse mail (aide.ukraine@cpas.mons.be) et d'un numéro de téléphone (065/88.22.22) spécialement dédiés au recensement des offres de logements formulées par les citoyens montois.

Un formulaire a été, complémentaiement, mis en ligne permettant aux habitants d'introduire une proposition de logement, en mentionnant tous les détails pratiques :

<https://mons-formulaires.guichet-citoyen.be/mons-accueil-des-refugies-ukrainiens/>

Le Pôle a donc été missionné pour le :

- traitement des mails de la boîte Ukraine et les réponses à y apporter en collaboration étroite avec le Cabinet du Bourgmestre et la cellule Logement ;
- traitement des appels entrants ;
- suivi des formulaires introduits et leur complétude.

La ligne téléphonique 065/88.22.22 a été aussi régulièrement employée par les citoyens pour proposer des dons, poser des questions administratives ou solliciter de plus amples informations générales.

La promotion de ces initiatives a été effectuée via différents canaux, notamment les réseaux sociaux et les sites internet Ville/CPAS.

Au total, 202 formulaires ont été introduits et 251 mails comptabilisés.

Un autre formulaire « offre de service » a aussi été créé pour les agents du Pôle, en collaboration avec la cellule informatique, afin de centraliser les propositions d'aide (traduction, volontariat, visite de la Ville, soutiens divers...).

Par ailleurs, le Pôle a aussi été chargé en mars 2022 de recontacter les familles d'accueil (inscrits dans le registre de la Cellule Logement) qui avaient introduit une demande pour héberger des ukrainiens afin de les informer de la nécessité du certificat de bonne vie et mœurs et de conditions (+- 180 personnes au total).

Au vu du nombre exponentiel de demandes introduites par les Ukrainiens au Pôle (relatives à toutes les informations qui peuvent les concerner : mutuelle, école, cours de langue, parcours d'intégration...), le Pôle a sollicité auprès des autorités l'engagement d'un agent sous contrat article 60 pour assurer cette mission spécifique.

L'accompagnatrice sociale ainsi engagée était un jour par semaine au Pôle d'Accueil et aux services Logement et ILA les autres jours restant. Ce qui permettait d'apporter des réponses complètes aux usagers (de par cette collaboration inter-services) et de maximiser le travail de terrain.

Focus sur l'accueil de la petite enfance

Depuis le 1er janvier 2021, les structures d'accueil de la petite enfance qui dépendaient du CPAS (5 au total) ont été reprises par l'Intercommunale CHUPMB. Le service d'accueillantes est resté, quant à lui, sous la gestion du CPAS de Mons pour une capacité de 120 places. La gestion des crèches par l'Intercommunale n'a pas impacté le processus d'introduction des demandes de crèche pour les habitants montois. Ils ont l'opportunité via le Pôle d'obtenir les renseignements nécessaires et de remplir en bonne et due forme leur formulaire en ligne (disponible sur les sites internet Ville/CPAS) pour bénéficier d'une structure d'accueil pour leur enfant. Le webmaster de la ville vérifie que l'outil mis à disposition est continuellement opérationnel. Le traitement de toutes les requêtes introduites est géré par le Pôle (présentiel, téléphone, boîte mail bebe@cpas.mons.be, formulaire Googleform).

Malheureusement, la majorité des structures est complète jusque la fin d'année 2023/voire 2024. Les agents essaient dès lors de proposer des alternatives compte tenu du domicile, du lieu de travail des sollicitants : réorientation vers d'autres associations ou vers le site Premiers Pas de l'ONE.

Dans un souci de cohérence et de globalisation, cette gestion des demandes de crèche sera confiée prochainement à l'intercommunale CHUPMB qui encadre déjà les milieux d'accueils concernés (et à Solidaris en ce qui concerne les accueillantes conventionnées à domicile...).

Centrale téléphonique du CPAS (065/412.300)

La centrale téléphonique générale du CPAS est gérée à partir du Pôle d'Accueil.

01/01 au 01/09/20	01/01 au 01/09/21	01/01 au 01/09/22	Evolution 2020/2022
39.370	47.030	39.843	+2 %

Nous constatons une évolution de près de 500 appels supplémentaires sur deux années (2%). En 2020, pour 9 mois, 39.370 appels étaient recensés. En 2021, pour la même période, 47.030 appels étaient enregistrés. Et pour l'année complète 2021, 70.140 appels ont été totalisés. D'autre part, jusqu'au 1^{er} septembre 2022, près de 40.000 appels sont comptabilisés. En moyenne, les standardistes réceptionnent plus de 250 appels par jour. Pendant la période des paiements, cela peut atteindre 300 appels par jour.

Suite au contexte COVID-19, courant 2021, le flux d'appels s'est densifié et ensuite régulé quand les guichets d'accueil ont pu à nouveau ouvrir de manière quasi normale. Les mesures relatives aux primes covid et à la vaccination ont généré un nombre d'appels conséquent. La guerre en Ukraine a elle aussi induit un nombre élevé d'appels relatifs à la conjoncture et aux aides octroyées aux Ukrainiens.

En outre, les agents du Pôle, afin de soulager le Secrétariat social centralisé et les assistant(e)s sociaux(les), leur adressent des mails spécifiques, précisant toutes les informations indispensables à leur attention, suite aux appels des usagers, afin qu'un contact puisse être repris avec le bénéficiaire. Un formulaire spécifique E-Guichet a par ailleurs vu le jour grâce à la collaboration active avec le staff de la direction générale qui permet d'envoyer toutes les demandes et les renseignements nécessaires au Secrétariat social pour traitement. Cela engendre un travail non négligeable pour les agents d'accueil téléphonistes du Pôle (qui doivent décoder la demande et la retranscrire dans un même temps – tout en assurant un suivi des appels constant) mais permet une plus grande efficacité, avec en finalité la satisfaction de l'utilisateur.

En parallèle, une fiche existe permettant de recenser les problématiques émises par les bénéficiaires pour joindre le Centre, leur référent ou leur assistante sociale. Ceci est un indicateur des faiblesses du système qui doit être perfectionné. Les informations sont par la suite communiquées aux responsables concernés.

D'autres fiches par thèmes (objet de l'appel) sont également complétées, ce qui permet de déterminer les priorités des citoyens qui contactent l'institution. Parmi les appels recensés, les demandes les plus régulières concernent :

- une demande de contact avec le travailleur social référent
- une prise de rendez-vous avec un travailleur social (nouvelle demande)
- une demande liée aux paiements
- les diverses primes

Une meilleure accessibilité téléphonique

Depuis le 1er janvier 2021, la téléphonie générale s'est vue adjointe d'une autre téléphonie bis permettant à deux agents de prendre les appels entrants et de les dispatcher. Au vu du nombre impressionnant d'appels, il était obligatoire de revoir l'équipement de la Net console et son utilisation.

Afin de rendre un service optimal aux citoyens et les renseigner directement par rapport à leurs questions les plus fréquentes, un répondeur avec menu a été créé et optimisé. Celui-ci est remis à jour en fonction des actualités et des informations essentielles à communiquer au public. Un système de file d'attente a, en outre, été instauré indiquant la place du demandeur au sein de cette même file d'attente (vous êtes le deuxième...).

Le guide de la téléphonie est également remis à jour quotidiennement par l'équipe. Il permet notamment l'écolage de nouveaux collègues.

En complément, des réunions sont menées de concert avec le Secrétariat social centralisé, la Direction Générale et le social dans toute son entièreté pour favoriser l'accès téléphonique des usagers à notre institution et ses services mais aussi l'accueil dans son ensemble.

Ultérieurement, la téléphonie sera scindée en 1) téléphonie sociale, gérée par le Secrétariat social centralisé (pour diminuer les intermédiaires entre les appelants et les services sociaux) et en 2) téléphonie administrative, gérée par le Pôle d'Accueil. Le répondeur sera revu en fonction de cette nouvelle disposition. Une invitation à contacter l'administration sur l'adresse mail info@cpas.mons.be sera aussi reproposée au public (message vocal enregistré).

Téléphonie du Pôle (065/412.312)

En parallèle, du 01/01 au 01/09/22, 1394 appels émanent du 065/412.312, le numéro général du Pôle d'Accueil. L'année passée, 1298 appels avaient été recensés.

Expositions

L'accès à la culture est un droit pour tous et une priorité de la Ville et du CPAS de Mons. C'est dans ce sens que la Région wallonne a soutenu financièrement la réhabilitation complète de la Chapelle Saint-Quentin pour concevoir un lieu touristique/artistique singulier permettant des rencontres locales culturelles. Le Pôle d'Accueil offre donc un espace d'expositions gratuit aux artistes qui ne trouvent pas leur place dans les programmations culturelles traditionnelles.

Pour rappel, les modalités pratiques sont les suivantes :

- gratuité de la salle ;
- couverture assurance à charge de l'exposant (sauf dans le cadre d'activité du service) ;
- aide pour la communication : fichier protocolaire, envoi d'invitations, communiqué de presse...
- aide au montage et démontage ;
- aide logistique le soir du vernissage (mise en place des lieux, sonorisation, accueil du public, aide pour le service, fermeture des bâtiments) ;
- drink à charge de l'exposant ;
- enquête de satisfaction à la clôture de l'événement.

Les expositions, en raison des mesures décrétées covid-19, n'ont pu être organisées selon les doléances des artistes en 2021.

Trois expositions ont donc uniquement été planifiées pour 2022 : Plat Net Market (via le service Egalité des Chances), les 50 ans de la Cité de l'Enfance retraçant son histoire, ses origines et son évolution et l'exposition « Trio » d'Isabelle Desaulty, Patrick Coppens et Fabien Laloux (gravure et sculpture).

Concernant l'exposition « Les 50 ans de la Cité de l'Enfance », une collaboration active avec l'Artothèque a été menée (prêt d'objets pour alimenter l'exposition) ainsi qu'avec l'UMONS pour la création des panneaux pédagogiques. Un petit livret explicatif réalisé en interne a aussi été mis à disposition du public.

D'autre part, les artistes suivants souhaiteraient exposer au sein de l'ancienne Chapelle : Michel Frappart (professeur aux Cours des Métier d'Art du Hainaut), Ariane Séléne Boulard (artiste peintre), Caroline Picron (artiste nature), Jean Ledocq (photographe)...

Calendrier 2023 : seront envisagées avec nos instances les expositions qui pourront être organisées fin 2022/ 2023 ainsi que les projets artistiques d'étudiants (ART2).

Renfort du Pôle

Dispositif de veille 065/88.22.25

Dans le cadre du plan canicule (PCS), le Pôle d'Accueil a prêté mains fortes aux équipes des maisons de quartier et recontacté, sur base du listing actualisé, les usagers inscrits, fragiles et/ou isolés qui ne peuvent compter sur un soutien extérieur.

Le Pôle a été sollicité également dans le cadre du plan grand froid pour fournir les renseignements utiles aux demandeurs et assurer une liaison avec les services compétents.

Lors de la mise en place du centre d'information téléphonique - vaccination (après le mois de mars 2021), les agents du Pôle ont aussi renforcé l'effectif présent.

Service juridique

Le Pôle prépare occasionnellement l'envoi des notifications à la demande du service juridique.

Accueil social

Le service apporte fréquemment son aide au Secrétariat social centralisé afin de soutenir ce dernier dans ses tâches liées à l'accueil ou en tant que support administratif (exemple : mise sous enveloppe de courriers à destination des bénéficiaires du CPAS) pour un gain de temps.

Actions périphériques du Pôle d'Accueil

Organisation des collectes de sang Ville/CPAS

Depuis plusieurs années, la Ville et le CPAS de Mons collabore avec la Croix-Rouge de Belgique afin de proposer deux journées de collecte de sang à destination de son personnel. Cette action

permet de recruter de nouveaux donneurs. Le Pôle d'Accueil assure la gestion de cette opération.

Journées du Patrimoine

Dans le cadre de la 34^e édition des Journées européennes du Patrimoine en Wallonie ayant pour thème « Patrimoine et Innovation », le Centre public d'Action sociale de Mons a organisé deux visites guidées culturelles le 10/09 portant sur la conservation adroite d'éléments anciens historiques de la Chapelle Saint-Quentin et sa restauration de manière contemporaine ainsi que l'utilisation de matériaux innovants.

L'Office du Tourisme a, par ailleurs, missionné un guide pour les deux groupes constitués de 20 personnes chacun (quota maximal). Une présentation réalisée par les architectes « Gicart et Chanut » a clôturé la visite. Chaque année, ce type d'activité rencontre un succès florissant auprès du grand public. Complémentairement, une visite culturelle destinée au personnel du Centre a été proposée le 07/06 sur le temps de midi et ce sans aucun coût pour notre institution.

Action bouchons permanente pour les Amis des Aveugles

Du matériel de collecte des bouchons a été implanté au sein du Pôle pour permettre aux différents services de l'administration d'y participer de manière régulière (dépôt) et ce, en collaboration avec les Amis des Aveugles asbl.

Activité foire d'automne pour les enfants défavorisés

Le Pôle d'Accueil coordonne avec le service Evènements de la Ville l'action de solidarité mise en place en novembre avec les forains pour les enfants placés en institution ou fragilisés par leur milieu familial (invitation aux différentes attractions qui ont lieu sur la Grand-Place et sur le site du Grand-Large). Activités proposées en 2021 le 24/11 pour les enfants de 10 à 12 ans et le 25/11 pour les enfants de 2 à 5 ans et 6 à 9 ans.

Womenstruel

Des kits de protection périodiques sont disponibles au Pôle d'Accueil pour les personnes demandeuses et ce, avec pour objectif de répondre à la problématique de la précarité menstruelle. Ce projet, initié en mai 2021 par le PCS, répond à un besoin concret de la population. Un cahier de bord, d'autre part, recense les demandes introduites et ravitaillements et est complété par les agents affectés sur place.

Action de solidarité lors des inondations

La Ville et le CPAS de Mons ont mis en place une collecte de vivres non périssables et de vêtements afin de venir en aide aux personnes qui avaient tout perdu lors des inondations de juillet. Le Pôle d'Accueil en était le point de dépôt. Les agents ont informé par la suite les habitants désireux de faire un don de leur centralisation au CISP Le Plein Air.

Distribution de matériel scolaire

Au mois de septembre 2022, du matériel scolaire (donné gratuitement par des structures partenaires) a été distribué par les assistantes sociales à leurs bénéficiaires, dans le but de soutenir les familles (les fournitures scolaires étant de plus en plus onéreuses). Le Pôle d'Accueil a servi d'espace de stockage et de point de contact.

Activité Halloween (MQ de la Gare)

Dans le cadre des vacances de toussaint 2021, l'équipe de la Maison de Quartier de la gare a souhaité organiser le 03/11 une action « Halloween » au sein du Pôle d'Accueil avec un espace « contes », « buffet /soupe » et une démonstration de rapaces dans la cour du CPAS. L'objectif de cette animation était de proposer une activité divertissante, après la crise sanitaire, aux personnes fréquentant la maison de quartier et le voisinage.

Saint-Nicolas des FPS Mons-Centre

Une Saint-Nicolas au profit des enfants de l'entité a été organisée le 24/11 au Pôle par les FPS Mons-Centre : un spectacle de magie a donc été proposé aux plus jeunes, suivi d'un goûter et d'une distribution de bonbons (activité de mixité sociale).

Saint-Nicolas du Cœur

Le 27/11, une récolte de jouets pour les enfants fragilisés de l'entité était organisée par la Gestion Centre-Ville. Le CPAS de Mons y était associé afin de distribuer avant le 06 décembre les dons aux structures de l'enfance désignées.

Merry boxes

Une opération Merry boxes a été organisée fin d'année 2021 par nos instances pour récolter des dons au profit des personnes nécessiteuses, en vue d'une distribution avant les fêtes de fin d'année. Plusieurs écoles de la région (dont Achille Legrand) ont, par ailleurs, collaboré à la réalisation de petites boîtes customisées.

Cours de français pour les ukrainiens

Le Centre Polyglotte de Mons, en collaboration avec le Pôle d'Accueil, a mis en place des cours de français gratuits à destination des familles réfugiées ukrainiennes début avril 2022 pour élargir l'offre de service existante sur le territoire à ce public. En 2 mois, ce sont plus de 100 participants qui ont suivi et continuent de suivre les cours de français chaque semaine. L'asbl a, par ailleurs, reçu un subside supracommunal à cet effet.

Solid'air

Le Pôle d'Accueil travaille à la mise en place d'une opération caritative qui permettrait de financer un projet à destination de la petite enfance fragilisée ou défini par le Conseil de l'Action sociale du CPAS de Mons. Cette opération caritative (qui serait intitulée Solid'Air) serait une après-midi de concerts d'artistes locaux, impliqués par rapport à la cause énoncée. Solid'Air pour faire référence à la solidarité et Air pour l'air de musique. Le concept est assez unique car il est rare de rassembler principalement des artistes musicaux célèbres provenant de la même localité. Le concept prône aussi la proximité avec les artistes et la convivialité. A Mons, nous bénéficions, en outre, d'artistes extraordinaires. Une collaboration serait menée avec le Service Evénements de la Ville ainsi qu'avec toutes les structures qui permettront son organisation pratique.

Action vélo

Le Pôle d'Accueil a participé au projet initial de location des vélos (avec Provelo), notamment en gérant la logistique de prêt. Suite à la fin du contrat de location, le CPAS a décidé d'acheter 5 vélos de la flotte afin de les proposer au personnel pour ses déplacements. Un agent du Pôle continue d'assurer les prêts et leurs aspects pratiques.

PST

Le Pôle poursuit ses objectifs inscrits au sein du PST et refaçonne ses activités en permanence, en fonction des besoins de terrain et des impératifs ordonnés par les autorités et directions.

Perspectives 2023 du Pôle d'Accueil

- Recommuniquer au grand public les missions confiées au Pôle et leur adaptation (reprise à terme des demandes accueil petite enfance par le CHUPMB et Solidaris pour ce qui concerne les demandes relatives aux accueillantes) ;
- Organiser des plages définies au sein des maisons de quartier afin de renseigner le public sur tous les services existants et pouvant répondre à leurs besoins/difficultés - « L'administration se rapproche de vous et vous simplifie la Ville » ;
- Enrichir les bases de données existantes (grâce à des rencontres interservices Ville/CPAS) ;
- Synergiser davantage avec le service de gestion des associations afin de créer des outils communs (inventaire associatif, ...), collaborer plus étroitement avec l'état civil population (croiser les compétences) et le service participation citoyenne ;
- Poursuivre la communication auprès des partenaires associatifs afin de les informer des ressources du Pôle et des services offerts ;
- Développer le volet culturel et musical : organiser des sessions musicales, jams avec une adaptation du volet expositions en collaboration avec le Pôle muséal et les écoles ;
- Valoriser le volontariat sur le territoire montois et favoriser l'implication des habitants de l'entité (les aînés notamment) ;
- Répondre aux enjeux de l'administration en développant des actions de terrain propices aux attentes de la population montoise ;
- Exercer un rôle de facilitateur dans le cadre de la synergie des accueils (future cité administrative).

DEPARTEMENT 2

LA JEUNESSE

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

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

Les objectifs généraux du département :

- Assurer la coordination et la complémentarité de l'ensemble des actions menées au bénéfice de l'enfance et de la jeunesse, en vue de contribuer d'une part à la lutte concertée contre le déterminisme social et d'autre part à développer la qualité et la diversité du service au citoyen ;
- Participer aux réunions et comités organisés localement par les acteurs de la petite enfance et de l'aide à la jeunesse (ONE, SAJ, CCIS, Rhéseau...) dans l'objectif de rechercher les convergences entre les actions menées par les services du CPAS et celles de l'aide à la jeunesse, identifier les articulations possibles, mettre en place les collaborations et tenter de les formaliser dans des protocoles spécifiques de collaboration ;
- Assurer des actions variées de prévention précoce dans les divers milieux de vie des enfants et des jeunes (famille, école, accueil petite enfance, associatif, sport, culture...) avec nos partenaires de l'action sociale et de l'aide à la jeunesse ;
- Mettre en place avec ces mêmes partenaires des actions socioéducatives précoces dans ces divers milieux ;
- Garantir une gestion financière efficace, la prise en compte des économies d'échelle et la gestion concertée des ressources matérielles, logistiques et humaines ;
- Détecter les besoins nouveaux, développer des projets innovants et rechercher des financements variés pour l'ensemble des actions à mettre en place.

LES SERVICES AGREES DANS L'AIDE A LA JEUNESSE

L'ensemble des projets menés par le CPAS dans le domaine de l'aide à la jeunesse est administrativement et fonctionnellement regroupé sous la coupole de « La Cité de l'enfance », institution publique d'Aide à la Jeunesse dont les projets sont subventionnés par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Au travers de ses projets d'hébergement, d'intervention individuelle dans le milieu de vie ou d'action communautaire, l'objectif de la Cité de l'Enfance est de favoriser à terme le développement optimal de l'enfant/jeune dans sa famille ou dans son milieu de vie d'origine en respectant ses valeurs, ses croyances, son contexte socio-économique et son potentiel personnel. Cette démarche doit permettre l'émergence de l'individu comme sujet actif et non

comme objet de prise en charge. Ainsi, le personnel éducatif met tout mettre en œuvre pour que ces enfants/jeunes, en dépit des difficultés importantes qu'ils ont traversées, puissent s'épanouir librement et s'assumer pleinement au moment de leur passage dans la vie adulte.

LES SERVICES NON RESIDENTIELS

AMO « ANCRAGES » - L'AIDE EN MILIEU OUVERT

La Cité de l'Enfance de Mons dispose d'un agrément en qualité de service d'Actions en Milieu Ouvert (AMO). « Ancrages » s'inscrit en tant que service spécialisé de l'Aide à la Jeunesse et propose une aide préventive, émancipatrice et surtout non contraignante aux jeunes et aux familles de l'entité montoise (19 communes).

Les interventions du service AMO se répartissent entre l'action de prévention éducative et l'action de prévention sociale.

Le service AMO peut avoir recours à l'interpellation c'est-à-dire relayer l'expression des jeunes auprès des instances politiques, sociales, administratives ou associatives. Elle informe ou interpelle si nécessaire ces mêmes instances sur toute matière relevant de son activité de prévention.

Effectif :

- 1 coordinatrice ;
- 2 éducatrices A1 ;
- 1 assistante sociale.
- 1/2 administratif.

L'action de prévention éducative.

Ancrages propose aux jeunes de 0 à 22ans et/ou à leurs familles un travail d'écoute et de valorisation, une orientation, un accompagnement individuel, une mise en œuvre d'outils de médiation entre le jeune, sa famille et ses familiers ainsi qu'un soutien à celle-ci dans l'exercice de ses responsabilités parentales.

Le service intervient à la demande et avec l'accord du jeune et/ou de sa famille et n'accepte aucun autre mandat que celui du jeune et/ ou de sa famille dans le respect du code de déontologie des services de l'Aide à la Jeunesse (transparence, respect du secret professionnel, respect de la parole des jeunes,...).

Suivis individuels : Le nombre total de dossiers au 30.06.2021 était de 52 dossiers.

Dossiers en cours au 30/06/2022	58
Dossiers en cours avant 30/06/2021	27
Dossiers ouverts du 30/06 /2021 au 30/06/2022	26
Dossiers fermés du 30/06 /2021 au 30/06/2022	19
Interventions sans ouverture de dossier	19

Les interventions sans ouverture de dossier concernent les situations n'ayant pas nécessité plus de trois entretiens.

Envoyeurs	
SAJ	11
Psychologues	7
CPMS	6
Ecoles	6
SPJ	4
Familles suivies par le service AMO	4
SA	4
Famille	3
CPAS	3
Médecins traitants	3
Maison d'accueil L'Espoir	3
SRG	3
Recherche Internet	2
ONE	2
Equipes Mobiles	1
Service logement	1
Avocat	1
SIP	1
Conseil de famille	1
SECOS	1
Hôpital	1
SIS	1
SRJS	1
Tribunal	1
Service d'Aide Précoce	1

Zones géographiques	
Cuesmes	17
Mons	16
Jemappes	13
*Hors Territoire	4
Havré	3
Hyon	3
Nimy	3
Ghlin	2
Harmignies	1
Maisières	1

*Suite à un déménagement

Tranches d'âges	
1 an	1
2 ans	7
3 ans	5
4 ans	7
5 ans	9
6 ans	10
7 ans	10
8 ans	8
9 ans	11
10 ans	10
11 ans	13
12 ans	6
13 ans	14
14 ans	6
15 ans	8
16 ans	6
17 ans	7
18 ans	6
+ de 18 ans	18

Problématiques traitées	
Soutien éducatif	47
Soutien parental	41
Soutien administratif	17
Ouvrir les enfants vers l'extérieur (activité)	12
Décrochage scolaire	10
Soutien scolaire	8
Aide à l'autonomie	8
Libérer la parole du jeune	7
Renforcement lien parent/enfant	6
Renforcement lien fratrie	3
Séparation difficile du couple	2
Place de chacun dans la famille	2
Soutien prénatal	1
Valorisation du jeune face au harcèlement scolaire	1

Les activités collectives (culturelles, sportives, pédagogiques, ludiques, éducatives...) sont des outils en vue d'initier et de renforcer des liens de confiance entre les jeunes et les intervenants ainsi que de faciliter l'émergence de la parole des jeunes.

Chaque année se tient le conseil éducatif composé de la direction et des membres du personnel en vue d'examiner la mise en œuvre du projet éducatif, l'application du code de déontologie, le plan de supervision et de formation.

Le conseil éducatif s'organise également avec les jeunes, les familles et l'équipe du service AMO. C'est un moment de partage afin d'effectuer le bilan de l'année écoulée et d'envisager de nouveaux projets et des actions collectives pour l'année suivante en tenant compte de leurs besoins.

Les actions collectives de prévention éducative reposent principalement sur un diagnostic social de la zone d'action du service. Il se fonde sur :

- un travail d'analyse du milieu de vie des jeunes,
- un travail d'analyse des demandes individuelles et collectives,
- une réflexion relative à la prise en compte de la parole des jeunes.

14 animations ont été réalisées et ont touché un total de 106 jeunes et 09 adultes.

L'action de prévention sociale.

Elle vise à agir sur l'environnement social des jeunes afin de le rendre plus propice à leur épanouissement et à leur émancipation. Elle vise également à apporter une réponse globale à des problèmes individuels et collectifs ainsi qu'à développer une dynamique de réseau.

Les actions de prévention sociale reposent principalement sur un diagnostic social de la zone d'action du service. Il se fonde sur :

- un travail d'analyse du milieu de vie des jeunes,
- un travail d'analyse des demandes individuelles et collectives,
- une réflexion relative à la prise en compte de la parole des jeunes.

Les actions collectives et les projets développés peuvent résulter d'un partenariat avec les maisons de quartier (Des livr'et vous,...), d'une interpellation d'un CPMS (demande d'animations de prévention) ou d'une école, d'un constat commun des services AMO (« Si nous parlions d'internet... », EPS, « En route vers l'avenir »...). Le service essaie de répondre à ces différentes sollicitations en s'adaptant aux différents besoins des jeunes et des familles. Par exemple, Ancrages a proposé en partenariat avec la Province du Hainaut pour son animateur et avec la maison de quartier de l'Allée des Oiseaux de Mons, un stage d'initiation au manga les 6-7 et 8 avril 2022. Ce stage fût un réel succès qui a rassemblé au total 19 jeunes.

Les actions collectives proposées se différencient des modèles proposés en pleine de jeux ou en activités extra-scolaires. Elles ont un caractère transitoire et complémentaire. Elles doivent aider les jeunes à rejoindre les structures existantes.

Elles ont comme objectif l'aide aux jeunes qui y participent, notamment en permettant d'établir un lien avec ces jeunes et leur environnement, mais aussi l'émergence d'une demande et l'identification des besoins.

Projets collectifs de Prévention Sociale

Les animations dans les écoles.

Le service AMO développe également des animations de prévention et de sensibilisation dans les écoles primaires, secondaires et d'enseignements spécialisés (ex : outils « Why Net » et « Like » pour les réseaux sociaux, la découverte des émotions, le bien vivre ensemble avec l'outil Respecto Difféncia, les ateliers de la pensée joueuse YAPAKA...).

28 animations ont été réalisées dans 9 écoles montoises de l'enseignement ordinaire et spécialisé.

Projet « Des livr'et vous ».

Le projet « Des livr'et vous » tente de favoriser l'inclusion sociale, culturelle et d'enrichir les compétences familiales de différents publics de quartiers isolés et précarisés financièrement,

socialement et culturellement à travers l'accès direct aux livres tout en suscitant un intérêt à ce support culturel et éducatif.

En partenariat avec différentes maisons de quartier de la région montoise (Cuesmes, Jemappes et Domaine d'Épinlieu à Mons), le LREP Parentine (lieu de rencontres enfants et parents) et la bibliothèque de Jemappes, le service AMO a réalisé 11 séances qui ont rassemblé 140 participations de jeunes et 53 participations d'adultes.

Un nouveau partenariat avec la maison de quartier de l'Allée des Oiseaux de Mons est prévu pour l'été 2022. Celui avec la maison de quartier de Cuesmes se poursuivra. Le service AMO a intégré le projet Interreg Réseau Hainaut Solidaire suite à son partenariat avec les maisons de quartiers de la région montoise pour le projet "Des livr'et vous". Le projet Interreg Réseau Hainaut Solidaire a créé une équipe de travail transfrontalière composée de professionnels de terrain et d'experts universitaires actifs dans l'inclusion sociale afin de retisser les liens sociaux à partir de ce qui est commun aux habitants : le territoire et son identité.

Le projet vise, in fine, la création d'un centre de ressources transfrontalier et transdisciplinaire « Réseau Quartiers Solidaires », plateforme d'échange et d'action combinant la coéducation, l'approche territoriale et la construction de la citoyenneté.

Notre service a participé, entre autre, à la journée transfrontalière : « Mon quartier aujourd'hui et demain » (stand et atelier autour du projet DLEV menés par le service AMO) du 23 novembre 2021 et à l'après-midi de clôture du projet Interreg Réseau Hainaut Solidaire à la Maison Folie à Mons du 02 juin 2022.

RHS a également financé une animation autour du folklore montois que notre service a animé le 25 mai avec 8 jeunes.

« Petites Etincelles » : projet prévention 2021 du conseil de prévention de Mons.

Le projet « Petites Etincelles » propose des ateliers d'éveil des sens destinés aux jeunes enfants (0-6ans) et à leurs parents et/ou familiaux (contes, comptines, éveil des sens et spectacles jeune public).

Il a pour vertu de rendre accessible des expériences, des découvertes sensorielles et émotionnelles à travers des ateliers spécialement dédiés à ce public. La compagnie Semences d'art assure l'animation des séances. L'expérimentation, la manipulation, la création, la découverte et la sollicitation des 5 sens sont ce qui caractérise ces ateliers.

Le projet était intégré au projet « Des livr'et vous » (accessibilité, visibilité, cohérence avec la découverte de l'univers du livre et adaptation face au contexte sanitaire).

3 séances ont eu lieu au sein des maisons de quartier de Cuesmes, Jemappes et Domaine d'Épinlieu de Mons et ont rassemblé au total 48 jeunes et 20 adultes. Deux prestations prévues

en octobre 2021 et décembre 2021 n'ont pu avoir lieu car le contexte Covid et les normes en vigueur ne le permettaient pas. Ces séances ont été postposées à l'été 2022.

« En route vers l'avenir » : projet prévention 2021 et plan d'action triennal 2022-2024 du conseil de prévention de Mons.

Ce projet touche les 16-21ans accomplis en difficulté d'insertion (scolaire, professionnelle, sociale et familiale) ou en situation d'errance souhaitant booster leur avenir. Le jeune est acteur et réalisateur des objectifs à atteindre.

Un panel d'outils pédagogiques et juridiques est mis à leur disposition pour leur permettre de franchir au mieux chaque étape définie. Les jeunes sont assistés par des professionnels dans les étapes de leur cheminement.

Un espace propre au sein du SDJ leur est spécialement dédié et les jeunes le personnaliseront à leur image. Ils pourront emporter, à l'issue de leur passage, leur « boîte à outils ».

« Si nous parlions d'internet ».

Le service AMO travaille au sein du groupe « Si nous parlions d'internet » qui regroupe différents services AMO et un SARE afin de débattre sur comment aider nos jeunes à utiliser correctement les Technologies de l'Information et de la Communication. En 2013, un outil a été créé et développé : WHYNET. Le jeu WHYNET est un outil d'animations, à destination des jeunes de 11 à 15 ans, qui permet d'aborder de manière conviviale et ludique différents thèmes liés à internet et à l'utilisation qu'en font les jeunes.

L'outil « Like » a aussi été créé en 2019 pour une bonne utilisation des réseaux sociaux

Ce projet triennal 2018-2020 du CAAJ s'est clôturé le lundi 18 octobre 2021 (prolongation du délai du projet suite à la période Covid) par une matinée au Mundanéum de Mons avec les interventions de Monsieur Collard Y sur le thème « Sens des pratiques des réseaux sociaux et des technologies numériques chez les jeunes » et de Monsieur Flibustier V sur le thème « Quelle confiance en l'information après l'arrivée du covid-19 ? ».

Certains agents détachés par les services partenaires du projet souhaitent créer une ASBL Whynet qui proposerait des outils et des animations plus spécifiques en relation avec les TICs.

Le service poursuit une collaboration avec l'ASBL Whynet (toujours en cours de recherche de subsides) pour des animations sur les bonnes pratiques de l'usage d'internet.

EPS (Espace Parents dans la Séparation).

Ancrages s'investit depuis janvier 2018 dans le projet « Espace Parent dans la Séparation » dont les partenaires sont les services AMO La Rencontre et le SDJ de Mons, le service médiation de la ville de Mons et l'UMons.

Cet espace a pour but de permettre au(x) parent(s) de réfléchir en toute confidentialité avec un intervenant afin de dépasser les conflits parentaux, se recentrer sur les enfants et tendre vers une place juste et confortable pour chacun (communication, hébergement, autorité parentale,...).

Entretiens avec les familles, participation aux réunions d'équipe, au comité de pilotage, au comité d'accompagnement et aux formations à la médiation familiale. Deux agents du service sont intervenus dans la prise en charge de 20 dossiers.

Projet Amarrages avec IESPP Nursing de Mons.

L'appel à projets Amarrages a été lancé en mars 2018 par le Centre de Coordination et de Gestion des Programmes Européens (CCGPE2-DGEO) avec le soutien du Fonds Social Européen (FSE) et de l'Initiative Emploi Jeunes (IEJ).

Il vise à soutenir les écoles secondaires qualifiantes, les CPMS, les services AMO, les SAS et les PPP (Projets pédagogiques particuliers) dans leurs actions d'accrochage scolaire pour le public NEET, les jeunes de 15 à 24 ans en situation d'absentéisme ou de décrochage scolaire.

Les objectifs sont : agir rapidement sur le décrochage scolaire, travailler avec le jeune, agir en partenariat, en collaboration et en cohérence, proposer un soutien et un suivi personnalisé et être un relais pour l'école.

Une permanence le 02/06/2021 a été réalisée et n'a découlé sur aucune demande.

En septembre 2021, le service AMO a mis fin aux permanences (manque de fréquentation) et a plutôt répondu à la demande de l'école concernant des animations sur la cohésion de classe, la découverte de chacun et « apprendre à vivre ensemble » et ce pour les 3^{ème} années.

L'école a fait une demande de prolongation concernant le projet Amarrages et souhaiterait continuer la collaboration avec notre service. Les animations permettent une autre approche et une porte d'entrée pour rencontrer les élèves. Ancrages reste toujours disponible pour les jeunes en décrochage scolaire.

Le service AMO a effectué 15 animations en 3^{ème} année secondaire sur la cohésion de classe ainsi que sur les préjugés. 177 élèves ont assisté à ces animations.

La voix des Arquebusiers : projet « Prévention suite Covid 19 » du conseil de prévention de Mons.

Ce projet est initié par la ville de Mons en collaboration avec l'ASBL l'Enfant-Phare de Mons et notre service AMO.

Les objectifs visent à :

- Favoriser les échanges entre les jeunes.
- Partager leur expérience sur la crise sanitaire.
- Offrir un espace d'expression et de valorisation.
- Sensibiliser les familles aux ressentis de leur enfant (via le journal et la vidéo).

Par le biais d'activités ludiques et d'outils pédagogiques, 7 ateliers d'expression ont été réalisés avec la rédaction de 2 journaux internes trimestriels de sensibilisation et la création d'une capsule vidéo avec les élèves de la section primaire de l'école des Arquebusiers de Mons. Le service AMO anime les ateliers d'expression et rédige les journaux en collaboration avec l'ASBL l'Enfant-Phare.

Ensemble construisons l'avenir : projet « Prévention suite Covid 19 » du conseil de prévention de Mons.

Le SAS de Mons, 7 AMO de la division de Mons s'associent pour un projet à l'attention des jeunes et de leur famille.

Ce projet vise l'amélioration de l'accompagnement et du bien-être, ainsi que l'évitement des ruptures. Pour y parvenir, un accompagnement individuel sur-mesure. Il vise également à mutualiser nos moyens au sein du maillage institutionnel afin de mettre en place un travail de réseau durable. Il est en place jusque fin décembre 2022.

Le service AMO participe aux réunions de réflexion et de concertations. Le service a également fait appel à l'expertise du SAS pour certaines de ses situations.

Projet jeunes de la ligue des familles : projet « Prévention suite Covid 19 » du conseil de prévention de Mons.

Ce projet est initié et porté par La Ligue des familles en collaboration avec notre service AMO. Il souhaite soutenir la participation des jeunes à la construction du monde de demain et ce en co-construisant un projet permettant aux jeunes de s'exprimer sur les situations vécues durant la crise sanitaire et construire avec eux des actions et des propositions de changements.

Pour se faire La Ligue des familles met à disposition une chargée de projet pour l'animation et la construction collective du projet.

Ancrages met à disposition son local ainsi qu'un travailleur social qui se charge de constituer le groupe de jeunes participants aux ateliers.

9 séances ont été réalisées avec un groupe au départ de 5 jeunes.

« C'est quand qu'on va où, nous, les jeunes ? » : plan d'action triennal 2022-2024 du conseil de prévention de Mons.

La parole libre laissée aux jeunes a toujours été un moteur prépondérant pour l'élaboration d'un projet théâtral avec comme finalité une représentation publique.

Pour le triennat 2022-2024, le projet que le service AMO Ancrages a souhaité mettre en place se déroule en partenariat avec des jeunes des 3 SRG de la Cité de l'Enfance de Mons (Tremplin, l'Escale et l'Envol) ainsi que des jeunes du SAI « Le Ressort » de Cuesmes et les jeunes des suivis individuels du service AMO.

En janvier 2022, le projet a débuté par la représentation d'une pièce du Théâtre du Copion « Chut, au silence » proposées aux jeunes des 3 services partenaires afin de leur montrer ce qu'est une représentation théâtrale. La mise en route du projet a réellement débuté en février 2022 avec la constitution du groupe de 13 jeunes et la création d'une trame de spectacle dont la représentation finale se déroulera le 21 décembre 2022 à 17h à l'Auditorium Abel Dubois à Mons. Au cours ce premier semestre, 4 ateliers ont été réalisés.

Partenariat centre ADEPS de Mons.

Depuis mars 2022 : mise en place de 4 ateliers sportifs mensuels encadrés par des animateurs de l'ADEPS au sein de la Sapinette de Mons pour certains services AMO et un SRG de Mons.

Les jeunes peuvent accéder à différentes initiations sportives comme le frisbee, la course d'orientation, le base-ball, le kinball, l'athlétisme,...

Le programme sportif est établi ensemble (service AMO, les jeunes et l'ADEPS) afin d'être au plus près des attentes des jeunes et évolutif tout au long de la collaboration. Un agent du service est présent à chaque séance et accompagne les jeunes.

Groupe adolescentes

Construction d'un espace de rencontres et d'activités pour un groupe de jeunes filles adolescentes vivant dans le quartier de l'Allée Des Oiseaux de Mons en partenariat avec le PSSP de la ville de Mons (Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention).

4 rencontres ont eu lieu en 2022 et ont mobilisé au total 11 adolescentes.

Implication du service AMO dans le réseau.

Parentine.

Parentine est un lieu encadré et ouvert à tout jeune parent accompagné de son/ses enfant(s) âgé(s) de 0 à 6 ans. Un endroit où chaque papa, chaque maman peut rencontrer d'autres pères et mères et échanger leurs questions, joies, peurs, « ras-le-bol » sans crainte d'être jugé. C'est

le lieu où le parent peut voir son enfant en interaction avec d'autres enfants. Ainsi, parent et enfant partagent des moments de jeu et créent ensemble des souvenirs positifs.

L'intérêt du lieu est donc de travailler sur le lien précoce avec le parent mais aussi de créer un réseau de soutien social. Participation au comité d'accompagnement.

GAP (Grossesse-Adolescence- Parentalité).

La coordination « Gap » est une association de fait regroupant différents professionnels concernés par la grossesse précoce (ONE, Parentine, SRG, Planning familial, SOS enfants, Accordages, CLPS, CAS, Maison médicale et service AMO Ancrages.).

Ses objectifs sont :

- La création dans la division judiciaire de Mons d'un réseau d'intervenants autour de la thématique de la parentalité chez les adolescents et les jeunes parents.
- La découverte d'outils favorisant le travail de réseau, la prévention et l'accompagnement de la parentalité particulièrement chez les jeunes parents.
- La création de temps de rencontres et d'échanges autour de cette thématique entre professionnels.

CMT (Commission Mixte Territoriale) Mons :

Participation du service dans le cadre du décret organisant des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation.

CMT (Commission Mixte Territoriale) Borinage :

Relance de la CMT Borinage depuis mai 2022 afin de couvrir les zones suivantes : Saint-Ghislain, Jemappes, Quaregnon, Colfontaine, Frameries et Quévy.

Commission AMO.

Coordination entre huit AMO de la division de Mons afin d'échanger sur les pratiques, sur les balises SAJ/AMO, sur les collaborations, sur les différents projets, sur les territoires d'intervention, sur la participation au conseil de prévention...

Conseil de prévention de Mons.

Ses missions :

- Etablir un diagnostic social.
- Elaborer sur la base du DS une proposition de plan d'actions triennal.
- Favoriser la concertation et la collaboration de l'ensemble des acteurs en matière de prévention.

- Informer, interpellier les autorités publiques.
- Dresser tous les trois ans un bilan des actions menées et de procéder à une évaluation de la prévention.
- Communiquer le DS et l'évaluation triennale...

Participation aux réunions ainsi qu'au groupe de travail du projet « inclusion scolaire » du conseil de prévention de Mons.

Conseil de Concertation Intra-Sectorielle.

Ses missions :

- Favoriser la concertation et la collaboration de l'ensemble des acteurs de la prévention, de l'aide à la jeunesse et la protection de la jeunesse de la division ou de l'arrondissement en vue d'améliorer leurs pratiques.
- Remettre au ministre, chaque année, un avis sur les besoins de la division ou de l'arrondissement,
- Répondre aux demandes d'avis de la commission d'agrément sur l'opportunité des demandes d'agrément des services situés sur le territoire de la division ou de l'arrondissement.

Groupe de travail balises SAJ/AMO.

Etablir des balises de travail communes au SAJ et aux services AMO.

Participation d'un membre de l'équipe aux réunions de réflexion et d'évaluation des balises.

Article 27.

Le service AMO vise à développer l'accès à la culture.

Dans ce cadre, le service collabore avec l'Article 27 pour permettre aux jeunes et à leurs familles d'avoir accès à des activités culturelles diverses à moindre coût.

Perspectives.

Partenariat Projet santé mentale.

La réforme des soins en santé mentale de 2021 vise, entre autre, le décroisement des suivis thérapeutiques afin que les professionnels aillent vers la population. Le suivi de groupe est une clé importante de cette réforme.

Une collaboration de thérapie de groupe sur le thème du deuil avec un psychologue au sein du "Réseau Partenaires 107", la cellule PCS de la ville de Mons et plus particulièrement avec la maison de quartier de l'Allée Des Oiseaux de Mons et le service AMO est prévue pour cette fin d'année 2022.

Ce travail en synergie, qui propose un soutien spécifique que ce soit auprès des jeunes ou des adultes, permettrait d'aborder des thématiques diverses et variées tout en s'associant à des personnes ressources comme un médecin, un témoignage, un planning familial,...

Partenariat avec l'ASBL Whynet

Le service AMO s'associe avec l'ASBL Whynet pour une animation dans les classes de 5^{ème} et 6^{ème} primaire de l'école communale d'Hyon sur le thème des réseaux sociaux lors de l'année scolaire 2022-2023.

Parentine.

Depuis Avril 2022 le subventionnement par Viva For Life est insuffisant pour maintenir Parentine avec deux mi-temps toute une année.

Aujourd'hui Parentine connaît des transformations. Le projet va être remanié en partenariat avec les services AMO de la division de Mons. Le service AMO a proposé le détachement de deux agents pour les accueils du mardi matin à Mons.

Continuité des projets.

- Poursuite de la collaboration avec le PSSP de la ville de Mons dans la construction d'un espace de rencontre et d'activité pour un groupe d'adolescentes du quartier de l'Allée des oiseaux de Mons.
- « C'est quand qu'on va où, nous, les jeunes ? ».

Fin d'année 2022, présentation de la pièce « Virus en scène ».

Poursuite du triennat en 2023 avec des ateliers théâtre et un spectacle en fin d'année 2023 avec des jeunes de 8 à 12ans des trois services partenaires (SAI Le Ressort de Cuesmes, le SRG Cité de l'Enfance de Mons et notre service AMO).

« En route vers l'avenir » avec le SAMO SDJ ».

Possibilité pour Ancrages de réaliser des animations sur des thèmes bien précis en fonction des demandes des jeunes qui sont impliqués dans le projet.

« Des livr'et vous »

Poursuivre les ateliers et les animations en partenariat avec d'autres services (notamment les maisons de quartier, le LREP Parentine, la bibliothèque de Jemappes, etc...).

Développer une bibliothèque collaborative et mobile tractée par un vélo pour déambuler dans les quartiers, les parcs favorisant ainsi l'accès au livre pour tous.

« Partenariat avec le centre Adeps de Mons »

En septembre 2022, le service AMO prolongera la collaboration un mercredi par mois avec l'Adeps de Mons pour proposer des activités sportives variées aux jeunes des suivis individuels.

MADO « L'EQUIPAJ »

Le service l'EquipAJ a ouvert en décembre 2017. Il a été agréé courant 2019 en qualité de Maison de l'Adolescent (MADO).

Le concept de « Maison de l'adolescent » est incontestablement très novateur et présente de nombreuses possibilités d'évolution. Il fait depuis 2019 l'objet d'un arrêté spécifique qui fixe ses modalités d'action et de financement par l'administration de l'aide à la jeunesse.

Le service s'est considérablement développé depuis sa mise en place et est actuellement agréé en catégorie 2.

Effectif :

Normes de subsidiation pour la catégorie 2 :

- 1 coordinateur ;
- 2 intervenants socio-éducatifs ;
- 1 psychologue ;
- 0,5 agent administratif ;
- 0,5 technique.

Missions :

La MADO l'EquipAJ est un lieu où l'adolescent et ses familiers peuvent être accueillis, écoutés, soutenus, aidés ou orientés, avec ou sans rendez-vous, de façon anonyme, sur tous types de problèmes en rapport avec l'adolescence (santé, justice, social, scolaire, affectif, psychologique,...), dans une ambiance qui se veut chaleureuse et constructive. De même, les professionnels de l'aide à la jeunesse et ceux de tous les secteurs connexes peuvent s'y rencontrer pour échanger sur toutes les questions concernant l'adolescence.

L'EquipAJ est une porte d'entrée pour toute question ou problème en lien avec l'adolescence. Le service vise à fédérer en un seul lieu les compétences de professionnels de champs très diversifiés, travaille en partenariat, en réseau et en complémentarité. L'EquipAJ se tient à la disposition des adolescents et de leur famille par le biais de son équipe pluridisciplinaire et de sa plateforme multi-opérateurs, grâce à ses partenaires qui peuvent y assurer des plages de prestations régulières. Les publics visés concernent:

- Les jeunes de 11 à 22 ans. L'EquipAJ veut en outre apporter une réponse plus rapide aux situations entrecoupées de problématiques complexes (souvent rencontrées)
- Les parents, proches ou familiers d'adolescents
- Les professionnels en relation avec les adolescents

Le service est accessible à tous, sans condition préalable, est gratuit, anonyme, dispose d'horaires adaptés, travaille avec ou sans rendez-vous et en dehors de tout mandat. Le service réalise un diagnostic sur un temps court, reposant sur une analyse pluridisciplinaire de chaque demande et débouchant sur la mise en place concertée de pistes de travail.

Le jeune et/ou sa famille peuvent formuler plusieurs demandes successives, par rapport auxquelles l'EquipAJ garantit la continuité et la globalité de la prise en charge, en privilégiant la désignation d'un référent (qui peut accompagner concrètement dans les démarches) ainsi qu'en assurant le fil rouge tout au long de l'intervention.

Outre la dimension individuelle, des stratégies d'actions collectives ciblées (EVRAS, droits des jeunes, justice, climat,...) sont élaborées en direction des adolescents et/ou des parents, en partenariat avec des équipes ayant en commun le même public, par le biais notamment d'expositions thématiques débouchant sur la mise en place d'ateliers, de conférences, de groupes de parole, d'animations,...

Le service est en outre porteur mais également partenaire de très nombreux projets (acquisition d'outils en matière d'autonomie, transition minorité-majorité, programme de soutien à la réussite scolaire, diversité de genre, éducation aux médias, développement de l'esprit critique, insertion socioprofessionnelle, accompagnement de jeunes en situation « complexe » rencontrant des difficultés d'ordre psychologique, des troubles divers,...).

Le service participe aussi à des rallyes scolaires (permettant aux étudiants de découvrir les services de proximité pouvant leur venir en aide), à des salons jeunesse,...

En 2021, l'axe collectif a touché/rassemblé 500 personnes, majoritairement des adolescent.e.s mais aussi leurs accompagnants.

L'EquipAJ a aussi constitué progressivement un centre de ressources documentaires sur l'adolescence au sens large, accessible aux adolescents, parents et professionnels. Outre son partenariat avec la bibliothèque de la ville de Mons, biblio + et l'espace public numérique, l'EquipAJ a considérablement élargi ses partenariats depuis sa création, tous secteurs confondus.

Principaux indicateurs de l'activité MADO

Sur la période de janvier à décembre 2021, il y a eu 416 sollicitations.

Le public reçu comptabilise plus d'adultes que d'adolescents et s'est réparti comme suit :

Adultes	Adolescents
268	234

Adultes		Adolescents	
♂	♀	♂	♀
49	219	119	115

Les personnes qui se sont présentées sont venues seules ou accompagnées. Elles ont exprimé 994 demandes.

Ces demandes se sont réparties comme suit :

- Demandes d'entretiens individuels et/ou familiaux (240)
- Questionnement sur la Mado (154)
- Formation/Scolarité (121)
- Conflits familiaux/Parentalité (117)
- Santé/Santé mentale (67)
- Juridique/Administratif (63)
- Autonomie (56)
- Renseignements sur d'autres services (54)
- Logement (50)
- Financier (37)
- Emploi (23)
- Assuétudes (7)
- Activités (5)

Sur la période de janvier à septembre 2022, il y a déjà eu 335 sollicitations.

Le public reçu comptabilise plus d'adultes que d'adolescents. Il s'est réparti comme suit :

Adultes	Adolescents
194	177

Adultes		Adolescents	
♂	♀	♂	♀
41	153	82	95

Les personnes sont également venues seules ou accompagnées. Elles ont exprimé 771 demandes.

Ces demandes se sont réparties comme suit :

- Demande d'entretiens individuels et/ou familiaux (219)
- Questionnement sur la Mado (97)
- Conflits familiaux/Parentalité (93)
- Formation/Scolarité (83)
- Renseignements sur d'autres services (60)
- Juridique/Administratif (48)
- Autonomie (40)
- Emploi (37)
- Santé/Santé mentale (36)
- Logement (27)
- Financier (23)
- Activités (4)
- Assuétudes (4)

SASE « POINT D'APPUI » - TRAVAIL MANDATE EN MILIEU DE VIE

Le SA « Point d'Appui » accompagne sur mandat (SAJ, SPJ) des jeunes et leurs familles dans leur milieu de vie en vue d'y apporter une aide éducative (y compris en assurant le relais d'une réintégration familiale organisée par un autre service agréé).

Le service a également pour mission d'apporter une aide en logement autonome au jeune, dès 16 ans.

Le service a été créé pour répondre aux besoins de l'arrondissement du Hainaut, Division Mons.

Agrément FWB : 26 situations concernant des jeunes, filles ou garçons, de 0 à 18 ans (prolongation possible jusqu'à l'âge de 20 ans)

Mandats : 6 mois maximum renouvelable.

Effectif :

Normes de subsidiation pour 26 situations :

- 1 coordinateur ;
- 1 intervenant psychosocial ;
- 5,5 éducateurs ;
- 1 agent administratif ;
- 1 agent technique.

Missions :

L'équipe éducative de Point d'Appui intervient sur mandat d'une autorité de l'aide à la jeunesse pour accompagner les jeunes et les familles qui rencontrent des difficultés et les aider à trouver les solutions les plus appropriées.

Les objectifs des interventions consistent à :

- Créer un espace de parole et d'actions éducatives, en partant des compétences du jeune et de sa famille dans leur réalité de vie.
- Impulser les changements en lien avec leur histoire familiale en les rendant acteurs du processus de changement.
- Permettre au jeune et à sa famille de disposer d'outils en vue de s'assumer au-delà de l'intervention du service, en tenant compte de leur propre réseau (familial, social).
- Établir un partenariat actif avec les acteurs sociaux en fonction des demandes et besoins spécifiques.
- Développer les compétences du jeune dans les domaines nécessaires à la construction de son autonomie, étape par étape (sur les plans financier, alimentaire, scolaire, médical, administratif, relationnel,...).

Simultanément au travail de libération de la parole, les intervenants accompagnent le jeune et sa famille en proposant des actes éducatifs (en fonction des compétences de chacun), en investissant les sphères où l'enfant gravite (école, CPMS, club sportif,...) et en s'associant le concours de services tiers, si cela s'inscrit dans le sens de l'intérêt de l'enfant.

La synergie de l'équipe est renforcée par la co-intervention d'un duo d'intervenants pour chacune des situations suivies.

Le service privilégie en outre l'approche plurielle, l'analyse des situations en équipe, la transparence des interventions et des écrits, le respect de la diversité et le non-jugement, la prise en compte des ressources, des besoins, du système de valeurs, des croyances, du contexte...

Synthèse de l'évolution :

Le SA est confronté, comme bon nombre de services, à des problématiques qui se complexifient, de par leur spécificité et leur récurrence.

Parmi celles-ci, nous pouvons citer :

- Les difficultés en lien avec la santé mentale (troubles comportementaux, assuétudes, etc.).
- Les ruptures dans le parcours scolaire des jeunes.
- La précarité des familles (économique, culturelle, intellectuelle,...).
- Les sources multiples de souffrances (conflits, séparations, ...).
- Les violences diverses.
- Les troubles du lien, de l'attachement.
- Le manque de perspective, de mise en projet, le fatalisme.
- L'utilisation à mauvais escient des nouvelles technologies avec toutes les répercussions qui peuvent y être associées...

Au vu de toutes ces problématiques, il importe, pour l'équipe, de s'outiller davantage par le biais de formations, séminaires, etc.

Principaux indicateurs de l'activité SA

Mois	Maximum	Journées DAAJ* 2021	Taux d'occupation	Journées DAAJ* 2022	Taux d'occupation
JANVIER	806	760	94,29%	867	107,57%
FEVRIER	728	639	87,77%	727	99,86%
MARS	806	629	78,04%	723	89,70%
AVRIL	780	607	77,82%	695	89,10%
MAI	806	686	85,11%	814	100,99%
JUIN	780	685	87,82%	808	103,59%
JUILLET	806	745	92,43%	806	100,00%
AOUT	806	726	90,07%	789	97,89%
SEPTEMBRE	780	727	93,21%	711	91,15%
OCTOBRE	806	789	97,89%		
NOVEMBRE	780	733	93,97%		
DECEMBRE	806	808	100,25%		
Taux Moyen annuel	2021	89,89%	2022	97,76%	
*Direction administration et aide à la jeunesse					

LES SERVICES RESIDENTIELS

SRG « LE ROPIEUR »

La Cité de l'Enfance dispose d'un agrément pour 3 unités de vie en qualité de Service Résidentiel Général (SRG) :

- Tremplin (Pavillon 2) : 15 prises en charge mixtes de 0-12 ans ;
- Escale (Pavillon 3) : 15 prises en charge mixtes de 0-18 ans ;
- Envol (Pavillons 6 et 7) : 21 prises en charge de 12-18 ans (adolescentes en hébergement au P6, accueil mixte dans l'unité de pré-autonomie au P7).

Mandats :

Un an renouvelable en principe une fois. L'éloignement du milieu de vie et le placement en structure d'hébergement est normalement une décision à caractère temporaire prise par les mandants de l'aide à la jeunesse (conseillers et directeurs). L'objectif principal consiste à permettre d'une part, à toutes les parties de souffler, de réfléchir à leur situation et de recevoir les aides éducatives appropriées, et d'autre part, aux professionnels de créer les conditions propices pour une réinsertion familiale réussie.

Effectif :

Normes de subsidiation pour 51 situations :

- 3 directeurs ;
- 21,5 éducateurs ;
- 1,5 intervenant psychosocial ;
- 1,5 agent administratif ;
- 5 agents techniques.

Structures :

L'unité de vie pour enfants âgés de 0 à 12 ans « Tremplin » : accueil des enfants victimes de maltraitance ou dont on suspecte l'existence, sur base d'un accord précis entre les mandants (SAJ, SPJ) la famille et l'institution.

L'unité de vie pour enfants âgés de 0 à 18 ans « Escale » : le projet consiste à optimiser le développement de l'enfant en lui offrant un climat sécurisant et structurant. Cette unité de vie permet prioritairement de réunir les fratries.

L'unité de vie pour jeunes âgés de 12 à 18 ans « Envol » : le projet consiste à préparer au mieux l'avenir de l'enfant en travaillant :

- soit à sa réinsertion familiale ;
- soit à une mise en autonomie.

Une structure de pré-autonomie aménagée à l'étage du pavillon 7, peut accueillir 6 adolescent(es) à partir de 16 ans. L'équipe de « Envol » supervise cette structure et accompagne ensuite l'installation des jeunes en autonomie.

Principaux indicateurs de l'activité SRG

Mois	Maximum	Journées DAAJ* 2021	Taux d'occupation	Journées DAAJ* 2022	Taux d'occupation
JANVIER	1581	1645	104,05%	1487	94,05%
FEVRIER	1428	1416	99,16%	1393	97,55%
MARS	1581	1563	98,86%	1505	95,19%
AVRIL	1530	1555	101,63%	1374	89,80%
MAI	1581	1613	102,02%	1402	88,68%
JUIN	1530	1544	100,92%	1398	91,37%
JUILLET	1581	1517	95,95%	1405	88,87%
AOUT	1581	1522	96,27%	1445	91,40%
SEPTEMBRE	1530	1511	98,76%	1434	93,73%
OCTOBRE	1581	1595	100,89%		
NOVEMBRE	1530	1471	96,14%		
DECEMBRE	1581	1547	97,85%		
Taux Moyen annuel		2021	99,37%	2022	92,29%
* Direction administration et aide à la jeunesse					

PEP « LA CALYPSO »

La Cité de l'enfance dispose depuis 2019 d'un agrément en qualité de Projet Educatif Particulier (PEP) qui peut accueillir 8 jeunes filles de 12 à 18 ans.

Missions :

La Calypso a pour mission principale d'organiser l'accueil collectif de 8 jeunes filles de 12 à 18 ans qui présentent une problématique complexe se traduisant par des comportements qui nécessitent une aide spécialisée en dehors de leur milieu de vie, une observation et une analyse approfondie de leur mode de fonctionnement, de leurs ressources et compétences. Ces jeunes peuvent avoir traversé des moments très compliqués dans leur milieu familial ou dans d'autres lieux d'hébergement ou avoir besoin de réfléchir à leur avenir après un passage en centre de crise ou en centre thérapeutique médicalisé. La Calypso propose également un soutien visant au dépassement de la crise et une contribution à l'identification de solutions et d'orientations durables, en favorisant autant que possible la réinsertion dans son milieu familial de vie. Une intervention dans le milieu de vie répondant à ces mêmes missions peut également être réalisée à la demande de l'autorité mandante.

La Calypso collabore avec tous les intervenants du secteur de l'aide à la jeunesse. Elle s'ouvre également aux collaborations avec les acteurs des secteurs connexes, comme la santé, la santé mentale ou le handicap.

Mandat :

La Calypso travaille sur mandat d'une autorité de l'aide à la jeunesse (Conseiller ou Directeur de l'aide à la jeunesse). Le mandat précise les objectifs, les motifs, la durée et la nature de l'aide. Il est de 3 mois maximum, renouvelable une fois.

Critères d'admission et de refus :

La Calypso accueille des jeunes filles entre 12 et 18 ans dont la situation nécessite une aide spécialisée en dehors de leur milieu habituel de vie et si les missions confiées principalement au service par l'autorité mandante portent sur l'observation, l'analyse approfondie et l'évaluation de toutes les pistes d'orientation visant l'épanouissement de la jeune, en favorisant autant que possible la réinsertion dans son milieu familial de vie. Une intervention dans le milieu de vie répondant à ces mêmes missions peut également être réalisée à la demande de l'autorité mandante. L'unité ne prend pas en charge les jeunes suivies dans le cadre de faits qualifiés infraction. Elle ne prend pas non plus en charge les jeunes qui présentent des troubles mentaux attestés par avis médical, ayant commis ou non des faits qualifiés infractions, et qui nécessitent une prise en charge par une institution médicalisée (lits K ou for K) ou par toute autre institution adaptée.

Cadre du personnel :

Le cadre du personnel affecté à la Calypso est le suivant :

- 1 coordinateur ;
- 11 éducateurs (dont 1 MARIBEL) ;
- 1 psychologue ;
- 1 assistant social ;
- 1 agent administratif ;
- 2,5 agents techniques.

Une convention de partenariat a été passée également avec le CHUPM-B (Ambroise Paré – Chêne aux haies) pour le détachement quelques heures par semaine d'un médecin pédopsychiatre.

Ce temps de prestation est consacré :

- à une participation aux réunions de l'équipe ;
- à l'analyse, lors de celles-ci, de situations concrètes d'accompagnement qui présentent des difficultés particulières ;
- à la définition de stratégies particulières à mettre en œuvre ;
- à la définition d'outils de travail ;
- à assurer la liaison avec les partenaires du secteur des soins de santé et en particulier, de la santé mentale, ainsi qu'avec les partenaires et les services de la Cité de l'enfance.

Le médecin pédopsychiatre peut en outre rencontrer certains jeunes et leurs parents afin de préciser les contours de certaines interventions.

La convention a été dans un premier temps conclue pour une durée déterminée d'un an. Elle a ensuite été renouvelée pour une année supplémentaire (jusqu'au 31 décembre 2020).

Locaux

La Calypso occupe un pavillon indépendant à 4 façades de la Cité de l'enfance, entièrement séparé du reste du site de la Cité de l'enfance par une clôture. Le pavillon dispose d'un rez-de-chaussée et d'un étage, ainsi que d'un grand jardin.

Principaux indicateurs de l'activité PEP

Mois	Maximum	Journées DAAJ* 2021	Taux d'occupation	Journées DAAJ* 2022	Taux d'occupation
JANVIER	248	232	93,55%	285	114,92%
FEVRIER	232	184	79,31%	251	108,19%
MARS	248	264	106,45%	253	102,02%
AVRIL	240	245	102,08%	182	75,83%
MAI	248	211	85,08%	191	77,02%
JUIN	240	278	115,83%	203	84,58%
JUILLET	248	274	110,48%	292	117,74%
AOUT	248	308	124,19%	259	104,44%
SEPTEMBRE	240	199	82,92%	215	89,58%
OCTOBRE	248	255	102,82%		
NOVEMBRE	240	233	97,08%		
DECEMBRE	248	247	99,60%		
Taux Moyen annuel		2021	99,95%	2022	97,15%
* Direction administration et aide à la jeunesse					

SASPE « LA NACELLE »

La réalisation du projet a permis la création d'une structure de 24 places, soit un gain de 14 places pour l'arrondissement par rapport à la situation existante (6 places agréées ONE à activer + 8 nouvelles). Il nécessite des travaux d'extension du pavillon actuel par la construction sur le site d'un pavillon spécifique. La structure a en effet ouvert ses portes début 2019 dans des locaux temporaires.

Les normes :

Le subventionnement est pris en charge par la Fédération Wallonie-Bruxelles en ce qui concerne les enfants hébergés et par l'ONE en ce qui concerne le personnel d'encadrement. Pour un service dont la capacité autorisée a été fixée par l'ONE à 24 enfants, les normes d'encadrement sont :

- 1 directeur ;
- 0,75 agent administratif ;

- 1,5 intervenant psycho-médicosocial ;
- 3 agents techniques ;
- 18 personnels d'accueil (dont 2,5 pour la nuit);
(soit un total de 21,75 fonctions)
- + 1 éducatrice spécialisée pour le projet soutien à la parentalité.

Lors de la reprise du service par le CPAS, une convention a été établie entre nos instances et celles de l'ONE. Cette convention prévoit que le personnel statutaire reste à charge de l'ONE jusqu'à leur départ à la pension. Jusqu'à la finalisation du bâtiment définitif, des renforts en personnel art.60 veilleurs de nuit et gardienne d'enfants sont prévus afin de garantir la qualité de l'accueil et la sécurité des enfants hébergés. Les dispositifs de renfort sont évalués régulièrement et sont donc susceptibles d'évoluer en fonction des besoins.

Objectif pédagogique :

L'organisation institutionnelle est centrée sur les besoins individuels de chaque enfant, afin de favoriser son évolution physique et psychique malgré le contexte de séparation familiale.

L'objectif poursuivi est de soutenir l'enfant dans sa position de sujet, d'assurer au mieux sa sécurisation et favoriser le développement de son autonomie.

C'est dans un concept de bienveillance qu'a été élaboré le projet pédagogique.

Le travail de soutien à la parentalité et l'accompagnement des visites :

Le but principal est la « détoxification » des interactions parent-enfant de ses aspects pathogènes afin de permettre une amélioration du processus de parentalisation.

Le lien doit être suffisamment solide et significatif afin de pouvoir espérer le voir durer à travers les épreuves du temps mais aussi quel que soit le projet de vie de l'enfant.

Il est également nécessaire de permettre aux parents de garder un sentiment de dignité et de confiance en soi et ainsi d'intégrer les normes sociales afin de développer à leur tour un sentiment d'appartenance à une communauté.

Les ressources :

Le partenariat avec le réseau psychosocial est une de ressources principales dans la constitution d'un environnement dynamique et vivant autour de la famille. Créer des liens et des interactions entre les différents acteurs de terrain permet souvent de sortir des impasses.

Le mandat :

Le point de départ et la légitimité de l'intervention sont avant tout balisés par la mission et la collaboration établie avec les services mandants.

Le cadre :

Il est strict et rigoureux car seulement dans ces conditions, l'enfant et les parents pourront sortir du chaos, de la violence et du fonctionnement pulsionnel dans lequel ils se sont inscrits.

L'observation :

Les observations des interactions parent-enfant permettent de repérer les dysfonctionnements relationnels mais également la pathologie familiale (au sens systémique) et d'adapter les stratégies de l'accompagnement.

Elles se font dans des contextes différents tels que les soins individuels, les jeux libres, les interactions, les relations, ...

Elles font ensuite l'objet d'analyse et d'évaluation lors des réunions d'équipe afin de dégager des pistes d'aide et d'intervention.

Les moyens :

C'est au départ de la situation personnelle des parents, de l'observation des visites,- et de l'observation de l'enfant qu'est établi un programme de visite individualisé au plus proche de la réalité familiale : rencontre médiatisée, visite encadrée et/ou accompagnement du lien.

C'est un véritable « travail » avec les familles, et qu'il est par conséquent difficile et intensif pour le parent. Ce travail touche à ce qu'il y a de plus fragile en eux et il n'est donc pas imaginable de le mener plus de une ou fois par semaine.

Le temps :

Le rythme et la durée des visites sont établis et fixés en fonction de l'âge et des besoins particuliers de l'enfant. Il est donc nécessaire de respecter les rendez-vous fixés car ils permettent aux parents d'être attendus et donc bien accueillis et permettent également à l'enfant de se préparer, d'anticiper la venue de son parent.

L'espace :

Les visites ne se font pas dans le lieu de vie des enfants, afin d'épargner des difficultés et des souffrances à toutes les personnes impliquées.

Toutefois, lors de l'admission, les parents sont invités à visiter les lieux et ainsi avoir l'occasion de rencontrer le personnel.

La salle de visite sera toujours la même afin que ce soit un repère très important tant pour l'enfant que pour l'adulte, chacun sachant où il va et dans quel environnement il évoluera.

Le contenu :

Celui-ci est défini et aménagé en fonction des besoins de l'enfant mais aussi selon les potentialités du parent. Il se veut évolutif.

L'accompagnement :

L'objectif de ce travail est de créer une interface qui limite la pathologie de l'un et l'autre.

Le facteur principal de confiance est basé sur la présence constante et à proximité d'une personne qui a pour fonction d'aider les parents et de les soutenir dans leur rôle, d'entendre et de reconnaître leurs difficultés. S'intéresser à leur vécu, être à l'écoute de leur situation et de leurs émotions renforcent l'élaboration d'une relation de confiance propice à l'établissement d'un partenariat avec l'institution.

Principaux indicateurs de l'activité SASPE :

Mois	Maximum	Journées DAAJ* 2021	Taux d'occupation	Journées DAAJ* 2022	Taux d'occupation
JANVIER	744	726	97,58%	806	108,33%
FEVRIER	672	630	93,75%	712	105,95%
MARS	744	673	90,46%	742	99,73%
AVRIL	720	699	97,08%	720	100,00%
MAI	744	722	97,04%	736	98,92%
JUIN	720	686	95,28%	668	92,78%
JUILLET	744	699	93,95%	698	93,82%
AOUT	744	678	91,13%	726	97,58%
SEPTEMBRE	720	637	88,47%	713	99,03%
OCTOBRE	744	682	91,67%		
NOVEMBRE	720	691	95,97%		
DECEMBRE	744	714	95,97%		
Taux Moyen annuel		2021	94,03%	2022	99,57%

DEPARTEMENT 3

LES RESSOURCES HUMAINES

LES MEMBRES DU PERSONNEL

Au 30/06/2022, le CPAS emploie 744 agents tous statuts confondus dont, hors article 60, 491 agents en personnes physiques pour 427,01 ETP (payés).

Le tableau suivant donne la répartition de l'effectif selon le statut en personnes physiques (PP) et en ETP payés (ETPP).

Statuts	30/06/19		30/06/20		30/06/21		30/06/22	
	ETPP	PP	ETPP	PP	ETPP	PP	ETPP	PP
Statutaires/stagiaires	181,87	200	193,20	210	137,44	150	145,38	154
Statutaires/maribel	41,58	45	45,40	47	43,77	46	43,46	45
Contractuels	315,24	391	319,23	415	150,96	185	144,94	170
Contractuels/maribel	35,41	50	33,45	43	20,54	30	18,55	30
APE	153,13	202	161,34	214	77,14	95	72,68	90
SINE	10,86	19	1,25	3	1	1	2	2
Total	738,09	907	753,87	932	430,85	507	427,01	491
Article 60	317,49	328	245,13	257	246,55	258	239,88	253
Total général	1055,58	1235	999	1189	677,40	765	666,89	744

Les personnes physiques comptabilisent les remplaçants et les personnes absentes.

Le tableau suivant présente le taux d'occupation selon le statut des agents occupés par le CPAS de Mons.

	Définitifs	Contractuels
30/06/2019	27,01%	72,99%
30/06/2020	27,58%	72,42%
30/06/2021	38,77	61,23
30/06/2022	40,52	59,48

Le personnel est réparti selon la clé suivante dans les différents départements : département social 52,51 %, département jeunesse 23,99 % et les services pôle d'accueil et égalité des chances 1,97 %. Il y a donc 78,47 % du personnel directement au service du citoyen.

En cette période de recherche d'économies et d'efficience dans la gestion des ressources humaines du Centre, il faut donc toujours garder à l'esprit que dans l'essentiel des services qui emploient ces 78,47 % de notre personnel, les actions destinées au public sont :

- Soit soumises à des normes d'encadrement conditionnant le maintien de l'agrément par les pouvoirs subsidiant (ex. la Cité de l'Enfance SASE-SRG-SAMO, CISP, ...);

- Soit conditionnées à des critères de productivité (le brico-dépannage, l'insertion sociale et professionnelle, ...) et qu'elles sont par ailleurs très fortement subsidiées;
- Soit directement liées à la situation socio-économique actuelle qui conditionne le besoin d'assistance exprimé par le citoyen confronté à des problèmes quotidiens spécifiques (l'aide sociale générale, la médiation de dettes, la violence intra familiale, l'aide au logement, la Cohésion sociale,...).

Le CPAS de Mons, au même titre que la plupart des CPAS wallons, se trouve donc confronté à une situation qui rend particulièrement compliquée la mise en place de mesures globales d'assainissement budgétaire, telles que visées dans notre actuel plan de gestion.

En effet, de par la nature même de ses missions de base, toute mesure d'économie dans les secteurs directement liés au citoyen peut rapidement s'avérer contre-productive, soit par diminution des recettes liées aux activités, soit par retrait des agréments et subsides d'exploitation, soit par réduction des subsides attribués aux actions spécifiques, soit encore par un appauvrissement direct de la population des bénéficiaires qui engendrerait un recours plus massif encore vers les aides sociales financières.

Le levier d'économie se résume donc le plus essentiellement aux services généraux ou « transversaux » de l'administration (21,53 % de l'effectif au 30/06/22) ou autres. Cette marge de manœuvre particulièrement réduite conjuguée aux nombreux défis qui s'annoncent dans les prochaines années (dégressivité des allocations de chômage, limitation des allocations dans le temps, allongement de la durée du stage des jeunes, prolongation de la crise socioéconomique, plan d'accompagnement des chômeurs, ...) donne toute son importance à une gestion efficace et flexible des ressources humaines.

LES CARACTERISTIQUES DU PERSONNEL

Le nombre de personnes physiques s'élevait à 491 (hors article 60) dont 74,74 % de femmes et 25,26 % d'hommes. L'âge moyen du personnel est de 43,66 ans au 30/06/2022.

Nombre d'agents (%) par Classe d'âge				
Classe d'âge	30/06/2019	30/06/2020	30/06/2021	30/06/2022
< 25 ans	24 (2.65%)	33 (3.54%)	19 (4%)	21 (4,28%)
26 à 35	196 (21.61%)	188 (20.17%)	120 (24%)	113 (23,01%)
36 à 45	283 (31.20%)	300 (32.19%)	143 (28%)	132 (26,88%)
46 à 55	263 (29%)	264 (28.33%)	145 (29%)	143 (29,13%)
> 55 ans	141 (15.55%)	147 (15.77%)	80 (16%)	82 (16,70%)
Total	907	932	507	491

Si on observe plus particulièrement les agents statutaires, les données chiffrées laissent apparaître, au 30/06/2022, une moyenne d'âge de 49,07 ans. Les plus de 46 ans représentent 65,82% de l'ensemble, dont 36,64 % d'entre eux sont âgés de plus de 55 ans, comme l'indique le tableau ci-dessous.

Nombre d'agents (%) par Classe d'âge				
Classe d'âge	30/06/2019	30/06/2020	30/06/2021	30/06/2022
< 25 ans	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
26 à 35	4 (1.63%)	2 (0.78%)	10 (5.10%)	12 (6,03%)
36 à 45	69 (28.16%)	74 (28.79%)	60 (30.61%)	56 (28,14%)
46 à 55	101 (41.22%)	108 (42.02%)	81 (41.33%)	83 (41,71%)
> 55 ans	71 (28.98%)	73 (28.41%)	45 (22.96%)	48 (24,12%)
Total	245	257	196	199

On remarque dans le tableau ci-dessous que l'absentéisme a augmenté pour les agents contractuels et statutaires en 2022 mais les chiffres sont comparable à 2020 : en effet, en 2021 les chiffres de l'absentéisme étaient inférieurs car suite à la pandémie nous prenions en charge les périodes de quarantaine non comptabilisées en maladie et cela a réduit l'absentéisme.

ETP	ANNEE			
	2019	2020	2021	2022
Absentéisme				
Agents définitifs	7,69%	4,78%	1,75%	4,51%
Agents contractuels	18,19%	12,26%	2,99%	6,31%
Article 60	2,71%	4,36%	4,64%	3,80%
TOTAL	11,31%	8,56%	3,10%	4,88%
Taux d'absentéisme en équivalent temps plein hors article 60		4,16%	2,37%	5,41%

Tous les emplois, grades et fonctions qui sont recensés dans les administrations locales et les CPAS se répartissent sur 5 niveaux qui peuvent être présentés comme suit au niveau du CPAS de Mons

ECHELLE	STATUT FONCTION	NOMBRE D'EMPLOIS (en personnes physiques)			
		30/06/19	30/06/20	30/06/21	30/06/22
A	APE	3	1	2	1
	CONTRACTUEL	10	14	12	10
	STATUTAIRE	29	29	25	25
	SOUS-TOTAL	42	44	39	36
B	APE	41	36	31	37
	CONTRACTUEL	146	147	113	103
	STATUTAIRE	85	94	98	103
	SOUS-TOTAL	272	277	242	243
C	APE	0	0	0	0
	CONTRACTUEL	0	0	0	0
	STATUTAIRE	8	6	9	9
	SOUS-TOTAL	8	6	9	9
D	APE	102	87	38	35
	CONTRACTUEL	239	257	61	65

	STATUTAIRE	111	112	57	53
	SOUS-TOTAL	452	456	156	153
E	APE	56	90	24	17
	CONTRACTUEL	65	43	30	24
	STATUTAIRE	12	16	7	9
	SOUS-TOTAL	133	149	61	50
	TOTAL	907	932	507	491

On peut observer que les fonctions dirigeantes et d'encadrement relevant des échelles A et C sont majoritairement exercées par des agents statutaires.

LES RECETTES DU PERSONNEL

La masse salariale est importante et constitue un élément important de notre budget. La recherche constante de subsides est donc essentielle. Cette recherche se traduit non seulement par la valorisation d'un maximum de nos agents dans les programmes ou projet subsidié (Fonds Social Européen, RW, VDL, CFWB, ...) mais également par l'utilisation optimale des principales aides à l'emploi : APE, Maribel, SINE, ...

LES AIDES A LA PROMOTION A L'EMPLOI (APE)

La réforme des points APE entrée en vigueur au 1er janvier 2022 (disparition des points et de l'individualisation du subside, globalisation de la subvention ...). Le nombre minimum d'emplois pérennisés (=travailleurs APE) pour lequel la subvention octroyée est de 88,87 équivalent temps plein et le subside de 2351759,63€.

LE MARIBEL SOCIAL ET FISCAL

Les programmes « Maribel Social » et « Maribel Fiscal » permettent d'occuper du personnel avec une intervention de l'ONSS-APL plafonnée à 32069,16 €/an pour un emploi contractuel et 36828,60 €/an pour un emploi statutaire.

Cette mesure permet d'occuper 64,83 personnes équivalent temps plein dans le cadre de la législation du Maribel.

LES FORMATIONS

Ci-dessous les statistiques de formations du 01.07.2021 au 30.06.2022:

- Nombre total de formations : 141 formations
- Formations continuées payantes : 109 formations
- Formations continuées gratuites : 32 formations
- Formations RGB : année 2021= 5 agents et année 2022=14 agents

PROJETS ET NOUVEAUX DEVELOPPEMENTS RH

Début d'année 2022, le service GRH s'est réorganisé avec la création d'un pôle développement du personnel. Son objectif : développer les actions et projets en lien avec la soft RH, ce qui était mission impossible jusqu'au transfert des services vers l'intercommunale, la majorité du temps des agents étant consacré à la gestion administrative des carrières.

Le pôle développement s'attèle tout particulièrement aux projets suivants :

Digitalisation du recrutement : le service utilise un guichet électronique qui permet d'assurer un suivi complet du traitement de la candidature, depuis sa réception jusqu'à la décision du BP. Chaque agent de la RH a accès à ce guichet et gère son recrutement. Cette digitalisation a permis d'amener une cohérence dans la gestion des recrutements et une vue transversale sur les recrutements menés par la RH. 23 recrutements ont été organisés via l'eguichet avec un total de 496 candidatures adressées à notre Centre.

Stratégie liée au recrutement : la procédure de recrutement a été actualisée, les canaux de diffusion ont été étendus (FOREM, UVCW, sites internet, réseaux sociaux, page linkedin, hautes écoles,...) et une procédure a été rédigée pour les recrutements en urgence afin de répondre au mieux au besoin des services continus.

Gestion des candidatures spontanées : le CPAS reçoit encore un nombre important de candidatures spontanées. Pour faciliter leur traitement, la RH va tout prochainement utiliser l'eguichet électronique pour faciliter le tri et la récolte d'informations. Cette nouvelle façon de faire permettra à plusieurs services de gagner du temps (plus d'encodage dans le GED ni dans un tableau excel) et correspondra davantage aux exigences liées au RGPD.

Descriptions de fonction : l'utilisation de l'outil Scillus développé par le conseil régional de la formation (CRF) a été amplifiée et tout recrutement fait l'objet d'une mise à jour ou d'une nouvelle écriture de définition de fonction. Celles-ci sont mises à jour en collaboration avec les responsables de service. 139 descriptions de fonction liées au CPAS de Mons ont été créées ou mises à jour sur Scillus.

Bien-être au travail : la GRH a joué un rôle important dans l'accompagnement de l'analyse organisationnelle et managériale du département social qui a fait suite aux groupes de parole Cohezio. L'accompagnement va se poursuivre pour permettre à la ligne hiérarchique du département de renforcer sa cohérence et sa collaboration au quotidien.

Accueil des nouveaux agents : c'est une des priorités du pôle développement. Outre l'accueil spécifique RH du collaborateur (signature de contrat, règlement de travail, dossier traitement, etc), la RH organise une session d'accueil des nouveaux travailleurs où la présentation générale du CPAS est proposée. L'idée est de comprendre le fonctionnement global de l'institution mais également d'identifier des personnes ressources dans les différents services. Après la présentation, un tour du site de Bouzanton est proposé à pied et permet aux nouveaux collègues de découvrir le site principal de l'administration, ses principales implantations et les projets futurs (nouvel accueil). Ils sont invités par la suite à rencontrer la Présidente.

Organisation de formations spécifiques à la demande : la RH souhaite coller au plus près des besoins des équipes et proposer, quand c'est possible, des formations sur site. Quelques exemples de formations organisées en 2022 : manager ses équipes en télétravail, gestion de projets, supervision d'équipes de la cité de l'enfance,...

Développement du nouvel intranet « Georges 2.0 » : la RH participe au comité de communication interne piloté par la Ville dans le cadre de la nouvelle mouture de l'intranet. Objectif : proposer une approche RH cohérente et facilitée pour les deux administrations. Dans ce cadre, le rôle des correspondants communication est primordial et plusieurs rencontres seront organisées prochainement. Le CPAS est invité, dans ce cadre, à proposer des sujets et des thèmes qui alimenteront ce futur intranet.

Autres projets

Pour 2023, les projets sont l'implémentation d'un système de pointage et la digitalisation des processus RH.

DEPARTEMENT 4

LE PATRIMOINE

Le département Patrimoine comprend :

- Le Secrétariat général du Département
- La Cellule Technique, composée :
 - Du bureau d'études techniques
 - De la Régie (Ouvriers de Maintenance des Bâtiments)
- La Cellule Patrimoine
- La Cellule Economat
- La Cellule Assurances
- La Cellule « Budgétaire et Logistique », chargée
 - De la centralisation des dépenses Extraordinaires et Ordinaires du Centre
 - De la gestion des dépenses énergétiques globales
 - De la flotte des véhicules du Centre

LA CELLULE TECHNIQUE ET LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

Le patrimoine hors logement

Suite au plan de redéploiement Ville/CPAS en 2011, la régie du CPAS conserve une équipe volante d'ouvriers d'entretien pour les bâtiments principaux de l'Administration qui restent en gestion quotidienne au CPAS, à savoir :

- Le site de Bouzanton (1 rue de Bouzanton), comprenant :
 - Les bâtiments « Glépin » ;
 - Les bâtiments administratifs (Aile ABB, Aile Nord-Ouest-Sud) ;
 - Le Pôle d'accueil ;
 - Le 13, 25, 27 et 29 rue LAMIR.
- La Cité de l'Enfance, Chaussée de Beaumont 21 à Mons ;
- Les maisons sises Digue des Peupliers 9, 11, 13, 15 et 17 ;
- Le CISP :
 - Avenue du Coq à Jemappes,
 - Serres de Ghlin,
 - La Recyclerie, rue du Travail 52 à Cuesmes ;
- Le Magasin social « le Grenier aux Trouvailles », Av. du Champ de Bataille 171 à Jemappes ;
- Le Magasin social « Re-Trouvailles », rue Lamir 19 à Mons ;
- L'Abri de nuit, rue Henri Dunant 187 à Mons ;
- Le 20 rue Grande Triperie et 19 rue Notre Dame à Mons ;
- Le service AMO, rue du Trieu 53 à Mons ;

- Le service MADO, rue de la Seuwe 21-23 à Mons ;
- Le service SIS – Abri de jour « l'Escale », sentier Malaquin 2B/ chemin de la Procession 31 à Mons ;
- Depuis mai 2022, le bâtiment sis à l'Impasse Desmet 1 à Mons qui sera prochainement occupé par le Service d'Intégration Professionnelle (SIP).

La Cellule Technique comprend 3 pôles ayant chacun leurs spécificités :

1. La partie « Architecture », chargée :

- Des études de projets complets, allant de l'étude de faisabilité / esquisse, puis l'élaboration des plans, jusqu'à la réalisation des travaux. Cela comprend notamment les estimations du coût des travaux, la rédaction de cahiers spéciaux des charges en vue de la consultation d'entreprises via les procédures de marchés publics, ainsi que le suivi de l'exécution des travaux jusqu'à leur terme.
- De l'introduction des permis d'urbanisme pour des projets de moyenne importance.
- Du Suivi d'auteurs de projets externes dans le cadre de partenariats In House (IDEA, IGRETEC) ou via des missions d'auteurs de projet issues de marchés publics.

2. La partie « Techniques Spéciales », chargée :

- De la maintenance préventive et curative des installations techniques suivantes : électricité, chauffage, climatisation, incendie, intrusion, caméra de vidéo-surveillance, contrôle d'accès, levage, gaz, et autres systèmes électrotechniques...
- Du suivi des contrôles et inspections par Organisme Agréé afin de maintenir ces installations en conformité selon les diverses législations en vigueur.
- De l'élaboration de projets de modernisations diverses en vue d'une utilisation rationnelle de l'énergie, allant de l'élaboration des cahiers spéciaux des charges et incluant également la consultation d'entreprises et le suivi des chantiers jusqu'à leur terme.

3. La Régie des travaux, chargée :

- De la maintenance générale des bâtiments. Toutes les demandes d'interventions des services du Centre ou des locataires, transitent par une adresse mail exclusivement dédiée à cet effet et sont gérées via le logiciel ATAL. Ce logiciel permet un meilleur suivi des interventions.
- Le nombre de demandes de dépannages traités de juin 2021 à juin 2022 par notre Régie s'élève à 879 interventions.

Depuis plusieurs années, les coûts de fonctionnement ont été rationalisés par l'intensification de la collaboration entre les Services Techniques de la Ville et du CPAS, et ce de manière à permettre une meilleure synergie dans la gestion des demandes d'interventions, commande

de matériels et matériaux de construction. L'intensification du recours aux marchés conjoints pour les fournitures et services s'est vue renforcée. Ces synergies sont devenues au fil du temps plus naturelles et sont vécues comme un renforcement mutuel des services transversaux indispensables au fonctionnement de notre Institution.

En plus des bâtiments d'Administration, la Régie du CPAS assure également des interventions dans les habitations sociales, les logements de transit, d'insertion ou d'urgence, avec l'appui des Services Techniques communaux. Cela représente donc 146 bâtiments complémentaires à entretenir.

Bien que le plan de redéploiement de 2011 prévoyait une intervention des Services Techniques Communaux en première ligne dans les logements du CPAS, c'est dorénavant la Régie du CPAS qui s'en charge. En effet, la tendance s'est inversée ces derniers temps car le manque d'effectifs dans la main d'œuvre communale nous a contraints de revoir la façon de servir notre public cible. C'est donc la Régie qui intervient en première ligne avec sa main d'œuvre qualifiée. Nous faisons appel à la main d'œuvre communale uniquement lorsque nos ouvriers ne savent pas intervenir, soit par manque de moyen ou d'effectif.

Dans le préalable où les premières et deuxièmes lignes ne peuvent être sollicitées pour des questions de complexité ou de moyens humains, un appel est fait aux sociétés extérieures pour intervenir dans les délais les plus brefs, dans le respect de la législation sur les marchés publics.

Le Cadastre des logements :

Notre Centre, dans son patrimoine immobilier, dispose de 146 logements répartis comme suit :

- 17 maisons ouvrières ;
- 67 logements gérés par l'agence immobilière sociale ;
- 49 logements de Transit/Insertion/Urgence ;
- 13 logements ILA ;

Ce patrimoine immobilier, dans sa globalité, devient vétuste et nécessite une réflexion profonde sur son devenir et sur les travaux jugés indispensables qu'il faut envisager pour le maintenir en état et pour mettre, à disposition des bénéficiaires, des logements conformes aux normes de confort actuelles.

Pour ce faire, la cellule technique a réalisé un cadastre complet de l'ensemble des logements. Cet état des lieux a permis de mettre en évidence les principaux problèmes auxquels sont confrontés nos logements, à savoir :

- Absence de chauffage central ;
- Isolation thermique peu ou pas présente ;
- Mauvais état des toitures ;
- Menuiseries extérieures à remplacer ;
- Absence de ventilation correcte, d'où présence d'humidité, avec les désordres qui en découlent ;

Face à ce constat, une liste des travaux prioritaires a été établie, et un programme de rénovation des logements a été mis en place sur la durée de la mandature actuelle.

A ce jour, 2 projets de rénovation complète sont en cours :

- 212 Chaussée du Roeulx : la procédure de mise en adjudication des entrepreneurs va être relancée ;
- 34 rue de la Prévoyance : le chantier est en cours et en phase de finalisation.

Le logement 34 rue de la Prévoyance a reçu un subside de la Loterie Nationale de 60.000,00 €.

Par la suite, un vaste programme de rénovation énergétique des logements va être mis en œuvre car nous bénéficions des subsides suivants :

1. UREBA Exceptionnels ➔ +/-1.000.000,00 € et cela concernera les travaux suivants :
 - o Isolation des toitures plates et à versant ;
 - o Isolation des murs des annexes ;
 - o Remplacement des menuiseries extérieures ;
 - o Installation de ventilation mécanique (système C).
2. Politique Intégrée de la Ville en Wallonie (P.I.V.W) ➔ +/- 700.000,00 € et cela concernera les travaux suivants :
 - o Installation du chauffage central ;
 - o Réfection et remise en conformité des installations électriques.

Un auditeur énergétique a été désigné afin d'auditer selon les normes UREBA les logements concernés, et en parallèle, une procédure de marché public est en cours de lancement pour désigner un auteur de projet qui aura pour mission l'étude des projets de rénovations énergétiques, la coordination, le suivi et le contrôle de l'exécution des travaux.

Sur le domaine des EPIOUX, les projets suivants sont en cours :

- Ancienne Scierie : projet de rénovation de l'ensemble de la couverture de toiture et renforcement de la charpente. Le cahier des charges est en cours d'élaboration.
- Chalet du « Ropieur » : remise en conformité de la cuisine, rénovation de la salle, amélioration de l'isolation thermique et création d'un espace extérieur couvert. Le cahier des charges est en cours d'élaboration.
- Réalisation de travaux de voirie de la Goutelle Burnay – Phase 3 (+/- 1km).
- Dossier du Parc National de la Vallée de la Semois : Notre centre est sélectionné dans le cadre de la 1^{ère} phase de l'appel à projet pour la création d'un Parc National. Différents partenaires prennent part à ce projet, et en ce qui concerne le CPAS de Mons, il est envisagé les projets suivants :
 - Rénovation de la maison du garde en lieu d'hébergement pour les enfants (classes vertes ou autre) ;
 - Création de sentiers de randonnées didactiques.

Si, au terme de la procédure, nous faisons partie des 2 lauréats finalistes, le CPAS bénéficiera d'un subside de 514.000,00 €.

UNE PRIORITE : MISER SUR LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Le Service Technique, en collaboration de la cellule « Budgétaire et Logistique », a mis en place des procédures de contrôles systématiques périodiques de toutes nos consommations sur tous les sites du CPAS. Ces procédures prévoient le relevé périodique de tous les compteurs, l'analyse des consommations, la comparaison avec les trimestres et les exercices précédents, les conseils aux services pour favoriser la réduction des coûts, programmer les améliorations techniques...

Sur base des analyses réalisées régulièrement par le service technique concernant les consommations de ses services et établissements, le CPAS envisage de programmer, à chaque fois que cela s'avère nécessaire, des audits énergétiques qui permettront d'objectiver les points forts et faibles de nos bâtiments énergivores et de planifier les travaux les plus pertinents à mettre en œuvre (isolation, chaudière, régulation...).

Les Contrats de performance énergétiques

Une fois encore, notre Centre a réaffirmé sa volonté d'avancer dans l'efficacité énergétique de ses bâtiments. Depuis le mois d'août 2018, le CPAS de Mons s'est inscrit dans le programme RenoWatt qui est un projet pilote de rénovation énergétique de bâtiments publics soutenu par l'Union européenne.

RenoWatt, à travers son guichet unique, fournit une assistance globale aux autorités participantes pour les épauler dans la réalisation concrète de la rénovation énergétique de leurs bâtiments : identification des bâtiments énergivores, analyse de rentabilité du projet, financement du programme d'investissements et gestion de toute la procédure de marchés publics.

Le processus est en marche. Les premiers marchés ont été retardés suite à la crise sanitaire du COVID-19. Toutefois, nous avons bon espoir que ceux-ci pourraient être conclus avant la fin de l'année 2022.

Programme dans le cadre des économies d'énergie 2022

En termes de travaux :

- Le remplacement de la toiture des logements de la rue des Brigades d'Irlande à Hyon → le chantier est terminé ;
- Isolation de la toiture et travaux de rénovation de la chaufferie de l'Abri de nuit, rue Henri Dunant 187 à Mons. Ces travaux seront intégrés au chantier de rénovation de l'aile droite ;
- Rénovation de l'ex-Arsenal Communal à la rue du Travail, dans le cadre du projet de Recyclerie. L'auteur de projet, le bureau IGRETEC a été désigné, et le dossier est en cours d'étude. Le projet s'articule en deux phases :
 - Phase 1 : travaux de dépollution de l'ancienne station-service.
 - Phase 2 : rénovation des ateliers, bureaux et ancienne conciergerie.

Ces deux phases de travaux sont subsidiées dans le cadre du plan SOWAFINAL 3.0 et de la Politique Intégrée de la Ville en Wallonie.

Une ressource : Le Responsable Energie

Plus question aujourd'hui de se lancer dans des investissements, des rénovations, des nouveaux processus sans prendre sérieusement en compte la performance énergétique des bâtiments. D'autant que, contrairement aux idées reçues, investir dans l'efficacité énergétique peut devenir rentable. Et l'intervention d'une personne ressource peut se révéler déterminante à cet égard: le Responsable Energie.

Le CPAS dispose depuis juin 2016 d'un Responsable Energie ayant pour missions :

- D'assurer une maîtrise de l'information relative à l'énergie ;
- De proposer des initiatives visant à améliorer la performance énergétique de l'établissement ;
- De diminuer les coûts associés aux consommations d'énergie ;
- De connaître et suivre les consommations énergétiques des bâtiments et des installations;
- D'organiser la régulation et la maintenance des équipements ;
- D'agir sur les comportements des usagers ;
- D'identifier les besoins de rénovation énergétique et assurer un dialogue avec les professionnels (architectes, bureaux d'études, ...) ;
- De permettre l'intégration de la dimension énergétique dès la conception de nouveaux bâtiments ;
- D'évaluer pour chaque projet l'intérêt de recourir aux technologies renouvelables.

Gestion de la flotte

C'est la cellule « Budgétaire et Logistique » qui est chargée de coordonner l'ensemble des informations et des données relatives au parc des véhicules de services du Centre, en étroite collaboration du garage communal.

De juin 2021 à juin 2022, la flotte a évolué comme suit :

- Déclassement de véhicules : 0
- Acquisition de nouveaux véhicules : 1 camion (CISP)
- Nombre total de véhicules : 52 unités (dont 1 renting), auxquels il faut ajouter 9 remorques, 4 tracteurs (engins) et 10 unités de charroi divers (tondeuses, chariots, motoculteurs).

La volonté de notre Centre reste de rationaliser et de remplacer progressivement la flotte par des véhicules propres (hybrides ou électriques), via subsides ou non, et de déclasser les véhicules vétustes et énergivores. Le but est de tendre vers une flotte plus verte dans les années à venir.

La Cellule Patrimoine

La Cellule Patrimoine gère les bâtiments et les terrains du CPAS de Mons, relevant du patrimoine privé et public du Centre pour toutes les matières qui ne sont pas liées directement à des travaux. La cellule assure la gestion administrative courante de l'ensemble de ces biens. Cette cellule gère donc les actes d'acquisition et d'aliénation pour le CPAS, les baux emphytéotiques, les baux locatifs, les conventions d'occupation, et autres actes divers.

Cette cellule travaille notamment en collaboration avec le Notaire désigné par le Centre, le service Gestion Financière du Centre et le Comité d'acquisition.

Les missions de ce pôle s'articulent autour de :

- Gestion immobilière du patrimoine du Centre : suivi des demandes d'acquisition, des aliénations, des estimations, des expropriations, des échanges, des emprises, ...
- Gestion locative des maisons ouvrières du Centre (hors log. AIS, transit/Insertion/Urgence) : Contact avec les locataires, calcul des loyers, facturation aux locataires, suivi des entretiens locatifs, gestion des garanties locatives, renons, évacuations des biens abandonnés dans les logements,...
- Gestion locative de biens immobiliers du Centre (Maison d'enfants L'île aux enfants, location façade, ...) : Contact avec les occupants et suivi de leurs demandes, calcul des loyers, facturation aux locataires, ...
- Gestion des locations prises par le CPAS de Mons.
- Gestion des parcelles agricoles du Centre :
 - Gestion des 1100 terrains appartenant au Centre :
 - Baux à ferme : cessions légales ou cessions privilégiées, calcul des fermages, facturation aux 332 agriculteurs, gestion des demandes (plantation de haies, création d'un accès carrossable, ...), conclusion des nouveaux baux à ferme,...
 - Locations de parcelles « hors fermages » : calcul des redevances, facturation aux occupants, rédaction des conventions de mise à disposition, suivi du manque d'entretien des parcelles appartenant à notre Centre, ...
 - Remise de voiries : plan de bornage, suivi des actes,...
 - Gestion des demandes de Fluxys : contact avec les locataires
 - Gestion des Wateringues : Wateringue de la senne, wateringue de la Sille, wateringue de la Vieille-Haine, wateringue de la Haine, wateringue de la Haute-Sambre, wateringue de Hyon-Spiennes.
- Gestion des baux de chasse des biens ruraux : Contact avec les locataires, calcul des loyers, facturation aux locataires, ...
- Gestion des 4 domaines forestiers du Centre (Epioux, Stoumont, Baudour & Soye) : en partenariat étroit avec le Département Nature et Forêts (cantonement de Florenville, Stoumont, Mons et Namur) et le Service Gestion Financière du Centre :
 - Gestion des ventes de bois des 4 domaines forestiers : vente annuelle des coupes ordinaires et les ventes sanitaires.
 - Suivi de la certification PEFC des domaines forestiers du Centre : PEFC est le système de certification forestière offrant la plus vaste surface forestière

certifiée au monde. Les produits (en bois et papier) portant le label PEFC offrent donc une garantie d'origine forestière durable.

- Gestion des domaines : appels d'offre pour les aménagements, réalisation des travaux forestiers, plantations, ... coupe non autorisée, autorisation de passage pour des randonnées, bail emphytéotique de la Ronde Maison (Baudour), ...
 - Gestion des baux de Chasse des domaines des Epioux, Stoumont, Baudour & Soye,
 - Gestion des Baux de pêche du Domaine des Epioux,
 - Gestion de la licence de pêche de la Semois (Epioux),
 - Gestion des antennes GSM dans le domaine des Epioux,
 - Gestion liée à l'installation des ruches dans les domaines forestiers : actuellement le bois de Baudour et le Bois de Soye accueillent des ruches.
 - Gestion des locations du Pavillon le Ropieur (planning + courriers + conventions + ER)
 - La gestion de projets spécifiques liés aux domaines forestiers,
- Gestion de toute demande de citoyens ou administrations ou entreprises portant sur les propriétés immobilières du Centre : implantation antennes GSM, entretien façades, trottoirs, clôtures, mitoyenneté, servitudes, terrains disponibles, ...
 - Vérification et engagement des précomptes immobiliers liés aux biens du Centre
 - Introduction des permis d'urbanisme liés à l'abattage d'arbres situés dans les propriétés du Centre ou de nouveaux projets du Centre.
 - Prise en charge des enquêtes commodo/incommodo : Vérification de l'impact du projet immobilier sur les biens appartenant au CPAS de MONS (située dans un rayon de 50m, les conséquences de la demande (dévalorisation du bien ?,...)) : Placement véranda, dérogation au plan de secteur,...
 - Gestion des demandes d'implantation d'éoliennes sur les parcelles et propriétés du Centre
 - Vérification de plans de bornage ou de division transmis pour accord et concernant des parcelles attenantes à celles du Centre.
 - Réalisation des Certificats PEB de bâtiment public : Les bâtiments ou parties de bâtiments dont une superficie utile totale de plus de 250 m² est occupée par une autorité publique et fréquemment visitée par le public doivent être certifiés pour le 1^{er} janvier 2022. L'autorité publique doit également afficher le certificat de manière visible pour le public. Les autorités publiques doivent en effet jouer un rôle exemplaire en prenant des mesures qui montrent que les enjeux énergétiques et environnementaux sont pris en compte.
 - Gestion des subsides du Dép. Patrimoine :
 - Subsides UREBA : introduction des appels à projet et dossiers justificatifs pour réaliser des travaux liés aux économies d'énergie dans des maisons ou des bâtiments du Centre.
 - Suivi des dossiers « Subsides » : SAR pour l'ex « Atelier Communal » de Cuesmes acquis par le CPAS,...
 - La gestion du subside « Loterie Nationale » lié à la rénovation de futurs logements d'urgence
 - Transmission des recommandations de FLUXYS, en matière de travaux aux différents locataires de terrain du Centre.

La Cellule Economat

Les objectifs principaux de la Cellule Economat :

- effectuer des achats dans un souci d'économie, d'écologie, d'équité avec également une prédilection pour les produits faisant appel aux ateliers protégés ;
- privilégier et encourager le ré emploi autant que possible ;
- rationaliser les stocks ;
- réorganiser le fonctionnement (définir un calendrier pour les commandes et pour les livraisons en collaboration avec le Service des Huissiers) ;
- planifier l'installation du futur entrepôt (l'entrepôt actuel étant situé dans les bâtiments du CHU Ambroise Paré) ;

La situation sanitaire et le contexte général étant toujours difficiles, l'Economat a continué de participer à la lutte contre la Covid 19 via l'achat et la fourniture de divers produits et matériaux spécifiques (produits de désinfection, produits sanitaires, panneaux plexi). Un stock de produits sanitaires (masques chirurgicaux, masques FFP2, gel hydro alcoolique et désinfectant toutes surfaces) est d'ailleurs prêt en cas de nouvelle vague virale automnale. L'Economat a dû s'adapter aux conditions du marché pour permettre aux services demandeurs de bénéficier, dans les limites de son champ d'action, des meilleures conditions de protection et de lutte contre ce virus.

La situation économique a également eu un impact sur la gestion de l'Economat (hausse des prix, difficultés d'approvisionnement, ...). Suite à la flambée du prix du papier (qui a quasi doublé en 6 mois), il a également été demandé aux agents du CPAS de Mons de rationaliser le plus possible leur utilisation.

La Cellule Assurances

La Cellule Assurances de notre Centre est chargée :

- du patrimoine immobilier
- de la Responsabilité Civile
- des véhicules

La compagnie AXA (via le courtier 'Bureau Hanot et fils') nous couvre pour les assurances incendie et périls connexes ainsi que pour les assurances autos.

La compagnie ETHIAS nous couvre quant à elle pour les assurances responsabilité civile.

Perspectives 2023

Le Département Patrimoine gère de nombreux projets visant l'amélioration énergétique du patrimoine bâti, mais aussi l'amélioration des conditions de travail des agents du Centre, ainsi que l'amélioration du confort des personnes hébergées.

En 2023, cette volonté se traduit par le lancement et la poursuite des grands projets suivants :

- Acquisition et transformation d'un bâtiment administratif pour le SIP (Impasse Desmet à Mons) ;
- Projet de rénovation des logements du CPAS ;
- Poursuite de la 2ème phase des travaux de rénovation et d'extension des bâtiments Glépin ;
- Rénovation énergétique des bâtiments administratifs (Site de Bouzanton et autres externes) ;
- Projet de rénovation et d'extension des bâtiments du service V.I.F. ;
- Travaux d'installation d'un réseau de chaleur à la Cité de l'Enfance ;
- Projet de rénovation et d'extension du SASPE « la Nacelle » à la Cité de l'Enfance ;
- Travaux de rénovation de l'aile droite de l'ex-école de plein air à la rue Henri Dunant ;
- Projet de rénovation des bâtiments du CISP à la rue du Travail (ex-Arsenal).

DEPARTEMENT 5

INFORMATIQUE

Le département informatique fournit ses services au CPAS et à la Ville.

La polyvalence de chaque membre d'équipe par pôle est constamment recherchée de manière à pouvoir assurer au mieux la continuité de service en cas d'absence. Le personnel de la Cellule Informatique se composait comme suit :

- Directeur : 1
- Staff administratif : 2
- Pôle système / Infrastructure : 3 jusqu'au 06/05/2022 – 2 jusqu'à ce jour
- Pôle Helpdesk :
 - Gestionnaire Helpdesk : 1
 - Opérateurs Helpdesk: 2 dont 1 agent sous contrat art 60
 - Câbleurs : 2
 - Techniciens / gestion du stock: 6 dont 1 agent sous contrat article 60
- Pôle développement : 2 depuis mars 2022
- Pôle Intégrateurs-métiers : 2 ½ jusqu'en 10/2021 – 1 ½ à ce jour

Principes de politique générale, état d'avancement des projets et perspectives à court terme

La politique d'acquisition groupée Ville-CPAS de logiciels et matériels a été prolongée, toujours en vue de réaliser des économies d'échelle. Plutôt que d'initier des marchés publics en interne, la Cellule Informatique continue de privilégier, via des conventions ad hoc, le rattachement à des marchés de centrale tels que ceux de la Province, de la Région Wallonne, du i-City, et du Forem. Ces conventions permettent d'obtenir des conditions financières particulièrement intéressantes d'une part, et de gagner en temps de gestion administrative d'autre part.

La poursuite des acquisitions de PCs portables à destination du personnel des deux Administrations a permis à un plus grand nombre de pouvoir télétravailler.

Les travaux de renouvellement des équipements informatiques ont suivi leur cours cette année, comme celui des copieurs multifonctions qui permettent aux services des deux Administrations de disposer d'outils plus performants tout en diminuant les coûts d'impressions. D'autre part, le remplacement d'une partie des plus vieux écrans d'ordinateur s'est également poursuivi.

Applications-métiers

En matière d'applications-métiers, la collaboration avec IMIO se maintient et permet de faire évoluer les solutions métiers actuellement en cours d'utilisation, à savoir :

- iA.Délib (gestion des instances) : la migration vers une nouvelle version a été initiée et devrait se finaliser, selon le fournisseur, fin 2022. D'autres configurations ont aussi été réalisées dans l'outil existant à la demande des Secrétariat des Directions générales Ville et CPAS.
- Gestion de courrier (iA.Docs) : la migration vers une nouvelle version a été finalisée pour la Ville en juin, elle sera réalisée pour le CPAS courant du dernier trimestre 2022. Cette migration permet d'améliorer la vitesse de traitement. Par ailleurs, cette nouvelle version permet d'intégrer la nouvelle charte Graphique de la Ville au niveau des modèles de courriers sortant sur la plateforme de la Ville, de pouvoir indiquer des mails (à l'étude au niveau de la conformité), un meilleur classement du courrier.
- L'interfaçage entre l'outil Téléservice (formulaire en ligne pour les demandes citoyens) et le module iA.Tech (gestion des services Techniques) sera finalisé, après de nouvelles modifications, en septembre 2022. Ceci permettra de traiter plus rapidement et efficacement les demandes introduites par les citoyens.
- Le déploiement de la solution logicielle « Sociabili » (utilisée par différents CPAS wallons unis autour d'un projet collaboratif), permet de moderniser l'accueil des bénéficiaires, les processus métier, ainsi que le traitement des dossiers sociaux.

Développements

La cellule informatique a marqué de nouvelles avancées en matière d'aide à l'amélioration du fonctionnement des services de deux Administrations. Dans ce domaine, divers développements internes ont vu le jour cette année :

- Au CPAS : un outil de matériel/immatériel a été initié, la gestion de projet pour le suivi notamment de subsides qui sera finalisé fin 2022, développement d'un outil de relevé d'index pour le Service Patrimoine
- À la demande de la Ville et en collaboration avec le CPAS : outil de gestion du temps.

De nouvelles demandes de développements seront traitées courant du second semestre 2022 et en 2023 pour la Ville comme la numérisation des certifications médicaux et outil de statistiques et un nouvel outil pour la gestion des plaines de vacance et accueil extrascolaire

Les développements déjà réalisés précédemment sont améliorés et maintenus quotidiennement pour les deux Administrations.

Les formulaires ci-dessous pour le CPAS et la Ville ont été mis en ligne :

- "contact téléphonique" entre le staff Accueil et le Service Social du CPAS
- pour offre d'emplois au CPAS et à la Ville
- pour les candidatures spontanées à la Ville de Mons et en permettre une gestion automatique
- proposition d'aides au logement suite au déclenchement de la guerre en Ukraine
- inscription aux plaines de vacances et plaine de vacances adaptée pour la Ville
- recrutement spécifique de candidature pour éducateurs plaine de vacances

- pour permettre aux organisateurs d'événements sur le territoire montois de demander des aides pour organiser leurs événements
- pour la demande d'une prime suite à l'achat d'un vélo électrique et cadenas pour les citoyens montois
- pour l'introduction de demande de carte riverain

Modernisation des infrastructures

En matière d'infrastructure réseau/système/sécurité, divers travaux de modernisation ont été opérés ou sont en cours de finalisation, dont voici les principaux :

- poursuite du remplacement des plus vieux éléments actifs réseau (switches) présents dans les différents bâtiments des deux Administrations ;
- avancées dans le projet de migration des infrastructures de virtualisation qui devrait être finalisé courant du premier trimestre 2023
- migration de serveurs d'applications vers une version d'OS plus récente

Par ailleurs, un travail important de redéploiement des arborescences des services sur le réseau s'est poursuivi. Ce travail conséquent vise à la sécurité des données et à leur meilleure accessibilité.

La messagerie destinée à l'ensemble des Conseillers du CPAS et de la Ville a été remplacée par un outil plus moderne pour permettre une meilleure accessibilité et un espace de stockage plus élevé notamment.

Investissement en matière de sécurité en cours et à venir

Un contrat de service de réponse à un incident avec délai d'intervention garanti en cas de cyberattaque a été activé pour disposer d'une intervention rapide par des spécialistes en sécurité informatique (premier délai de réponse garanti dans les 2h).

Un audit de l'Architecture réseau qui concerne l'infrastructure, le système et l'environnement IT et un audit relatif à la gouvernance lié au le fonctionnement général (faisabilité technique et administrative Informatique liées aux demandes/exigences introduites au Département IT) sera lancé fin 2022.

Par ailleurs, un service SOC – Security Operation center (monitoring préventif en matière de sécurité) – contrôle de la sécurité des données permettra de détecter et réagir à tout type d'attaques ou d'intrusions dans nos systèmes informatiques.

Télétravail

La mise à disposition du matériel s'est poursuivie ainsi que l'amélioration des accès au bureau virtuel nécessaire pour permettre au personnel de pouvoir télétravailler.

LES SERVICES TRANSVERSAUX

Plusieurs services transversaux interviennent en support de l'action sociale et agissent souvent plus indirectement au bénéfice de la population montoise.

Deux départements transversaux à part entière regroupent des services de ce type : la GRH et le Patrimoine.

Enfin, d'autres services transversaux complètent l'action du CPAS. Dans la mesure où ils ne peuvent s'intégrer directement dans un département précis du fait de la spécificité de leur domaine d'intervention, et dans la mesure où ils n'ont pas entre eux de similitudes ou de complémentarité particulière permettant de les regrouper en département, ils sont placés directement sous l'autorité du Directeur général du Centre.

LA CELLULE COMMUNICATION

La cellule communication dépend de la Ville de Mons.

LE SERVICE ARCHIVES

Le service des Archives est placé sous l'autorité du Directeur Général en vertu de la Loi organique des CPAS qui lui en attribue la responsabilité.

Effectif : 2 ETP contractuels, 0 ETP statutaire, 1 Art.60

Réalisations 2021-22

L'organisation du travail au quotidien

La période de juillet 2021 à juin 2022 peut être divisée en deux sous-périodes : de juillet à janvier et de février à juin. Durant la première période, la continuation de l'état des lieux des archives a occupé une large part du travail. Par la suite, le chantier de reclassement des archives, encore en cours, a débuté. Le travail essentiel du service des archives consiste toujours à veiller à l'encodage, à la conservation et à l'élimination des archives. Les demandes des autres services forment également une part importante du travail quotidien :

- Enlèvement des boîtes dans les services, contrôle du respect des règles d'archivage, encodage des dossiers, impression et collage des étiquettes d'identification sur les boîtes, mise en entrepôt.
- Recherche de dossiers à la demande des services, remise des dossiers dans les services demandeurs, moyennant récépissé.
- Suivi des dossiers sortis des archives via un échéancier pour rappel dans les services. Remise aux services de boîtes et caisses à archiver.
- Rappel périodique des règles d'archivage (pas de plastique, pas de pièce métallique, pas de doubles inutiles, etc.)

- Lorsque les services du CPAS effectuent leurs déménagements, les agents des Archives viennent les aider à préparer les boîtes et caisses de dossiers à archiver ou à détruire.
- Préparation du (des) déménagement(s) selon les recommandations des Archives de l'Etat (consolidation des boîtes avant mise en caisses, identification des caisses, remplacement des caisses dans les rayonnages.)
- Destruction des documents après avoir reçu la permission du directeur du service concerné, de M. le Directeur Général et enfin du responsable local des Archives de l'Etat.

Le Tutorat

Les agents «Art.60» du service des Archives nécessitent une formation assurée par les agents en place. Ils doivent être polyvalents, ce qui contribue indéniablement à l'efficacité des missions du service.

Afin de maintenir cette efficacité, chaque agent doit réunir trois critères :

- pouvoir travailler en manutention,
- savoir utiliser l'outil informatique (encodage, trouver les emplacements dossiers, etc...)
- posséder le permis de conduire (livraison boîtes, dossiers, etc...)

La gestion administrative

- Tenue des prestations journalières et mensuelles.
- Création ou mise à jour de procédures.
- La gestion des stocks de boîtes et caisses d'archivage à destination des services ou à usage interne.
- Recherche de fournisseurs et analyse d'offres pour l'achat de quelques fournitures spécifiques aux archives. Achat effectué ensuite par le service Technique – Economat.
- Rédaction de notes et de courriers divers.

Perspectives 2023

Le grand chantier de reclassement complet des archives du CPAS a débuté en février 2022. Une fois achevé, celui-ci aura permis la vérification complète des archives existantes, un classement rationnel facilitant l'archivage futur, un gain de place conséquent dans l'entrepôt des Casernes Cabuy, l'ajout d'espace supplémentaire prenant en compte la croissance régulière des archives.

Les tâches quotidiennes du service continuent d'être assurées durant ce chantier qui prendra quelques années avant d'être finalement achevé, et notamment :

- Mise en ordre de l'entrepôt : remplacement des boîtes, vérification de la correspondance entre l'emplacement et l'encodage, récupération d'espaces par la destruction d'archives arrivées au terme du délai légal de conservation (avec accord des services et des Archives de l'Etat)
- Aider les services à préparer les boîtes et caisses de dossiers à archiver
- Assurer la gestion et la mission du service

Rapport d'évolution 2021 –2022

	2021	2022	Notes/explications
Nombres de dossiers demandés et transmis	419	608	Augmentation attendue du nombre de demandes avec un pic atteint lors des visites d'inspection.
Volume d'archivage en mètres linéaires	3.724 m.l.	3.273 m.l.	Diminution du métrage linéaire. De nombreuses archives arrivées à échéance ont été détruites, le chantier de reclassement permet également d'éliminer certains doublons.
Transfert des boîtes vers le service des archives pour encodage et classement	931	1.816	Augmentation forte du nombre de boîtes reçues, liée en partie aux déménagements de différents services et à la réception des archives financières des années 2018-2019.
Destruction des dossiers arrivés à échéance	0	332	332 boîtes envoyées à la destruction et au recyclage pour cette période, soit environ 36 mètres linéaires.
Nombre d'intervention du CISP pour le transfert des caisses, boîtes	1	2	Le CISP est intervenu pour la destruction des 332 boîtes, ce qui a nécessité deux trajets.
Nombre de boîtes livrées aux services	567	860	Stock des boîtes géré par le service des archives
Nombre de caisses livrées aux services	60	159	Stock géré par le service des archives le regroupement en caisse facilite le transport.
Nombre de déplacements	150	281	Le service est basé à la caserne Cabuy et se déplace donc vers les différents sites du CPAS (voiture de service). Les livraisons ont été groupées pour diminuer l'utilisation de carburant. L'augmentation est liée à la fin de la période Covid, mais demeure aux alentours d'une livraison quotidienne.
Nombre de nouveaux encodages	5.418	5.607	La politique de rationalisation de l'encodage des dossiers s'est poursuivie. Les chiffres restent donc stables. À noter que 14.867 dossiers ont été ré-encodés depuis juillet 2021 dans le cadre du chantier de reclassement.

Le service Archives n'est pas un service de première ligne, mais il reste indispensable au bon fonctionnement de l'institution. Nous aidons les autres services à ranger, encoder des dossiers et les informons quant à la présence d'un dossier encodé. Le service des Archives est apprécié par les autres services pour son efficacité et sa rapidité.

LES HUISSIERS

Effectif : 2 agents ETP, 1 agent ½ ETP

Les huissiers assurent la transmission du courrier entre les différents services de notre Centre. Ils assument également les fermetures et ouvertures de bâtiment sur le site de Bouzanton lors des absences de la concierge.

Des missions telles que : livraison des fournitures de bureau et caisses de papiers copieurs, transfert des commandes réalisées auprès de l'imprimerie de la Ville, gestion du courrier en partance vers BPOST font également partie de leurs attributions.

La conciergerie permet d'assurer une présence permanente sur le site, ce qui joue un rôle important dans la prévention de vols et dégradations et contribue à diminuer considérablement l'accumulation des heures supplémentaires pour les huissiers (contrôle des fermetures tardives, heures de gardes et rappels lors des week-ends). Toutefois notre concierge sera admise à la pension en date du 01 avril 2023. Il convient donc d'étudier son remplacement, en faisant entre autres appel à une société extérieure afin d'assurer la fermeture des bâtiments du site de Bouzanton.

LE SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL

Le service SIPP est commun au CPAS et à la Ville de Mons. Toutefois, les paragraphes suivants ne traitent que du CPAS.

Bilan de juin 2021 à mai 2022:

La situation épidémiologique des cas de COVID-19 a encore influencé sensiblement l'organisation du travail durant la période concernée.

Les allers retours entre le présentiel et télétravail (TT) ont impacté de différentes façons le bien-être des travailleurs selon leur degré d'acceptation et la facilité de gestion de ces situations inhabituelles.

A partir de juin 2021, grâce à la vaccination à grande échelle et l'usage des tests antigéniques rapides, les chiffres de contamination au virus SARS-CoV-2 ont évolué favorablement. Ce résultat a permis d'entrevoir le retour progressif au travail en présentiel en juillet 2021.

Le 1er septembre 2021, le télétravail dans le cadre de la pandémie Covid-19 a été abrogé par le Fédéral (nouvelles mesures, position administrative des agents placés en quarantaine, état des lieux des personnes en quarantaine et cas positifs, etc.).

Néanmoins, un régime transitoire de télétravail a été rendu possible à raison de 1 jour/semaine (ou 2 durant des périodes transitoires pour certains services du CPAS et sur certains sites).

De plus, une réflexion sur le télétravail structurel a été engagée dans le cadre de la circulaire du 7 avril 2021 («Fonction publique locale – Adopter les nouvelles formes d'organisation du

travail dans son administration : le télétravail régulier et/ou le télétravail occasionnel »). Le projet a été de donner la possibilité de prester 1 j/sem. de TT sur base volontaire.

Malheureusement suite au Comité de COncertation (COdeCO) du mercredi 17 novembre 2021, lequel a décidé que le télétravail redevenait obligatoire 4 jours/semaine jusqu'au 13 décembre et ensuite 3 jours/semaine, le télétravail 4 jours/semaine pour les fonctions qui le permettaient et pour autant que des aménagements aient été mis en œuvre pour assurer la continuité du service a été réinstauré au CPAS.

Mais à partir du 18 février 2022, sur base de la situation sanitaire de l'époque, le COdeCO a décidé de passer en code orange. L'obligation de télétravail a été levée à partir de cette date, tout en restant recommandé dans la mesure du possible.

Enfin, le 1er mars 2022, le télétravail structurel a été mis en place au CPAS à raison de 1 jour par semaine là où c'est possible.

Principales réalisations de juin 2021 à mai 2022

- Analyses de postes pour les nouveaux « Article 60 » pour la période en question.
- Analyses de risques de la fonction « accueillante à domicile ».
- Analyses des risques psychosociaux suivies de plans d'actions au département Social et dans les services Plan de Cohésion Sociale (PCS) / Plans stratégiques de sécurité et de prévention (PSSP).
- Avis transmis à l'employeur, à la ligne hiérarchique, au personnel :
 - Nombreuses remises d'avis et conseils divers dans le cadre de la pandémie du CoViD-19.
 - Remise d'avis sur le plan grand froid à l'Abri de nuit, sur le plan de lutte contre l'incendie du bâtiment rénové « Glépin B », sur la future épicerie sociale de Flénu, sur le projet de relocalisation du Service d'Insertion Professionnelle (SIP) à l'Impasse Desmet.
- Réunions du Comité de Prévention et de Protection au travail.
- Création de fiches d'instructions, de procédures, de formulaires :
 - Mise à jour selon l'évolution des circulaires du formulaire de suivi de contact CoVid-19.
 - Mesures anti-Covid au travail en vigueur « Ensemble, luttons contre la propagation du COVID-19 au travail ! » en fonction des modifications apportées au guide générique.
- Etablissement de plan d'évacuation :
 - Pour le pavillon 2 de l'impasse Cense Gain (maison de quartier), « Glépin B », la nouvelle épicerie sociale de Flénu
- Relations avec le service de prévention contre incendie et explosion de la Zone de secours Hainaut Centre (ZsHC) :
 - Visites et rapports favorables pour l'Abri de nuit (rue Henri Dunant), le SIS (chemin de la Procession), le bâtiment « Glépin B » (rue de Bouzantion), le CISP (rue du Travail), la section co-accueil des Canonnières et de la rue Ferrer, le magasin 'Le Grenier aux Trouvailles' et l'épicerie 'Le Coq Solidaire'.

- Visite de la maison de quartier Clos du Soleil et à la rue des Jacinthes.
- Visites des lieux de travail :
 - ASBL Droit et devoir, Service Informatique, Secrétariat Général, La Nacelle, CISP "Le plein air" (EFT), Archives Cabuy, Maraîchage Ghlin, pavillon 2 de l'impasse Cense Gain (MQ) , SIS + Abri de jour, SHAMROCK, CISP Le Plein Air - Filière Réparation et customisation de meubles, SA Point d'Appui, Grenier aux trouvailles, Glépin B, PEP (Projet Educatif Particulier) 'La Calypso', des ailes G & H de la rue de Bouzanton, MADO (Maison de l'ADOLEscence - L'Equip AJ) et A.M.O. Ancrage
- Autres mesures de prévention prises :
 - Vaccination saisonnière contre la grippe 2021 (117 inscrits).
 - Lancement de la campagne de vaccination contre la grippe 2022.
 - Révision/amélioration des plans canicule par site (installation de fontaines d'eau, de climatiseurs, de purificateurs, de film solaire sur les vitrages).
- Organigramme :
 - Transfert des services PCS et PSSP du CPAS vers la ville de Mons le 01 janvier 2022
 - Changement de responsable à l'Abri de nuit, le service Logement et ILA, la Nacelle, le V.I.F., la Calypso, le SIS.
- Suivi des rapports des organismes de contrôle (SECT) avec le service Technique, du plan annuel, des accidents de travail.
- Enregistrement des faits de tiers.
- Participation à la sélection (analyse technique) d'un SEPP (Service Externe de Prévention et de Protection au travail) pour la période 2022.

Plans d'actions 2022

La prévention des incidents et des accidents demeure la première priorité de tous les agents / acteurs du CPAS en 2022.

Le plan annuel d'actions reprend les thèmes et actions qui suivent :

- Sécurité :
 - Implication de la ligne hiérarchique et du manger de la victime dans les plans d'actions correctives (formulaire "Suivi CAPA AT") pour tout accident pertinent.
 - Mise en place d'une formation à la sécurité par famille de métiers pour les nouvelles arrivées.
 - Révision des analyses de risques pour les 10 métiers avec le plus grand nombre de jours d'incapacité.
 - Refaire un inventaire des ressources, contacts, équipements. Création d'un canevas et remplissage des plans internes d'urgence PIU .
 - Inventaire des équipements de sécurité et des bâtiments. Remplissage des registres.
- Formations et recyclages:
 - Equipiers de première intervention, secouristes, défibrillateurs.
- Santé et hygiène au travail :
 - Sensibilisation à un environnement de travail propre et rangé.
- Charge psychosociale :

- Analyses des risques psychosociaux et suivi des plans d'actions au sein de services spécifiques.

En conclusion

Le Service Interne de Prévention et de Protection au travail est au service de l'employeur CPAS, de sa ligne hiérarchique et de ses travailleurs pour les assister, les conseiller, les aviser dans le cadre de la politique de prévention qu'ils doivent définir et exécuter dans le respect du code du bien-être.

C'est au SIPP qu'il revient de remplir de manière indépendante une multitude de missions bien précises pour s'assurer que cela se fait dans les règles et dans les temps.

La collaboration solide et permanente entre tous les acteurs permet au Centre Public d'Action Sociale de la Ville de Mons de tendre vers un niveau de sécurité supérieur et un meilleur bien-être pour les travailleurs.

LES MARCHES PUBLICS

Notre service Marchés Publics traite +/- 45 dossiers en marchés de travaux, fournitures et services.

Les synergies entre les services Marchés Publics de la Ville de Mons et du CPAS se sont fortement intensifiées et structurées dans leur fonctionnement.

Rappelons simplement que le service Marchés Publics de la Ville de Mons comporte un effectif de plus de 25 agents alors que celui du CPAS est uniquement composé de 2 agents dont la supervision est assurée par une directrice qui a également pour mission la gestion des ressources humaines, ce qui justifie pleinement le nouveau mode de collaboration.

En quelques mots, la Cellule Marchés Publics de la Ville envoie, avant tout lancement de nouveau marché, une demande par mail au service Marchés Publics du CPAS afin de savoir si le CPAS souhaite adhérer ou non à ce marché.

En fonction de la demande, un rapport est rédigé et présenté aux instances du CPAS afin que le Centre puisse se positionner : soit en adhérant au marché car nos besoins sont comparables aux services de la Ville, soit en n'adhérant pas car nos besoins sont différents. La décision prise par le CPAS est transmise pour notification à la Ville. Inversement, la Cellule Marchés Publics du CPAS élabore des marchés publics conjoints avec la Ville de Mons, dont notamment le marché « contrôle médical ».

D'autres synergies ont été établies et le CPAS a recours également à des centrales de marché notamment celles de la Province du Hainaut, du SPW, de la SWL, celle du GIAL,...

De plus, le CPAS a adhéré à la Centrale de Marché du FOREM dans le cadre des marchés publics relatif à la fourniture et la maintenance d'équipements informatiques « postes clients » (tels que Pc's, écrans, Pc's portables, tablettes, imprimantes).

Par ailleurs, le CPAS a également recours à la procédure in house bénéficiant ainsi d'une expertise externe (IDEA, IGRETEC).