

Note de Politique Générale 2024



TABLE DES MATIERES

DEPARTEMENT SOCIAL	3
TRAITER L'URGENCE	3
LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE (DUS)	3
LE SERVICE D'URGENCE DE JOUR	4
METTRE EN ŒUVRE LE DROIT A L'AIDE SOCIALE	6
LE ROLE CENTRAL DE L'ACCUEIL	8
LE REVENU D'INTEGRATION SOCIALE	9
LES AUTRES AIDES FINANCIERES.....	16
L'AIDE SOCIALE EQUIVALENTE	19
REPENDRE AUX BESOINS SOCIAUX SPECIFIQUES	20
LE LOGEMENT	20
LE SERVICE VIOLENCES INTRAFAMILIALES (VIF)	32
LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT ET LA CELLULE ENERGIE.....	38
AGIR POUR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE	53
L'ACCES A L'EMPLOI	55
LES ACTIONS MENEES EN AMONT DE L'EMPLOI	56
LE PÔLE DE FORMATION « LE PLEIN AIR »	60
LE SERVICE D'INSERTION SOCIALE (SIS)	74
SERVICE PREVENTION ET COHESION SOCIALE	76
S'INSCRIRE DANS LE RESEAU SOCIAL.....	80
LE POLE D'ACCUEIL VILLE/CPAS	84
DEPARTEMENT JEUNESSE.....	95
LES SERVICES AGREES DANS L'AIDE A LA JEUNESSE	95
LES SERVICES NON RESIDENTIELS.....	95
MADO « L'EQUIPAJ »	103
LES SERVICES RESIDENTIELS.....	107
SRG « LE ROPIEUR »	107
SROO « LA CALYPSO »	109
SASPE « LA NACELLE »	110
DEPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES.....	113
LES MEMBRES DU PERSONNEL	113
LES RECETTES DU PERSONNEL.....	117

LES AIDES À LA PROMOTION À L'EMPLOI (APE)	117
LE MARIBEL SOCIAL ET FISCAL	117
LES FORMATIONS	117
PROJETS ET NOUVEAUX DEVELOPPEMENTS RH	118
DEPARTEMENT PATRIMOINE	121
LA CELLULE TECHNIQUE ET LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE	121
UNE PRIORITE : MISER SUR LE DEVELOPPEMENT DURABLE	125
DEPARTEMENT INFORMATIQUE	133
APPLICATIONS-METIERS	134
MODERNISATION DES INFRASTRUCTURES	136
LES SERVICES TRANSVERSAUX.....	139
LE SERVICE ARCHIVES	139
LES HUISSIERS	141
LE SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL	141
LES MARCHES PUBLICS	144

DEPARTEMENT SOCIAL

Dans un souci de proximité et d'efficacité, le service social d'aide générale est constitué de 3 antennes sociales « généralistes » (Mons, Jemappes, Cuesmes) et de 5 antennes « spécialisées » situées à Mons : une pour le public 18/24 ans, une pour les ressortissants étrangers, une pour les mineurs d'âge, une pour l'octroi de l'aide urgente et une pour le traitement des nouvelles demandes.

Au sein de la plupart de ces antennes, les secteurs géographiques sont répartis entre les Assistant(e)s social(e)s.

Depuis cette année, le service des personnes âgées a intégré l'aide générale.

Le personnel occupé au sein des différentes antennes, Assistant(e)s social(e)s et chefs d'équipes représentent aujourd'hui 88 personnes physiques.

Depuis deux ans, une subvention du Ministre Collignon permet de renforcer de manière non négligeable les équipes. Cela leur permet de travailler plus confortablement dans un contexte difficile face à une population toujours plus précaire.

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 ainsi que préserver l'intégrité physique ou psychique de la personne.

Le tableau suivant reprend les statistiques de ce dispositif :

	2018	2019	2020	2021	2022	2023 (31.10.23)
Nombre d'interventions d'urgence de nuit ou week-end	114	145	42	56	60	77

Ce service est assuré, sauf dispense, par l'ensemble des Assistant(e)s social(e)s du service d'aide générale du CPAS, à raison d'une semaine de garde, du vendredi au vendredi.

Le rôle de garde est établi pour une année et vu le nombre d'Assistant(e)s social(e)s, on peut considérer qu'un Assistant(e) social(e) est au rôle de garde une fois par an.

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 décembre 2020 : 806 interventions + 132 interventions spécifiques Covid non reprises dans les statistiques
- De janvier à décembre 2021 : 542 interventions en horaire de jour + 61 interventions en extra-horaire (qui auraient pu être prises en charge par le DUS de nuit)
- De janvier à décembre 2022 : 533 interventions en horaire de jour + 60 interventions extra-horaire
- De janvier à octobre 2023 : 704 interventions en horaire de jour + 67 interventions extra-horaire

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 récidives. Ces deux éléments nous ont permis de diminuer les octrois d'aides urgentes, mais malheureusement sans que cela n'ait d'impact sur la fréquentation du service.

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

- Le matin : pour assurer les suivis des situations rencontrées à l'urgence
- 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 (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, pèse sur le travail des travailleurs sociaux de l'urgence et, de manière générale, sur tous les secteurs.

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. Il devrait intégrer la nouvelle structure dans les prochains mois.

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 :

	2018		2019		2020		2021		2022		2023 (10 mois)	
Tickets "S"	4€	8€	4€	8€	4€	8€	4€	8€	4€	8€	4€	8€
Nombre	234	436	723	636	592	366	1	131	81	225	-	20

En 2023 Nous avons eu un problème de livraisons et des chèques périmés ce qui explique que l'aide financière a été privilégiée.

Cette situation est en voie de régularisation.

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

	2018	2019	2020	2021	2022	2023 (9 mois)
Aides en espèces	33.608,17€	44.3011,50€	35.908,24€	23.091,7€	€30.773,91€	29.315,99€

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'aide 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 trouve une solution.
- 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 termes d'hébergement, des personnes avec un handicap moteur ou mental : l'abri de nuit n'est pas adapté et les maisons d'accueil ne le sont pas toujours.

METTRE EN ŒUVRE LE DROIT A L'AIDE SOCIALE

Dans un souci de proximité et d'efficacité, le service social d'aide générale est constitué de 3 antennes sociales « généralistes » situées à 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 localisées 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).

Les premiers pas dans l'institution, la cellule nouvelles demandes :

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 Assistant(e)s social(e)s. Le travail a donc été organisé afin d'assurer un fonctionnement maximal, qui concilie, service à la population, bien être des travailleurs et les intérêts du centre.

Cette crise a fait évoluer l'utilisation des moyens électroniques pour la collecte des différents éléments demandés par le travailleur social pour réaliser son enquête sociale. Notamment en maximisant l'utilisation des nombreux flux, mis à disposition du centre par les institutions.

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)

2021 (janvier - décembre)							
ND	RIS	Aide Sociale	TOTAL RIS/AS	info	total appel	incompétence	refus manque de collaboration
janv-21	123	65	188	169	362	1	14
févr-21	103	73	176	194	358	2	14
mars-21	136	58	194	167	344	1	2
avr-21	82	55	137	152	291	1	6
mai-21	104	73	177	166	380	4	10
juin-21	96	56	152	181	375	0	8
juil-21	126	36	162	144	355	2	0
août-21	117	78	195	171	417	2	9
sept-21	150	59	209	172	505	2	3
oct-21	102	52	154	191	417	2	18
nov-21	95	53	148	147	346	1	5
déc-21	82	44	126	165	368	1	8
TOTAL 2021	1316	702	2018	2019	4518	19	97
2022 (janvier - décembre)							
ND	RIS	Aide Sociale	TOTAL RIS/AS	info	total appel	incompétence	refus manque de collaboration
janv-22	105	52	157	180	389	1	10
févr-22	95	56	151	167	365	3	6
mars-22	124	48	172	187	427	1	10
avr-22	92	52	144	140	332	1	9
mai-22	107	38	145	171	377	0	13
juin-22	95	31	126	156	325	0	3
juil-22	119	36	155	145	336	1	13
août-22	125	21	146	205	428	2	6
sept-22	128	38	166	199	484	0	10
oct-22	123	45	168	195	540	2	13
nov-22	101	47	148	188	448	2	9
déc-22	113	35	148	166	366	0	4
TOTAL 2022	1327	499	1826	2099	4817	13	106
2023 (janvier - décembre)							
ND	RIS	Aide Sociale	TOTAL RIS/AS	info	total appel	incompétence	refus manque de collaboration
janv-23	114	52	166	217	441	1	14
févr-23	112	40	152	171	375	0	10
mars-23	123	40	163	199	439	3	7
avr-23	107	39	146	160	357	0	5
mai-23	109	35	144	135	338	1	13
juin-23	101	17	118	142	311	2	4
juil-23	110	31	141	139	330	1	8
août-23	123	23	146	201	421	2	15
sept-23	133	25	158	183	448	5	11
oct-23	170	46	216	284	636	2	15

LE ROLE CENTRAL DE L'ACCUEIL

LE SECRETARIAT ADMINISTRATIF/ACCUEIL DU DEPARTEMENT SOCIAL

L'équipe en place cumule 2 fonctions :

- AGENT ADMINISTRATIF – SECRETARIAT ADMINISTRATIF DU DEPARTEMENT SOCIAL

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

- AGENT D'ACCUEIL – DEPARTEMENT SOCIAL

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

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. Dans ce cadre, le CPAS bénéficie 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. Ce dernier canal de communication est très prisé particulièrement pour des demandes de documents administratifs.

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.

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 SOCIABILI

Les missions de la cellule sont réparties en trois volets :

1. Interventions de l'helpdesk social sollicitées par les différents intervenants du département concernant le suivi des dossiers sociaux (travailleurs sociaux, agents paiements, cellule facturation, ...) ou le service récupération (SGF) ;
2. Implémentation au sein du département social d'outils de développement du logiciel sociabili ou en périphérie de celui-ci (nouvelles applications, production de statistiques, ...) ;
3. Interventions dans le cadre des besoins IT lié à la gestion du logiciel sociabili et ce, en collaboration avec la cellule informatique.

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 personnes avec charge de famille : Cette catégorie couvre toute personne qui vit 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).
- Les isolés : personne qui vit seule
- Les cohabitants : personne qui cohabite, avec un conjoint (sans enfants mineurs), un parent ou une ou des personne(s) non apparentée(s)

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
01/09/2018	1.254,82 €	910,52 €	607,01 €
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 €
01/07/2023	1.673,65 €	1.238,41 €	825,61 €

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 « ré insérables »).

EVOLUTION DU RIS

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

Evolution annuelle :

Année	Nombre moyen
2018	3220
2019	3316
2020	Chiffres indisponibles en raison du changement de programme informatique
2021	3499
2022	3395
2023(moyenne des 6 premiers mois)	3448

Evolution mois par mois pour 2023 :

RIS par catégorie	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Cohabitant	865	894	899	902	919	918
Isolé	1727	1723	1713	1710	1698	1658
Ménage	780	783	766	769	772	752
Taux non précisé	67	69	77	78	79	74
Total général	3439	3469	3455	3459	3468	3402

Au niveau des taux non précisés on peut considérer que 25% sont cohabitant, 50 % sont isolés et 25 % ménage

RIS par sexe	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Femme	1792	1810	1799	1814	1823	1774
Homme	1647	1659	1656	1645	1645	1628
Total général	3439	3469	3455	3459	3468	3402

RIS par âges	1	2	3	4	5	6
<18			2	2	2	2
>17 et <25	1111	1145	1158	1167	1176	1157
>24 et <45	1496	1491	1463	1455	1451	1429
>44 et <65	765	768	768	770	775	761
>64	67	65	64	65	64	53
Total général	3439	3469	3455	3459	3468	3402

Au cours des années des variations très sensibles du revenu d'intégration ont été constatées. 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. Cette évolution a pu être stabilisée, grâce à la mise en œuvre de moyens complémentaires qui ont permis d'accélérer les sorties.

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, exclu de nombreux jeunes du « droit » avant même d'y entrer ou prolonge la durée du stage pour y accéder
- La diminution de l'âge maximum pour accéder aux allocations d'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 de 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 2022/2023 :

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2022	227	213	218	228	237	243	236	234	223	226	226	230
2023	225	229	231	230	228	215	217	207				

LA COMPOSANTE 18/24

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

Cette spécialisation, 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, le fonctionnement du service a été revu en supprimant la logique de travail en secteur pour une logique de travail selon les « 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
2018	3220	1061	32,95
2019	3316	1237	37,3
2020	Chiffres indisponibles en raison du changement de programme informatique		
2021	3499	1182	33,5
2022	3395	1119	33
2023	3448	1154	33,4

LES ETUDIANTS

Notre Centre soutient 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 les nouveaux décrets de l'enseignement supérieur, certains 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 d'autres, les nouveaux inscrits, nous revenons à un système plus rigoureux, avec une notion de réussite pour avancer.

Pour aider au maximum les étudiants qui rencontrent des difficultés lors des épreuves intermédiaires de leur année scolaire, le dispositif de remédiation est prévu : 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. S'ajoutent aussi les difficultés de comprendre le lien entre ce système scolaire et le monde du travail.

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

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.

L'aide pourra être retirée ou refusée ultérieurement si les modalités n'ont pas été respectées.

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.

L'aide pourra être retirée ou refusée ultérieurement si les modalités n'ont pas été respectées. 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, Actief, 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. La remédiation scolaire est organisée sous forme de tutorat. L'agence se charge de recruter les étudiants-tuteurs et d'assurer le suivi.

LA COMPOSANTE « JEUNESSE »

Deux Assistantes sociales ont une expertise « aide à la jeunesse » qu'elles mettent au service du service d'aide générale.

Ces deux Assistantes sociales ont à leur charge 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 d'aide générale 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 :
 - o Aides sociales : prise en charge financières diverses, visant toujours à apporter un mieux-être aux jeunes et aux enfants. Exemples : activités de vacances durant les congés scolaires et surtout les grandes vacances, classes vertes, de mer ou de neige, internats, crèches, repas scolaires ... Il est à noter que la prise en charge de ces aides sociales ponctuelles s'effectue bien souvent dans le cadre du suivi socio-éducatif mis en place. Ces prises en charge représentent un outil parmi d'autres visant l'intérêt des enfants et favorisant leur épanouissement.

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

L'accompagnatrice sociale assiste 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, ...). Elle est aidée en cela par une 2eme accompagnatrice sous statut art 60.

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 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 (voir chapitre logement). L'assistant(e) social(e) peut toujours sortir de ces critères en motivant.

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 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

Le 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 2021	Nombre de cartes en cours en 2022	Impressions de cartes médicales (octrois ou prolongations) De janvier à décembre 2022	Impressions de cartes médicales (octrois ou prolongations) De janvier à juin 2023	Impressions de cartes médicales (octrois ou prolongations) De janvier à octobre 2023
828	913	913	417	634

Une prise en charge exceptionnelle de médicaments hors critères est toujours envisageable avec une présentation du dossier à examiner au CSSS. En 2023, nous comptons environ 80 dossiers d'aide médicale pour lesquels une prise en charge de médicaments hors critères a été octroyée. Une diminution de +/- 10% par rapport à l'année dernière.

En ce qui concerne les prises en charge exceptionnelles de médicaments hors critères, la procédure mise en place depuis 2017 prévoit 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 2022. 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. En 2021, nous constatons une augmentation d'environ 20% par rapport à l'année précédente. La tendance à l'augmentation du nombre d'aides médicales urgentes s'est poursuivie en 2022 : + 10%.

En 2023, la situation s'est stabilisée, au même niveau qu'en 2022.

Le tableau suivant reprend l'évolution de cette aide :

Prises en charge	De janvier à décembre 2022	De janvier 2023 à juin 2023	De janvier à septembre 2023
AMU frais pharmaceutiques, ambulatoires, hospitaliers et d'honoraires	227	174	185

La taxe communale sur les immondices

2019	2020	2021	2022
798 dossiers pour un total de 94723€	759 dossiers pour un total de 93327,64 €	739 dossiers pour un total de 91897€	1/Dossiers de non-recouvrement des taxes communales > (public RI = à charge de la commune) : 640
771 personnes à 100%	749 personnes à 100%	721 personnes à 100%	2/Dossiers d'aides sociales de prise en charge des taxes (public non RI = à charge du CPAS (budget 2022 initialement prévu : 10.000 euros) : 93
0 personne à 50%	0 personne à 50%	0 personne à 50%	Total : 9422€ euro
27 refus	10 refus	18 refus	Intervention à 100 % = 70
			Intervention à 50 % = 3
			Refus = 20

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	2023 (9 mois)
Cohabitants	60	58	46	74	91
Isolés	36	39	36	68	97
Ménages	37	31	30	70	89
Total	133	128	112	212 (augmentation suite à la crise Ukrainienne)	277 (Augmentation toujours en lien direct avec l'Ukraine)

Depuis 2015, nous assistons à une forte diminution des demandes qui se confirmaient d'année en année, cette diminution était 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, depuis l'an dernier les chiffres sont repartis à la hausse essentiellement en raison de l'arrivée massive de ressortissants Ukrainiens fuyant la guerre dans leur pays.

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, le centre est à présent confronté 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 centres d'hébergement tel que Tournai, Binche qui ont accéléré la sortie de leurs résidents et 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.

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'AIM Mon(s) Logement, la SLSP Toit&Moi et le CPAS de Mons. Depuis plusieurs années, le CPAS est confronté à un nombre important de relogement suite à des 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 : 1238,41 € pour un isolé et 1.673,65 € pour une famille.

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 364 pour 396 demandes, en 2022 était de 364 pour 386 demandes et en 2023 (30/06) 346 pour 363 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 ses 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 :

30/06/18	30/06/19	30/06/20	30/06/21	30/06/22	30/06/23
156	221	295	346	303	339

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. (92 dossiers à ce jour pour 88 l'an dernier)

A noter également que 79 adresses de références sont actuellement en cours de radiation (pour non-collaboration, changement de territoire, ...).

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 : 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
30/06/21	352		352	74	158	232	71
30/06/22	187		187	75	187	130	224
2023	Changement de système de prise en charge			64	87	151	259

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.

Les octrois de garanties locatives « classiques » sont de moins en moins nombreux. Le service a recours systématiquement aux garanties accordées par la région wallonne et n'intervient plus qu'en cas de refus de cette dernière.

De plus depuis cette année, vu les difficultés croissantes d'obtenir auprès des banques l'ouverture d'un compte bloqué, nous avons mis en place le système de la « lettre caution » qui permet au CPAS de garantir le montant équivalent à une garantie locative, sans versement d'argent.

Le paiement se fait lors de l'état des lieux de sortie sur base d'un accord entre les parties (le CPAS en fait partie) ou sur décision du Juge de paix.

En revanche l'augmentation des interventions loyers est significative et peut s'expliquer par l'augmentation générale des coûts 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 2023, nous en étions à 52 conventions signées.

La Convention avec Toit&Moi

Depuis le 31 mai 2005, le 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, éviter au maximum les expulsions.

Grâce à cette collaboration, le Centre est rapidement averti 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 et assurer la guidance et l'aide aux locataires.

Depuis quelques années, une collaboration étroite s'est instaurée 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 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 47 logements répartis en :

- 3 logements d'insertion occupés
- 15 logements de transit occupés
- 3 logements d'urgence et 5 logements de transit supplémentaires ont été affectés à l'accueil d'urgence
- 16 logements actuellement inoccupés
- 1 Logement mis à disposition du VIF dans le cadre de la pandémie
- 3 logements de transit pour l'accueil des familles ukrainiennes depuis le 01/03/2022
- 1 logement mis à la disposition du service ILA

Les 15 logements inoccupés, sont une photo à la fin juin 2023. Ils sont en attente de rénovations plus ou moins importantes en fonction des logements. Les travaux sont répartis entre le service technique de la Ville et du CPAS.

Les locataires du CPAS

Du 1 juillet 2022 au 30 juin 2023 : 50,90 % des ménages hébergés sont monoparentaux. Les couples avec enfants sont représentés à hauteur de 32,73 %. Les personnes seules représentent 7,27 %. Les couples 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 (91.81 % 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 9,09 % des familles monoparentales hébergées par le pôle logement.

La totalité de ces accueils représente 79 adultes et 103 enfants.

Au niveau des ressources financières, 61,81 % des ménages bénéficient d'un RIS, 14,55 % d'allocation de chômage, 9,10 % d'indemnités de mutuelle, 3,63 % sont salariés et 7,28% bénéficient de revenus mixtes (AC + RIS ou AC + mutuelle), 3,63 % de pension

Les logements de transit

Du 01/07/2022 au 30/06/2023, le service logement a attribué 10 logements de transit. Pour la même période, nous avons eu 9 départs.

Dans les départs enregistrés pour cette période, 6 familles se sont vu attribuer des logements sociaux. 2 familles ont trouvé un logement dans le parc locatif privé, 1 personne a quitté le logement pour un retour à la rue. Durant cette période, nous avons également eu 4 expulsions.

Les logements d'insertion

Entre le 01/07/2022 et le 30/06/2023, 2 sorties se sont faites vers les logements privés.

Les logements d'urgence

Pour la période du 01/07/2022 au 30/06/2023, 10 entrées ont été effectuées. 4 départs vers le logement social ont été enregistrés.

Pour accueillir un nombre de demandes aussi élevé alors que le centre ne dispose que de 3 logements d'urgence, plusieurs logements, bien que normalement destinés à faire du transit, ont été mis sous couvert de convention d'urgence.

Des logements de transit sont également utilisés comme logements d'urgence afin d'assurer l'accueil de familles ukrainiennes.

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 aidée. En effet, ces dernières années, le nombre de demandes de règlement collectif de dettes, de médiation ou au minimum de guidance augmente. L'équipe travaille en étroite collaboration avec le service de médiation du Centre pour régler ces situations.

Le post-hébergement

Le service logement s'est doté d'un outil qui permet de poursuivre l'accompagnement lorsque les personnes sont relogées dans le parc social ou privé. Les déménagements sont des moments de rupture et il est difficile pour certaines personnes d'appréhender cela sereinement. Nous proposons donc aux personnes de poursuivre l'accompagnement pour une durée de 6 mois. Cette proposition est non-contraignante, nous ne le faisons qu'à la demande de la personne.

Pour la période de juin 2022 à juin 2023, nous avons effectué un suivi en post-hébergement

Les expulsions

Le service logement collabore avec la ville de Mons afin de reloger les personnes expulsées pour cause d'insalubrité. Des locations dans le privé auront lieu pour augmenter le parc locatif du Centre afin de répondre de la manière la plus adéquate au relogement. Le parc locatif augmente alors de 10 logements (transit et baux glissants).

L'atelier recherche logement (ARL)

Cette collaboration 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 01/06/2022 au 30/06/2023, 1183 nouvelles demandes ont été enregistrées. Ce qui représente une augmentation de 12,13% par rapport à l'année dernière et un taux d'inscription quotidien moyen de 4,39 inscriptions.

De juin 2022 à juin 2023, l'ARL a travaillé sur rendez-vous en prenant les inscriptions par téléphone et en les transmettant à la prospectrice, ce qui correspond à 1183 inscriptions. La prospectrice a réalisé 531 rencontres individuelles dans le cadre de deux permanences hebdomadaires recevant 9 personnes par jour. 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 maintiennent pas leur demande. 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.

L'ARL propose aussi des aides liées à l'obtention d'un logement. Pour la période allant du premier 01/06/2022 au 30/06/2023, ces aides s'élèvent à :

- Soutien à l'introduction des demandes de crédit à 0% pour les garanties locatives de la SWCS 91 demandes
- Demande de garantie locative et de 1er loyer : 407 demandes
- Demande de prime à l'installation (pour les personnes n'ayant pas de dossiers actifs au sein de notre Centre) : 60 demandes
- Aides au paiement des arriérés de loyers : 150 demandes de prise en charge

De plus en plus de personnes socialement plus fragiles sont aux prises avec des marchands de sommeil ou avec des propriétaires indécis 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 du 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 2022 à juin 2023, 267 demandes de visites ont été faites, 259 ont été traitées dont 18 annulées. Les 8 non-traitées correspondaient à des demandes en doublon ou étant sous arrêté d'insalubrité.

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 241 visites effectuées, 214 visites ont été approuvées, 11 ont été soumises à conditions et 16 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 vu 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 10 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 : (C = Cabanon extérieur ; L = logement d'isolement ; H = Hôtel)

	Hommes	Femmes	Total
Juin 2021	236 (16c)	40 (1c)	276 (16c)
Juillet 2021	218	59 (24c)	277 (24c)
Août 2021	223 (3c)	44 (1c)	267 (4c)
Septembre 2021	262 (11c)	73	335 (11c)
Octobre 2021	242 (12c)	88 (15c)	330 (27c)
Novembre 2021	473 (29c 7L)	138 (1c 7L 1H)	611 (30C14L1H)
Décembre 2021	479 (31c 86L)	92 (29L)	571 (31C 115L)
Janvier 2022	566 (46c15L)	65	631 (46c15L)
Février 2022	612 (55c50L)	90 (9L)	702 (55c 59L)
Mars 2022	494 (29c)	101 (14c)	595 (43c)
Avril 2022	262 (19c)	96 (39c)	358 (58c)
Mai 2022	224 (22c)	63 (1C7L) + 2efts	289 (23c 7L)
Juin 2022	220 (13L)	30 (9c)	250 (13L 9C)
	4511 (273C 171L)	979 (105c 52L1H) +2 enfants	5490 (378C 223L 1H)

	Hommes	Femmes	Total
Juin 2022	220 (13L)	30 (9c)	250 (13L 9C)
Juillet 2022	237 (13L 7C)	71 (21c)	308 (13L 28C)
Août 2022	231 (19C)	84 (16c)	315 (35C)
Septembre 2022	202 (1c)	95 (9c)	297 (10c)
Octobre 2022	225 (17C)	122 (22c)	347 (39C)
Novembre 2022	404 (17c)	151 (25c)	555 (42c)
Décembre 2022	615 (10c)	181 (7c)	796 (17c)
Janvier 2023	762 (29c 1H)	232 (19c)	994 (48c 1H)
Février 2023	756 (28C)	174 (14C)	930 (42C)
Mars 2023	548 (32C1H)	136 (4C1H)	684 (36C 2H)
Avril 2023	275 (37c)	86	361 (37C)
Mai 2023	244 (14c)	79 (8C) + 1 eft	324 (22C)
Juin 2023	244 (20C)	92 (12c)	336 (32C)
	4963 (231C 26L 2H)	1533 (166C 1H) + 1enfant	6497 (397C 86L 3 H)

Le nombre de nuitées augmente de 18,34% par rapport à la même période l'année dernière. Le nombre de nuitées augmente de 10,02% chez les hommes et de 56,6% chez les femmes.

Durant la période Plan Grand Froid 2022/2023, quatre modules (Préfabriqués), ont été installées sur site, permettant ainsi une capacité d'hébergement de 16 places.

Pendant le confinement, un des modules a servi de structure d'isolement pour des personnes détectées cas Covid.

	Hommes		Femmes		Total	
		Année d'avant		Année d'avant		Année d'avant
Du 15 au 30 Nov 2022	319 (13c)	350 (13c 7L)	99 (16C)	91 (1c 7L 1H)	418 (29c)	441
Décembre 2022	615 (10c)	479 (31c 86L)	181 (7C)	92 (29L)	796 (17C)	571
Janvier 2023	762 (29c 1H)	566 (45c 15L)	232 (19C)	65	994 (48C 1H)	631
Février 2023	756 (28C)	612 (55c 30L)	174 (14C)	90 (9L)	930 (42C)	702
Du 01 au 15 Mars 2023	380 (21C 1H)	360 (25c)	88 (3C 1H)	45	468 (24C 2H)	405
	2832 (101C 2H)	2367 (170c 138L)	774 (59C 1H)	383 (1c 45L 1H)	3606 (160 C 3H)	2750 (171C 183 L 1H)

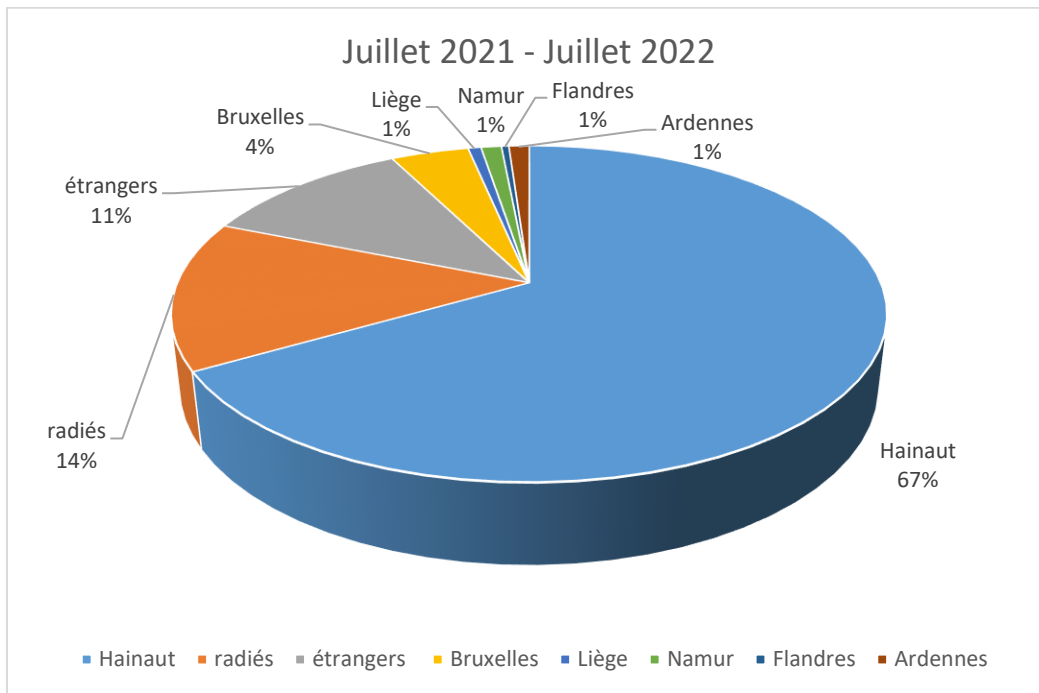
Sur les 3606 nuitées entre le 15 novembre 2022 et le 15 mars 2023, il y a eu 160 nuitées dans un cabanon et 3 nuits d'hôtel.

Augmentation de 19,6 % chez les hommes et de 102% chez les femmes. En effet, entre le 15 novembre 2022 et le 15 mars 2023, le nombre de nuitées chez les femmes a plus que doublé. La moyenne de la durée d'hébergement chez les hommes est de 10,7 nuits (contre 9,8 l'an dernier) et chez les femmes, la durée moyenne est de 10,5 nuits (contre 8,5 l'an dernier).

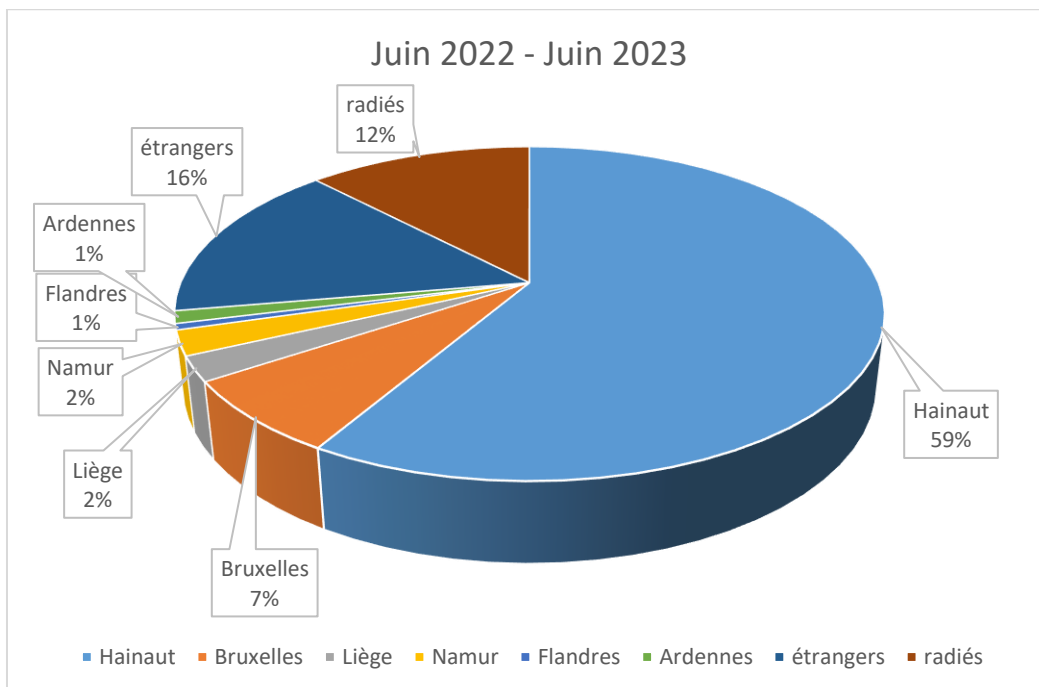
Cet hiver, 156 hommes différents (contre 123 l'année dernière) et 40 femmes (contre 26) ont été accueillis. Il y a eu 52 sanctions sur toute la période hivernale (29 l'année dernière). 43 chez les hommes et 9 chez les femmes.

Origine géographique des personnes hébergées

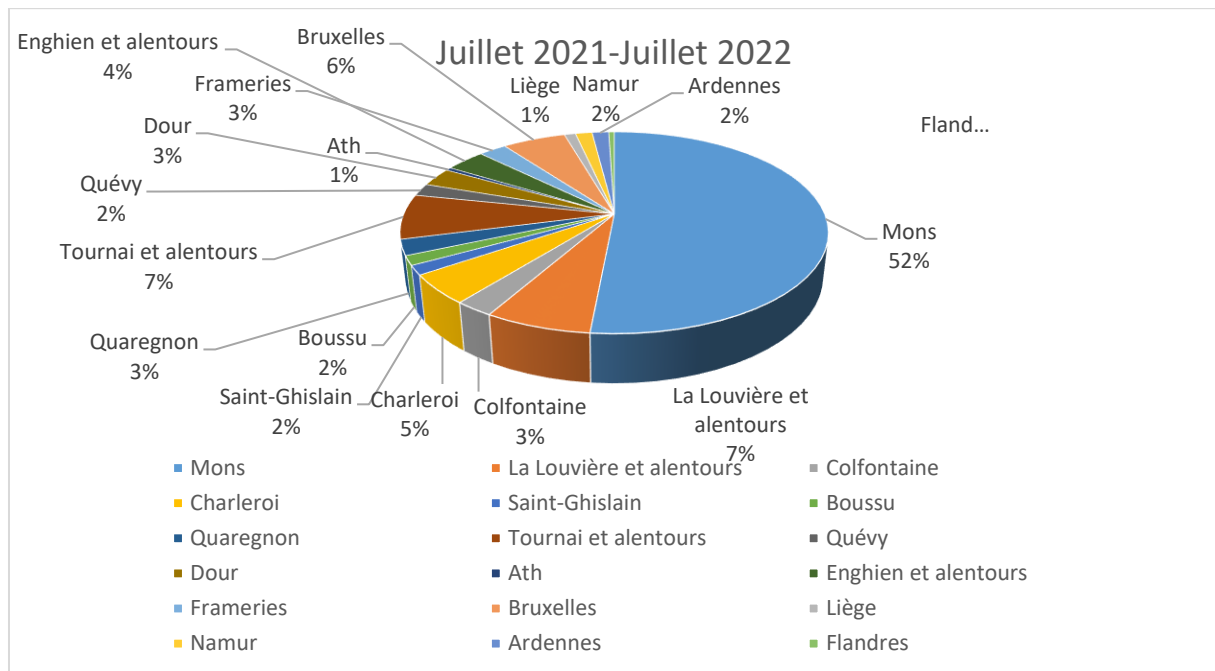
Du 01/07/2021 au 31/07/2022 :



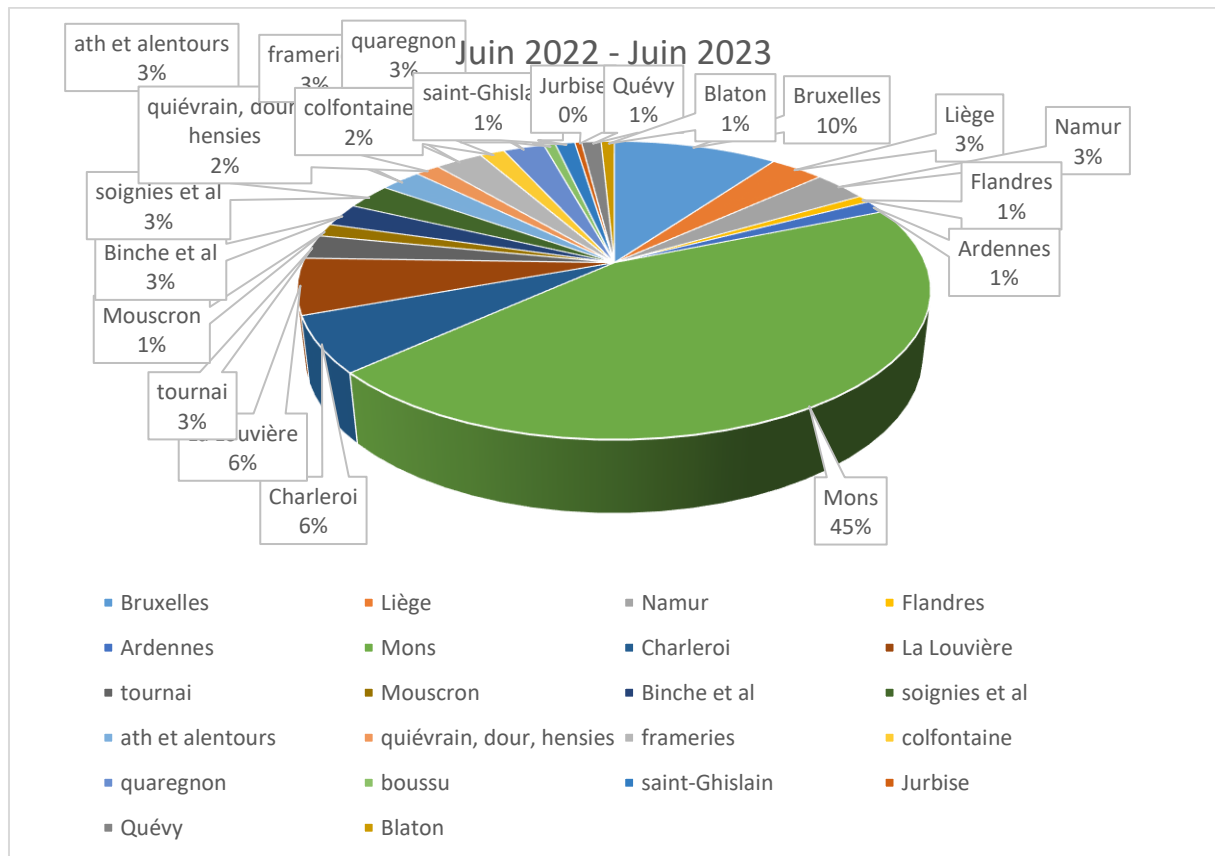
Du 01/06/2022 au 30/06/2023



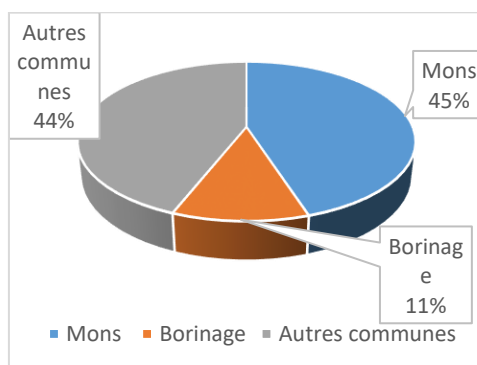
Du 01/07/2021 au 31/07/2022 :



Du 01/06/2022 au 30/06/2023



Synthèse sur la répartition des territoires : Mons – Borinage – Autres communes :



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

Logement autonome	28
Retour logement	7
Maison d’accueil	37
Institution	1
Famille/Relation	41
Dépannage	58
Vif	0
Retour pays	6
MR	1
Autre Abri de Nuit	15
Total « sorties positives »	194 = 31,6%
Hôpitaux généraux et psych.	31
Ecartement	77
Fin de séjour, pas d’endroit fixe	123
nombre de personnes qui ne sont pas revenues	177
Prison	2
Parti dans la nuit (police, ambulance)	4
Caravane	0
Total « autres sorties »	414 = 68,1%

Une attention particulière sera portée sur l’accueil des femmes et sur les demandes d’hébergement en constante augmentation.

Pour répondre à certaines situations particulières et à la vulnérabilité de ce public, le service pourrait prévoir une modification du volume d’accueil chez les femmes, en y ajoutant 2 lits supplémentaires.

Cette procédure, à notre sens, aurait toute sa légitimité pendant le plan hivernal 2023 - 2024

et sera soumise à l'approbation de nos instances et autorités. Cette organisation purement logistique n'engendre aucune modification budgétaire.

Concernant le Plan Grand Froid, le service ne prévoit plus l'implantation de structures modulaires externes. De ce fait, l'accueil et l'hébergement du public seront concentrés sur toute l'infrastructure communautaire. Les 36 places disponibles seront ainsi réparties entre 4 dortoirs distincts, 2 cabanons pour les personnes accompagnées de leur animal. Une équipe supplétive renforcera l'effectif, de manière à pouvoir répondre aux besoins, aux attentes ainsi qu'à la sécurité du public.

Pour l'hébergement des personnes avec chien, du 01/06/2022 au 30/06/2023, nous avons accueillis 21 chiens différents pour un total de 711 nuitées dont 441 dans le cabanon. Nous avons aussi hébergé 2 chats pour 1 nuit.

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 975 demandes entre le 1er juillet 2022 et le 31 juillet 2023.

Les 575 demandes sont réparties de la façon suivante : Hébergement 520, Ambulatoire 55

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.

Depuis le 01/08/2022, les suivis psychologiques sont assurés par le coordinateur.

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 de 22 lits 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 01/07/2022 au 31/07/2023, 283 femmes ont été hébergées : 148 femmes seules et 135 femmes accompagnées d'enfant(s).

240 enfants ont également été hébergés au sein de la maison d'accueil : 205 de moins de 12 ans et 35 de plus de 12 ans.

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. Un suivi à long terme est possible en ambulatoire.

Entre juillet 2022 et juillet 2023, 523 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 4838. Il s'agit de l'année enregistrant le plus de nuitée depuis la création du service.

La durée moyenne des séjours est de 10 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	74
Institution	135
Famille	29
Aucun endroit fixe	6
Inconnue	25
TOTAL	283

Demandes n'ayant pas abouti :

Demandes non-rencontrées	Hommes	Femmes
Manque de place	0	178
Inadéquation avec le projet	0	135
Séjour antérieur	0	4
Autres	0	7
SOUS-TOTAL	0	324
TOTAL	324	

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, ...).

LE TRAVAIL EN RESEAU

Le travail en réseau fait partie intégrante des missions du 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 le 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. Cette 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 sont doublement utiles dans la mesure où elles permettent aux autres maisons d'accueil d'orienter certaines situations vers le VIF 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.

En 2023, le VIF a servi de modèle lors de la création d'une nouvelle maison d'accueil à Rochefort (ouverture prévue en novembre 2023)

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 matin.

REFUGE LGBT

Le refuge LGBTQIA+ est né de la nécessité de proposer un hébergement d'urgence pour les personnes victime de discrimination et/ou violence intrafamiliales liés à leurs orientations sexuelles ou identité de genre.

Lorsqu'une personne est en situation d'exclusion sociale liée à son genre et/ou orientation sexuelle, elle doit se tourner vers des services d'aide généraux (Abri de nuit, maison d'accueil). Cependant, dans ces structures, la cohabitation peut s'avérer difficile voire dangereuse (harcèlement, moquerie, violence, agressions sexuelles). Il est, en outre, parfois difficile d'orienter une personne lorsque son genre ne coïncide pas avec son sexe légal. Ainsi, pour une personne qui se genre au féminin mais qui administrativement est un homme, il n'est pas possible d'être admis dans une maison d'accueil pour femme.

Dès lors, afin de répondre à cette problématique, une tinyhouse individuelle et indépendante sera proposée temporairement à toute personne victime de violence et/discrimination liée à son genre et/ou orientation sexuelle afin de permettre sa réinsertion.

Le refuge est opérationnel et occupé depuis le 06/09/2023

Perspectives

- 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
- Assurer la promotion du service et rechercher de nouveaux partenariats
- Construire de nouveaux outils d'animation pour le public d'autres institutions
- Développer le refuge LGBT

LES ILA (INITIATIVES LOCALES D'ACCUEIL)

L'accueil des 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 46,96 € par adulte et 25,85€ 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. Pour le CPAS de Mons, la capacité d'accueil est alors passée de 30 à 21 places.

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.

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, 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 de 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.

Le Centre a donc été confronté à cette mesure unilatérale de Fedasil en devant procéder à la fermeture de plusieurs dizaines de 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 21 places ont été rouvertes en janvier et février 2019. Notre ILA compte actuellement 55 places avec la configuration suivante : - 26 isolés

- 2 familles de deux personnes

- 3 familles de trois personnes

- 4 familles de quatre personnes

La durée moyenne des procédures est aujourd'hui d'environ 12 mois. Par ailleurs, les nouvelles entrées concernent essentiellement des personnes ayant obtenu leur statut et qui ne resteront que peu de temps dans leur logement d'accueil. Ce qui implique une augmentation significative des entrées et sorties dans notre ILA par rapport aux années précédentes et par conséquent une charge de travail supplémentaire pour une équipe réduite depuis l'annonce de fermeture de juin 2018.

Les mouvements :

De juin 2020 à juin 2021 Entrées : 57 personnes Sorties : 41 personnes

De juin 2021 à juin 2022 Entrées : 42 personnes Sorties : 40 personnes

De juin 2022 à juin 2023 Entrées : 64 personnes Sorties : 60 personnes

Le taux d'occupation des logements ILA :

De juin 2020 à juin 2021 : 90 %

De juin 2021 à juin 2022 : 87,6 %

De juin 2022 à juin 2023 : 87.9 %

LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT ET LA CELLULE ENERGIE

Accessible à toute la population, le service de Médiation de Dettes et la Cellule Energie répond aux demandes de première ligne de différents types :

- Difficultés à payer une facture d'énergie ;
- Difficultés à payer une facture d'eau ;
- Établir des plans de remboursement qui peuvent être ultérieurement revus et adaptés en fonction de l'évolution de la situation financière de la personne ;
- Interventions de manière ponctuelle (fax à un huissier pour éviter une vente, demande de décompte, examen du droit au FDE ou FSE...) ;
- Suivi dans le cadre d'une médiation amiable ;
- Rédaction d'une requête en règlement collectif de dettes ;
- Suivi dans le cadre d'un dossier en règlement collectif de dettes ;
- Simulation tarifaire ;
- ...

LA MEDIATION DE DETTES

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 actifs au 31 aout 2023
Médiation classique	337

Le nombre de dossiers doit se comptabiliser en termes 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 inconsidérés.

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

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

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

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

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

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

Dans le cadre de la gestion de dossier en médiation un « ré-équilibre budgétaire » est nécessaire. 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

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.

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

Il faut également noter que depuis plusieurs années, les demandes d'aides sociales des dossiers actifs en médiation de dettes sont directement traitées par le service sans être transférées au service général d'aide sociale.

Nombre de demandes d'aides sociales traitées par le service du 1^{er} janvier au 31 août 2023 :

70 aides sociales (carte médicale, aide familiale, aide-ménagère, repas chauds, ...)

D'autres demandes sont traitées par les médiatrices dans l'urgence et de manière ponctuelle sans pour autant aboutir à l'ouverture d'un dossier suivi en médiation de dettes : 40 demandes de ce type ont été traitées du 1^{er} janvier au 31 août 2023

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 le 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, le service les aide 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 :

	Nombre de dossiers actifs au 31 août 2023
Médiation Judiciaire CPAS = Médiateur de dettes	46
Rédaction de requête en règlement collectif de dettes	28

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 également noter, 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 le service d'être désigné pour des nouveaux dossiers. Ce qui n'exclut pas de la part du 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).

CELLULE ENERGIE

Différents volets existent en matière de guidance énergétique

Client protégé - tarif social- compteur à budget- compteur communicant

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).

Sans équivoque le plus avantageux du marché, le tarif social permet également aux bénéficiaires de ne pas payer la location de leur compteur d'électricité ou de gaz. Le but de cette mesure ? Venir en aide aux consommateurs se trouvant dans une situation financière compliquée voire précaire.

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

Procédure de la CLE (Commission Locale pour l'Énergie)

	Du 1 ^{er} janvier au 31 août 2023
Nombre de CLE	17
Nombre de dossiers traités	524

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
- 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

TYPES DE CLE ET MESURES PRISES

Le défaut récurrent de paiement

La fourniture du client protégé sous CAB est assurée par le GRD du client. La fonction du limiteur de puissance n'est plus à nouveau appliquée d'office mais doit être activée uniquement à la demande du CPAS (suite des modifications des OSP).

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.

Néanmoins dans le cas où le client ne permet pas au gestionnaire de réseau d'avoir accès au compteur pour modifier la configuration (afin de retirer la fourniture minimale), le gestionnaire de réseau introduira une demande de suspension (coupure) de l'alimentation auprès du juge de paix.

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) via la nouvelle procédure
- 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 31/05 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 31/05.

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 en revanche 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.

Fonds des Energies

La loi du 4 septembre 2002 confie au CPAS 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 rencontrent 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

	Du 1 ^{er} janvier au 31 août 2022
Nombre de dossiers traités (octrois+refus)	792

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

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

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 0,0321 € par m³ (2023).

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).

Le FSE répond au principe de solidarité entre les citoyens en matière de consommation d'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 ;

	Du 1 ^{er} janvier au 31 août 2023
Nbre de dossiers traités	321

En 2023, les montants sont de 611 € par intervention et de 122 € par personne supplémentaire à partir de la 4ème faisant partie du ménage du consommateur (contre respectivement 544 € et 109 € en 2022).

Nouveau : La création d'une plateforme informatique est mise gratuitement à disposition des CPAS et des distributeurs afin de les aider dans leur travail de gestion du Fonds Social de l'Eau et du Fonds d'Amélioration Technique.

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.

Le montant maximal de la subvention est revu à la hausse et passe de 1 365 euros à 2 000 euros maximum.

Le critère de revenu a été élargi : ce sont désormais les ménages disposant d'un revenu inférieur à l'équivalent du RIS majoré de 30 % qui pourront y prétendre (auparavant, le seuil était fixé à l'équivalent du RIS majoré de 20 %).

Critères

- Plafond : 2.219.24 € /mois pour les ménages ;
- Plafond : 1.642.12 € /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.

Un délai de 5 ans (minimum) doit être respecté entre chaque demande de subvention MEBAR. Si une subvention a été octroyée dans le cadre de MEBAR, la demande introduite après 5 ans doit concerner un investissement différent.

	Du 1 ^{er} janvier au 31 août 2023
Nbre de dossiers traités	31

Le Fonds Mazout (Allocation Chauffage)

Le « Fonds Social Mazout » permet d'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 23 380.50 euros augmentés de 4327 euros par personne (au 1/07/23) 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 :

- Pour le mazout : L'allocation dépend du prix d'achat. Le montant varie entre 0,14 et 0,20 € par litre
- Intervention pour 2000 litres maximum.
- Pour le pétrole, allocation forfaitaire de 210 €

	Du 1 ^{er} janvier au 31 août 2023
Nbre de dossiers traités	556

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.

Procédure suspendue pour l'année 2023 en raison de la crise énergétique.

La guidance sociale énergétique (PAPE)

En Région wallonne, 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 2023-2024

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 peuvent être demandés :
 - 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 sont 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 est composé :

- Du matériel général de base (Ampoules, multiprise, flyers 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 suivies, sera organisée 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

Séance d'information et de sensibilisation au sein du CPAS

Une demande de séance d'information et de sensibilisation est en cours d'élaboration avec le service du Plein Air

Séance d'information et de sensibilisation en dehors du CPAS

Des séances d'information et de sensibilisation sur l'énergie et pour l'endettement seront organisées pour les organismes suivants :

- Au four et Au Moulin ASBL : 2 x 2 séances / an
- Projet 107, lié au CHR « Le Chêne aux Haies » : 1 x par mois

Les séances d'information et de sensibilisation sont adaptées à un public mentalement fragilisé.

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.

Le 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 prodiguer 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
- De comprendre sa consommation en fonction de ses habitudes de vie

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.

Pour la période du 1^{er} janvier au 31 août 2023 : 367 visites à domicile (conseils ou suivis)

La Cellule prévention Energie et Endettement (CePEE)

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

Réalisations :

- Mise en place du projet PAPE
- Suivi des ménages en précarité énergétique
- Collaboration avec le guichet de l'énergie
- 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.

Année 2023...année de la Crise Energétique :

Pour faire face à cette crise énergétique, le Gouvernement a mis en place toute une série de mesures qui ont généré une surcharge de travail pour la cellule énergie.

A. Élargissement des critères d'accès au tarif social

1. Les BIM

- Jusqu'au 31 mars 2023.
- Octroi automatique via Soctar (sauf régularisation papier en cas de non matching).
- Retour au contrat précédent - si toujours en cours - après la période de protection.

2. La PRC (protection régionale conjoncturelle)

Par celle-ci, deux nouveaux critères d'accès au statut de client protégé régional sont établis :

- les clients résidentiels, ou toute personne vivant sous le même toit, qui bénéficient d'une attestation de leur CPAS ou d'un service social reconnaissant une difficulté pour faire face à leurs factures d'énergie.
- les clients résidentiels en situation de défaut de paiement dans les cas suivants :
 - Client, ou toute personne vivant sous le même toit, dont le revenu professionnel est impacté par la crise COVID (chômage temporaire pour force majeure en raison du COVID-19 ou pour des raisons économiques, travailleur indépendant ayant bénéficié ou bénéficiant du droit passerelle) ;
 - Client, ou toute personne vivant sous le même toit, disposant d'une allocation en qualité de chômeur complet indemnisé ;
 - Client ou toute personne vivant sous le même toit, disposant du statut BIM.

Mesures prolongées jusqu'au 30/06/23

B. Renfort du Fonds gaz électricité pour l'année 2023

- Subvention ponctuelle complémentaire de 37 millions d'euros ajoutée pour l'année 2023.

C. Réduction de TVA à 6 % en électricité et en gaz jusqu'au 31 mars 2022

- Diminution du taux de TVA relatif à la livraison d'électricité et de gaz dans le cadre de contrats résidentiels.
- Ne s'applique pas à la livraison de mazout.
- RQ/ à partir du 1er avril 2023, la TVA restera indéfiniment à 6 % pour le gaz comme pour l'électricité.

D. Primes électricité (122 euros) et gaz (270 euros) couvrant novembre et décembre 2022

La loi du 22 octobre 2022 institue une prime fédérale pour l'électricité et le gaz pour les mois de novembre et décembre 2022.

Concrètement, toute personne ayant conclu, pour son domicile, un contrat d'énergie de type résidentiel variable ou un nouveau contrat fixe conclu ou renouvelé après le 1er octobre 2021 recevra une allocation de 270 euros pour le gaz de 122 euros pour l'électricité.

Ces deux montants seront déduits des factures d'acompte ou de décompte pour la fin de l'année.

E. Primes électricité (183 euros) et gaz (405 euros) couvrant janvier, février et mars 2023

Une prime fédérale d'électricité de 183 euros et de gaz de 405 euros est attribuée à chaque client résidentiel qui, au 31 décembre 2022, a un contrat de fourniture d'électricité/de gaz pour sa résidence :

- soit, à prix fixe et qui a été conclu ou renouvelé après le 30 septembre 2021 ;
- soit, à prix variable.

Ces primes fédérales ne s'appliquent notamment pas aux résidences secondaires, aux clients occasionnels, aux raccordements temporaires et aux personnes au sein d'une famille ou d'un ménage dont un membre a été qualifié de client résidentiel protégé au 1er janvier 2023.

F. Octroi d'une allocation de chauffage mazout de 300 euros

- Octroi d'une allocation de 300 euros nets de manière unique et forfaitaire.
- Pour tout ayant droit ayant été livré par une entreprise entre le 15.11.2021 et le 31.03.2023 inclus.
- Intervention dans le paiement de la fourniture de gasoil ou de propane en vrac destiné au chauffage de sa résidence principale.
- Également accordée aux ménages qui habitent dans un immeuble à appartements faisant partie d'une copropriété dont le chauffage au gasoil ou au propane est assuré par une installation collective.
- Valable jusqu'au 30.04.2023 inclus.
- Allocation de 250 euros pour l'achat de pellets.

Une allocation de 250 euros nets est accordée, de manière unique et forfaitaire, à tout ayant droit ayant été livré de pellets en vrac, par une entreprise entre le 1er juin 2022 et le 31 mars 2023 inclus, en tant qu'intervention dans le paiement de la fourniture de pellets en vrac destinés au chauffage de sa résidence principale.

Valable jusqu'au 30 avril 2023 inclus.

AGIR POUR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

L'insertion socio professionnelle constitue un élément moteur de l'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.

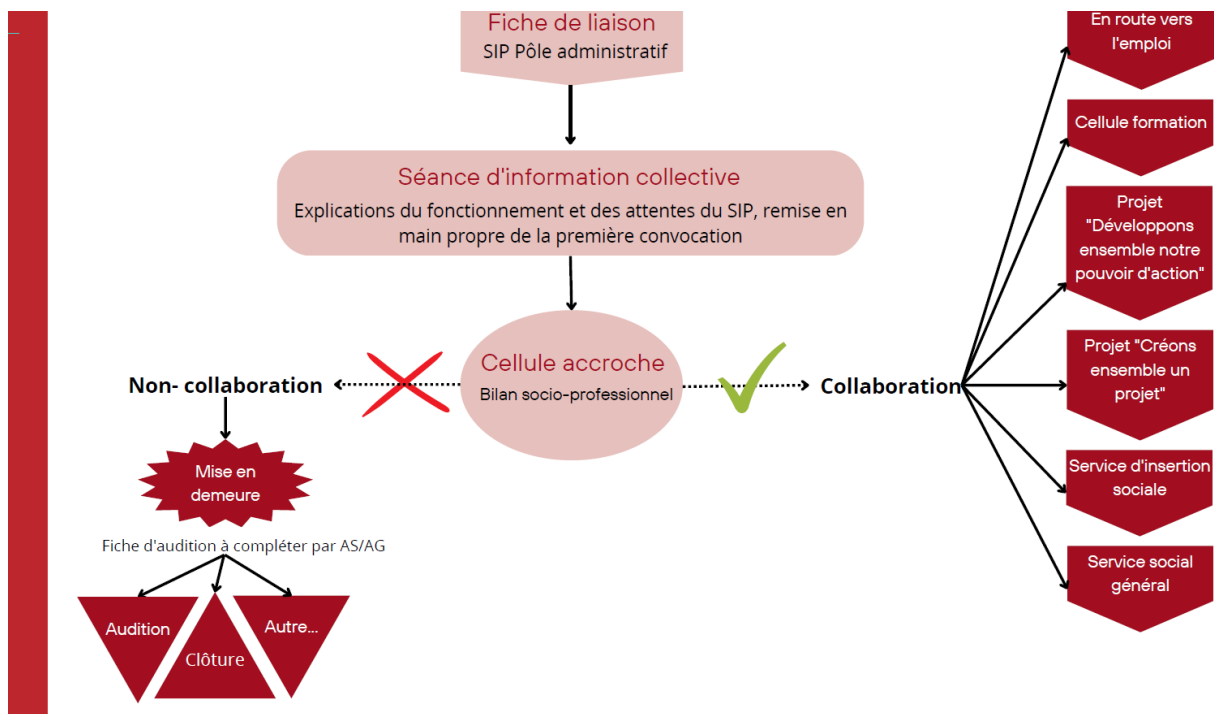
Une nouvelle programmation FSE 2021-2027 a été lancée. Les résultats de cet appel à projets pour le Service d'insertion socioprofessionnelle permettent de maintenir nos activités principales d'insertion à travers le projet Mons Inser Emploi Formation (MIEF) et de développer d'autres projets au sein du Centre. 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 par les services sociaux et d'insertion du CPAS depuis plus de 20 ans.

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 est en constante adaptation pour permettre d'accrocher et de mobiliser les personnes bénéficiaires du Centre. Le mode de fonctionnement interne est composé de différentes cellules qui permettent un accompagnement proactif et intensif dans la construction d'un projet de formation et/ou professionnel. Des projets visant à accompagner de manière intensive les personnes dans leur insertion est également en cours notamment par le biais de projets collectifs (projet DEPA : développons ensemble notre pouvoir d'agir).

Processus SIP



De juin 2022 à décembre 2022, 529 feuilles de liaison ont été orientées vers notre service au départ du service d'aide sociale générale

Sur base de ces feuilles de liaison et aussi grâce à la réactivation des dossiers « en attente », 452 candidats ont été reçus de juin à décembre 2022 pour un premier entretien de bilan. 181 candidats reçus se trouvent dans la tranche d'âge de 18 à 24 ans. Les dossiers restants non actifs résultent d'une non-collaboration dès l'entrée au SIP, d'une mise en équité ou d'une clôture de dossiers à la suite d'un changement dans la situation du bénéficiaire.

De décembre 2022 à juin 2023, 474 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 », 392 bilans ont été réalisés de décembre 2022 à juin 2023. 161 candidats reçus se trouvent dans la tranche d'âge de 18 à 24 ans. Les dossiers restants non actifs résultent d'une non-collaboration dès l'entrée au SIP, d'une mise en équité ou d'une clôture de dossiers suite à un changement dans la situation du bénéficiaire.

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 essoufflée ensuite durant la période de crise sanitaire et les mois qui ont suivis. Depuis, les mises à l'emploi ont connu une augmentation grâce au travail de mobilisation opéré au quotidien par les équipes. De plus, un turn over plus important est constaté depuis la mise en place des contrats à durée déterminée de 3 mois (pour certains secteurs) ce qui engendre de trouver plus de candidats.

Partenaires	Art. 60		Art. 61 et Activa		Activation (Activa, SINE, PTP)		Total	
	Juin à déc 2021	Dec 2021 à juin 2022	Juin à déc 2021	Dec 2021 à juin 2022	Juin à déc 2021	Dec 2021 à juin 2022	Juin à déc 2021	Dec 2021 à juin 2022
CPAS	66	54	/	/	/	/	66	54
Ville + public+ MRS, crèches...	108	105	/	/	/	/	108	105
ASBL et économie sociale	58	68	/	/	/	/	58	68
Non-Marchand gratuits et payants	19	28	/	/	/	/	19	28
Secteur Privé	0	0	37	39	5	6	42	45
Total	251	255	37	39	5	6	293	300

Partenaires	Art. 60		Art. 61		Activation (Activa, SINE, PTP)		Total	
	Juin à déc 2022	Dec 2022à juin 2023	Juin à déc 2022	Dec 2022à juin 2023	Juin à déc 2022	Dec 2022à juin 2023	Juin à déc 2022	Dec 2022à juin 2023
CPAS	66	57	/	/	/	/	66	57
Ville + public	85	73	/	/	/	/	85	73
ASBL et économie sociale	81	73	/	/	/	/	81	73
Non-Marchand gratuits/payants transfert des MRS, crèches, ..	73	62	/	/	/	/	73	62
Secteur Privé	0	0	48	40	7	7	55	47
Total	305	265	48	40	7	7	360	312

LES ACTIONS MENEES EN AMONT DE L'EMPLOI

1. 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, ...)

Entretien - Premier bilan - Accroche

⇒ Période de juin 2021 à décembre 2021 (personnes reçues pour un 1^{er} bilan)

<u>18/24 ans</u>	<u>25/44 ans</u>	<u>45/54 ans</u>	<u>55 ans et +</u>	<u>Total</u>	<u>H</u>	<u>F</u>
152	225	28	14	419	234	185

Période de décembre 2021 à juin 2022 (personnes reçues pour un 1^{er} bilan)

<u>18/24 ans</u>	<u>25/44 ans</u>	<u>45/54 ans</u>	<u>55 ans et +</u>	<u>Total</u>	<u>H</u>	<u>F</u>
183	193	29	6	411	247	164

⇒ Période de juin 2022 à décembre 2022 (personnes reçues pour un 1^{er} bilan)

<u>18/24 ans</u>	<u>25/44 ans</u>	<u>45/54 ans</u>	<u>55 ans et +</u>	<u>Total</u>	<u>H</u>	<u>F</u>
181	223	38	10	452	249	203

⇒ Période de décembre 2022 à juin 2023 (personnes reçues pour un 1^{er} bilan)

<u>18/24 ans</u>	<u>25/44 ans</u>	<u>45/54 ans</u>	<u>55 ans et +</u>	<u>Total</u>	<u>H</u>	<u>F</u>
161	197	22	12	392	226	166

Dossiers archivés :

En outre, de juin à décembre 2022, 181 dossiers ont été archivés (sortie RIS) et 118 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.

De décembre 2022 à juin 2023, 193 dossiers ont été archivés (sortie RIS) et 135 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.

2. La cellule Formation et Ateliers recherche emploi :

- 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 axés recherche emploi ou formation/séances d'infos

Bilan des mises en formation

Du 1^{er} juin au 31 décembre 2022, **208** personnes sont suivies en formation.

<u>18/24 ans</u>	<u>24/44 ans</u>	<u>44/54 ans</u>	<u>+ de 55 ans</u>	<u>Total</u>
82	106	17	3	208

- Parmi les 208 personnes, 108 hommes et 100 femmes ont été suivis
- 71 personnes au CISP, 53 en promotion sociale, 6 à l'IFPME, 42 au forem, 6 au CEFOP et 30 autres (asbl, ..)

Du 1^{er} décembre 2022 au 30 juin 2023, 219 personnes sont suivies en formation.

<u>18/24 ans</u>	<u>24/44 ans</u>	<u>44/54 ans</u>	<u>+ de 55 ans</u>	<u>Total</u>
89	107	21	2	219

- Parmi les 219 personnes, 115 hommes et 104 femmes ont été suivis.
- 83 personnes au CISP, 56 en promotion sociale, 9 à l'IFAPME, 46 au forem, 3 au CEFOP et 22 autres.

La mise en formation reste un volet important au sein du service d'insertion socioprofessionnelle. Un accompagnement spécifique est mis en place par deux travailleurs sociaux et des permanences de suivi organisées. Les travailleurs sociaux se rendent également sur les lieux de formation à l'effet de rencontrer les directions, tuteurs formation, professeurs,

3. 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)

4. LA CELLULE SUIVI DES MISES A 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)
- Rencontre avec les différents partenaires, sensibilisation à l'insertion socioprofessionnelle
- Si besoin, Réorientation – réaffectation
- Accompagnement spécifique et quotidien via un accompagnateur social pour le personnel sous contrat art 60 au sein de la ville (voirie).

5. LES OUTILS ET ATELIERS PROPOSES :

Les Ateliers proposés

Atelier Mobilité : Il s'agit de 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. D'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. De 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, ...

- Atelier My profil : Comment créer un compte personnel sur le site du forem ? Comment accéder aux informations du forem ? Qui es mon conseiller forem ? Qu'est-ce que My profil ?
- Atelier Recherche Active d'emploi : Comment créer un Cv et une lettre de motivation, lire une offre d'emploi, ...
- Atelier « Devenir tuteur » (volet employeur). Sensibilisation au rôle de tuteur.
- Tests administratifs : axés sur les emplois administratifs et les attentes en bureautiques, accueil, ...
- Atelier – Remédiation de base en français et calcul

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

Les outils utilisés :

- Le Bilan socioprofessionnel (outil BSP)
- La Roue de la vie (outil d'orientation professionnelle)
- L'Echéancier « Mon Parcours ».
- Le Questionnaire par rapport aux intérêts professionnels.
- Le Projet DEPA (développons ensemble notre pouvoir d'agir – nouveau 2023) développé en interne : Les bénéficiaires du collectif et du développement du pouvoir d'agir avec l'aide d'un groupe de pairs. Objectif : Soutenir le développement du pouvoir d'agir/d'actions des individus au sein d'un groupe autour d'un projet collectif ayant une visibilité, un profit pour les participants a pour objectif de rendre les personnes actrices et demandeuses du changement qu'elles auront-elles-même souhaité. Sortir du sentiment individuel d'impuissance pour faire face à une problématique commune, grâce à la force du groupe et du collectif partageant les mêmes constats, des difficultés similaires. Il s'agit de mettre en place un

projet collectif et participatif avec des groupes de personnes qui présentent encore des freins à l'emploi. Ce projet est modelé sous forme d'ateliers thématiques, participatifs et intensifs.

- La collaboration avec des partenaires externes spécialisés.
- Les permanences sociales.

LE POLE DE FORMATION « LE PLEIN AIR »

Le pôle de formation « Le Plein Air », 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

Le centre est reconnu comme CISP depuis le 01/01/2017.
L'agrément a été renouvelé jusqu'au 31/12/2028.

Evolution du nombre de stagiaires

Suite à l'acceptation de l'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 660.000 €.

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation
2019	77	33.324
2020	62	22.452
2021	58	21.261
2022	87	32.241
2023 (31/08)	85	29.166

Détail des heures par filière de formation

	Aux. coll.	Bio EEV	Electro	Transport	Bois	Valoriste	Brico	Total
Agrément 2017	10.491	5.245	3.588	4.141	4.141	X	X	27.606
2018	11.854	12.143	4.576	4.833	2.019	X	X	35.426
2019	10.380	12.104	5.812	3.559	1.469	X	X	33.324
2020	6.641	5.998	2.662	2.951	4.201	X	X	22.452
2021	5.682	7.208	1.956	2.073	4.342	X	X	21.261
Agrément 2022	10.491	6.211	5.999	4.141	4.141	2.239	2.239	35.461
2022	9.432	9.056	5.154	4.574	3.466	560	0	32.241
2023 (31/08)	9.521	6.082	2.814	1.841	4.309	2.614	1.985	29.166

Recettes annuelles par filières

	2019	2020	2021	2022	2023 (31/08)
Auxiliaire (+Terre)	€ 20.803,66	€ 13.998,71	€ 21.150,00	€ 22.870,00	€ 16.656,80
Bio	€ 1.459,73	€ -	€ 480,00	€ 14.453,28	€ 594,25
EEV	€ 2.013,00	€ 1.240,00	€ 180,00	€ 0	€ 0
Electro	€ 2.804,68	€ 4.040,00	€ 3.781,76	€ 5.284,42	€ 3.924,81
Bois	€ 25,00	€ 15,00	€ 837,88	€ 861,95	€ 0
Transport	€ 4.260,00	€ 6.151,00	€ 3.350,00	€ 840,00	€ 100,00
Brico	X	X	X	X	€ 1.480,00
Valoriste (+VDC)	X	X	X	X	€ 1.886,85
Refournissement magasins	€ 124.365	€ 103.993	€ 126.208	€ 111.017	€ 84.692
TOTAL	€ 155.731	€ 129.438	€ 155.988	€ 155.327	€ 109.335

Services rendus annuels par filières :

Les services rendus (SR) représentent les interventions réalisées pour les services internes du CPAS ou, à la demande des autorités, avec les partenaires 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 les tarifs soient bien moindres que ceux appliqués dans le privé.

	2019	2020	2021	2022	2023 (31/08)
Auxiliaire	€ 43.850,20	€ 77.470,00	€ 12.950,00	€ 16.060,00	€ 12.640,00
Bio	€ 2.719,69	€ 1.255,84	€ 360,10	€ 330,50	€ 336,42
EEV	€ 19.034,50	€ 7.435,00	€ 14.307,00	€ 15.790,00	€ 4.600,00
Electro	€ 2.735,00	€ 7.280,00	€ 4.625,00	€ 4.230,00	€ 1.295,00
Bois	€ 620,00	€ 8.779,75	€ 4.750,00	€ 5.615,00	€ 3.415,00
Transport	€ 12.980,00	€ 18.500,00	€ 3.450,00	€ -	€ 3.250,00
Brico	X	X	X	X	€ 1.775,00
Valoriste	X	X	X	X	€ -
Refournissement magasins	€ 857	€ 700	€ 164	€ 1.050	€ 996
TOTAL	€ 82.796,39	€ 121.420,59	€ 40.606,10	€ 43.075,50	€ 28.307,42

➤ 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.

D'autres sites sont également entretenus contre rémunération (prestations facturées) tels que, Téléassistance, l'Enclos de Messines, le Relais Social, les Laurentides, CHUPMB Acasa, ...

Les stagiaires sont aussi formés aux techniques de repassage « professionnelles ». En effet, un nouvel atelier a pu voir le jour en 2022 au sein du bâtiment de la Recyclerie.

En ce qui concerne les activités de cuisine, il n'y a pas eu de changements dans la volonté ou la méthodologie définie. Cet atelier collabore 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 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 est maintenue. 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 majorité de leur travail consiste à la remise en état et/ou à la réparation de matériel électroménager mis ensuite en vente au magasin. Cependant, la filière « électro » intervient de plus en plus pour des dépannages au sein des services internes du CPAS.

Depuis 2018, le centre détient le LABEL « Electorev » via l'ASBL Ressource. Cette reconnaissance a apporté une plus grande renommée, une garantie de qualité sur les services et appareils en vente et permet également d'agrandir, voire de créer un véritable réseau de professionnels dans le domaine de l'électro. Après l'excellente expérience avec le groupe Colruyt sous la supervision de l'ASBL RECUPEL, un nouveau partenaire a été recherché. Seul Electro Dépôt à Quaregnon a répondu favorablement. La fréquence et la quantité des produits étant moindre, les récupérations chez Hygea ont été accentuées mais la qualité étant évidemment bien inférieure, les opportunités et reventes s'en trouvent fortement affectées.

Le formateur a réussi sa formation de technicien frigorifique et la filière a été agréé en qualité d'entreprise en technique frigorifique spécialisée en date du 15/10/20. Une initiation dans ce domaine d'activité peut donc être offerte 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. 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.

➤ 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

L'équipe de « Transport et déménagement » 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 l'année dernière, dans le cadre des donations pour les victimes de la guerre en Ukraine.

➤ Filière Bio-maraichage et entretien d'espaces verts

La volonté est de mettre en place un projet de régie agricole 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 afin de croiser ce projet avec celui de « Territoire zéro chômeur longue durée » mené par le SIP dans le cadre de la nouvelle programmation FSE 2023-2027.

À la suite d'un échange de parcelle, un partenariat avec un agriculteur local est également envisagé afin de proposer une initiation aux techniques viticoles aux stagiaires CISP.

La période de confinement a été mise à profit 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 la production par un Label BIO mais la lourdeur des démarches, la faible production, ainsi que la crise économique et alimentaire ont ralenti le processus.

Le partenariat avec l'école d'apiculture des Hauts Pays qui dispose de plusieurs ruches sur notre terrain à Ghlin est maintenu.

Outre son activité de maraîchage 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.

➤ Filière Ouvrier valoriste généraliste

Cette filière a été créée sur base de l'expérience et à la suite 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 (ou presque) 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 premier site agréé en Wallonie par le consortium de la validation des compétences via notre convention de partenariat avec le Forem-Environnement Mons.

Cela a 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.

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

Indépendamment de cette reconnaissance, plusieurs agents sont également devenus évaluateurs et observateur, ce qui leur permet de participer aux sessions de validation de compétences d'autres centres de formation conventionnés. Nous sommes alors rémunérés 60 € par session (1 session = 1 examen d'un candidat) pour l'évaluateur et 115 € pour l'observateur, en plus du défraiement pour le trajet.

	Extérieur	Le Plein Air	Montant perçus
2020	10 sessions	0	800 €
2021	0	5 sessions	725 €
2022	1 session	18 sessions	2.773 €
2023 (31/08)	1 session	12 sessions	1.887 €

➤ Filière 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.

➤ 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 a suspendu cette collaboration depuis mars 2020.

Le projet post-formation, tel qu'exigé dans notre agrément doit donc encore être amélioré par l'équipe d'encadrement social.

Notons que la salle informatique est enfin opérationnelle. Grâce au subside « Coup de Pouce Digital », nous avons pu acquérir 10 ordinateurs portables entièrement équipés. Il ne manquait plus que l'installation d'une ligne indépendante et sécurisée destinée à nos stagiaires au sein de ce local.

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, 3 formateurs, une assistante sociale et un agent administratif ont été engagés et une vendeuse au magasin « Le Grenier aux Trouvailles » a été stabilisée.

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 ». Le-Projet a d'ailleurs attiré l'attention de nombreuses personnes et structures qui souhaitent s'inspirer de l'expérience acquise au fil du temps. Toutes les visites réalisées en ce sens ont été suivies de soutiens et commentaires très positifs.

La Ville de Mons, ayant été séduite par le projet, a souhaité travailler avec le CISP afin d'accentuer la collecte d'encombrants sur le territoire du Grand-Mons. Depuis le 1/03/2023, le service collecte les encombrants ménagers chez tous les citoyens montois demandeurs. La Ville nous a mis à disposition un chauffeur supplémentaire à temps-plein pour nous aider dans cette tâche. Nous avons également dû mettre en place une méthodologie satisfaisant notre partenaire Hygea, gestionnaire du traitement des déchets dans notre région. Ainsi, à chaque collecte, nous devons nous assurer que le citoyen possède une carte à jour de l'intercommunale. Le volume collecté est alors décompté du quota du citoyen de la même manière que s'il s'était rendu lui-même au Recyparc, sauf s'il s'agit de biens valorisables ou en bon état sur lesquels nous pouvons travailler. Dans ce cas, cela s'apparente à un don et nous pourrions les revendre via nos magasins sociaux de seconde main.

La fin de la programmation FSE ayant atteint son terme au 31/12/2021, une nouvelle demande d'agrément a été introduite, une réponse favorable a été reçue le 21/04/2023. Le subside alloué est passé d'environ 140.000 € par an lors de la programmation 14-20 à 216.729,60 € pour la période 22-25.

Le dossier de renouvellement d'agrément présenté à l'agence FSE est, dans les grandes lignes, similaire à celui proposé en 2015 (formation destinée 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, l'objectif est de proposer à nos stagiaires un contrat de travail après seulement quelques semaines de préformation (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 peaufineront leur formation via le travail. Cette période de transition est également mise à profit pour appliquer cette nouvelle méthodologie et augmenter progressivement le chiffre de 7 à 20 postes art 60. Cela permet 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 pourrions 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 5 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	105,50	89,69	22,97	11,38
2023 (31/08)	154,14	56,38*	62,22	20,48

* Au 31/07/2023

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	42	33.733	33.440
2023 (31/08)	30	19.148*	33.440

*Chiffre qui sera revu à la hausse puisque, au-delà des mois manquants, les agents sous contrat Art. 60 sont aussi considérés comme stagiaires dans ce projet. 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.

Les recettes de la « Recyclerie » incluent les prestations/ventes effectivement réalisées par l'équipe mais aussi et surtout les montants perçus pour les tonnes d'encombrants enlevées et évitées à l'incinération en partenariat avec l'intercommunale Hygea :

	Recettes	SR
2019	€ 11.804,32	€ 3.970,00
2020	€ 7.006,62	€ 2.150,00
2021	€ 7.710,73	€ 1.030,00
2022	€ 9.636,00	€ 4.650,00
2023 (31/08)	€ 7.208,72	€ 2.520,00

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. Les services ont donc pu investir ces derniers locaux de la 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 934,45 €.

Dans le cadre de la nouvelle programmation FEDER et afin de renforcer notre dispositif de valorisation des déchets encombrants ménagers, Hygea a reçu l'accord pour l'extension de la Recyclerie et la création d'une matériauthèque également sur le terrain de la rue du Travail dont la fin des travaux est prévue au plus tard début 2026.

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

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. Un dossier de renouvellement d'agrément a été introduit l'année dernière afin de poursuivre nos activités dès janvier 2023. Notre nouvelle activité d'épiceries sociales et demande d'un poste SINE et 2 Art 60 pour est intégrée dans cette demande.

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.

Les magasins sociaux : 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, un dossier a été introduit en 2021 auprès de la Région Wallonne. Nous y avons également demandé la subsidiation de 3 agents SINE (stabilisation d'un agent + 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. Deux nouveaux agents ont ainsi pu prendre leur fonction, le chauffeur du Taxi Social en 2022 et, en avril 2023, notre nouvelle vendeuse.

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'affaires des magasins (avant refournissement vers les filières CISP) :

	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	92.318 €	45.869 €	584 €	138.771 €
2023 (31/08)	61.468 €	44.111 €	286 €	105.865 €

Recettes annuelles par service IDESS

	2019	2020	2021	2022	2023 (31/08)
Taxi Social	€ 13.642,05	€ 15.365,84	€ 16.803,95	€ 20.354,80	€ 17.971,30
Brico	€ 526,15	€ 590,00	€ 525,00	€ 747,50	€ 21,00
Jardinage	€ 36.021,42	€ 35.307,50	€ 50.782,25	€ 51.997,25	€ 39.740,25
Magasins sociaux	€ 31.091	€ 25.998	€ 31.552	€ 27.754	€ 21.173
Épiceries sociales	X	X	X	X	€ 19.296,78
TOTAL	€ 81.280,62	€ 77.261,34	€ 99.663,20	€ 100.853,55	€ 98.202,33

Services rendus annuels par service IDESS

	2019	2020	2021	2022	2023 (31/08)
Taxi Social	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 368,10
Brico	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Jardinage	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 6.655,00
Magasins sociaux	€ 214	€ 175	€ 41	€ 263	€ 249
Épiceries sociales	X	X	X	X	€ 0
TOTAL	€ 214	€ 175	€ 41	€ 263	€ 7.272

Les épiceries sociales

Nos épiceries sociales ont pour mission principale la vente de produits alimentaires et de première nécessité à un prix démocratique, au bénéfice de personnes précarisées. La volonté est d'inscrire l'offre alimentaire proposée dans une action solidaire plus vaste, offrant un lieu d'accueil, d'écoute et d'échanges.

L'AFSCA nous a délivré l'agrément d'exploitation AFSCA le 1/07/2022. Un mois plus tard, le 16/08/2022 l'épicerie sociale « Le Coq solidaire » ouvrait ses portes, dans le quartier du Coq à

Jemappes pour profiter de la visibilité offerte par notre magasin social « Le Grenier aux Trouvailles ».

Nos produits sont essentiellement issus de l'achat auprès des détaillants alimentaires (Carrefour et Solucious) mais nous pouvons également compter sur nos collaborations avec Soréal, « Goods to Give », « Solifood » et la Banque alimentaire du Hainaut occidental et de Mons-Borinage. De plus, notre filière « bio-maraîchage » nous fournit en miel, fruits et légumes. D'autre part, nous avons également repris la gestion des colis gratuits d'urgence de l'Union Européenne (FEAD) qui viennent compléter le panier de nos bénéficiaires.

Le 28.08.2023, un dossier de demande d'agrément en tant qu'épicerie sociale a été introduit auprès du Service Public de Wallonie Intérieur et Action Sociale. En effet, la procédure exigeait un fonctionnement d'un an avant de pouvoir introduire cette demande.

A l'avenir, nous comptons demander un second agrément pour officialiser l'épicerie montoise (« Le Dragon Solidaire ») implantée au sein de notre magasin « Re-Trouvailles », bien qu'elle soit nettement plus modeste.

Dans le cadre d'un partenariat avec le Pôle Hennuyer, nous avons délocalisé deux antennes sur les campus de l'U Mons et l'UC Louvain, afin d'assurer une permanence locale et répondre aux besoins des jeunes étudiants précarisés. Malheureusement, en raison d'une faible fréquentation, ce projet a été abandonné le 1/07/2023.

Pour les investissements de nos épiceries sociales, le Département Social a obtenu une subvention de 55.000 € qui sera allouée à l'achat de produits alimentaires à redistribuer gratuitement aux bénéficiaires des épiceries sociales du Centre, sous la forme de bons d'achat au sein de nos épiceries sociale, d'une valeur de 25 €).

Le service a également répondu à 3 appels à projet d'aide alimentaire :

- « Aide alimentaire 2022 - Accueil des réfugiés ukrainiens et autre public vulnérables » : 11.556 € pour l'acquisition des cellules frigorifiques (réfrigérateurs et congélateurs)
- « Aide alimentaire 2022 – augmentation du prix de l'énergie » : 18.900 € pour l'acquisition d'une camionnette pour démarrer le volet mobile de notre projet
- Appel à projets aide alimentaires : « Mesures de soutien face à l'augmentation des prix de l'énergie » : 24.000 € pour l'achat de denrées alimentaires en 2024.

Statistiques	Du 1/9/22 à 31/08/23
Nombre de cartes d'accès délivrées	696
Nombre de bénéficiaires	2.433
Montant du chiffre d'affaire	19.296,78 €
Nombre de visites	1.425

4) PROJET « REUTILISATION 2021 » 2022 ET 2023

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.

Par la suite, une nouvelle subvention de 25.000 € nous a été octroyée dans le cadre de l'APP « Réutilisation 2022 », l'objectif était de parfaire et poursuivre le précédent appel à projet en aménageant en 2024 des zones et rayonnages « textiles » au sein de nos magasins.

Nous venons maintenant de répondre à l'APP « Réutilisation 2023 ». Cette fois, l'objectif sera totalement différent, il s'agit de tenter d'obtenir un subside de 25.000 € pour investir dans de nouveaux moyens (lift + chariot élévateur) afin d'améliorer notre collecte d'encombrants. En effet, sans lift, nous sommes contraints de refuser les collectes dans les immeubles dépourvus d'ascenseur ou dont les cages d'escaliers ne permettent pas un accès suffisant et sécurisé à notre personnel et ses stagiaires.

5) PROJETS NUMERIQUES (E-INCLUSION ET PMTIC)

➤ E-Inclusion numérique

Le projet « E_Inclusion for Belgium » est une initiative qui vise à réduire les inégalités numériques existantes et assurer l'inclusion numérique des groupes vulnérables. Le projet du CPAS de Mons, « E_Inclusion numérique » a reçu une subvention de 102.300 €.

Objectifs du projet :

1. Sensibilisation des travailleurs sociaux afin qu'ils comprennent mieux la fracture numérique et analysent correctement les besoins des bénéficiaires de CPAS
2. Augmentation des compétences du public cible par le biais des formations collectives proposées dans diverses maisons de quartier.
3. Analyse stratégique de la fracture numérique, par la création d'un groupe de travail transversal et pluridisciplinaire.

➤ PMTIC

Le 22/03/2023 une demande d'agrément en tant qu'opérateur de formation de base numérique a été introduite auprès de l'administration du SPW – Département de l'Emploi et de la Formation professionnelle.

Dans ce cadre, nous avons sollicité 4800 h de formation pour l'année 2024. Si notre demande d'agrément est acceptée, nous envisagerons le recrutement d'un formateur à temps plein afin de dispenser les cours.

En tant que nouvel opérateur, l'agrément est délivré pour une période de deux ans.

6) CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES POUR LE PLEIN AIR

Recettes annuelles totales (hors subsides) pour l'ensemble des services du 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	265.816 €	47.989 €	313.805 €
2023 (31/08)	214.746 €	38.099 €	252.845 €

Nous avons enfin pu sortir de la crise sanitaire après deux années plus ou moins complexes et relancer la quasi-totalité de nos activités comme auparavant, tout en y ajoutant de nouvelles telle que la collecte d'encombrants ménagers pour les citoyens de l'entité montoise.

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 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, le développement et l'amélioration de nos cours théoriques, ainsi que sur le développement d'un projet post-formation seront poursuivis et ce comme exigé dans notre agrément CISP.

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 les partenariats 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.

Ces 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 le projet de « régie agricole » 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.

Suite aux financements Sowalfina et PIVW, les travaux d'aménagement du site de la rue du Travail devraient bientôt pouvoir débuter. Le site réaménagé permettra d'accueillir adéquatement le personnel et les stagiaires mais aussi d'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 des épiceries sociales (Mons + la mobile).

Le CPAS a fait l'acquisition d'une surface commerciale à Cuesmes (rue de Cibly) dans la perspective du développement des collectes d'encombrants ménagers à valoriser et la quantité de biens à proposer en seconde main qui en découlera.

LE SERVICE D'INSERTION SOCIALE (SIS)

Le 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. Pour la période de juin 2022 à juin 2023, le service a organisé 375 ateliers et 36 séances d'informations collectives pour un total de 1128 heures réalisées.

Pour ce faire, le réseau est large et des partenariats sont menés (à titre d'exemple : les PPJ, les jardins du Kiwanis, le théâtre du Copion, le Jardin des fées, le CMA, l'Article 27, l'asbl " Pourquoi pas toi", l'asbl "vie féminine", l'asbl "Essaia » et bien d'autres.

1797 présences sont comptabilisées pour 375 ateliers donnés. Les ateliers phares sont : le créatif, jeux de société permettant de tisser des liens mais aussi d'appréhender la vie au sein d'un groupe, l'estime de soi, les balades et l'accès à la culture comme le cinéma, les expositions et théâtre.

Les activités sportives, ainsi que le potager attirent moins les bénéficiaires, l'atelier couture fonctionne également moins et ce malgré une programmation intensive.

Un groupe de bénéficiaire a eu l'occasion de faire partie du jury citoyen film de Mons.

En résumé :

Type d'ateliers	Nombre d'ateliers	Nombre de présence
Estime de soi	10	78
Créatif	19	161
Potager	16	38
Théâtre	54	358
Zéro déchets	1	6
Présentations ALE/volontariat	2	11
Percussions	19	71
Balades	14	88
Tir à l'arc	12	56
Produits d'entretien	6	35
Piscine	3	12
Tricot	14	68
Jeux de société	9	76

Visites/journées culturelles	17	106
Cinéma	8	54
Nettoyage Citoyen	1	1
Gestion du stress	31	169
Cuisine	10	62
Renforcement citronné	14	66
Projet décolonisation	7	25
Jury citoyen du film d'amour de Mons	7	47
Couture	73	112

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.

Année	Nbre tickets distribués	Nbre pers. bénéf. du RIS	Nbre pers. bénéf. art. 27
2018	619	98	261
2019	641	202	323
2020	343	36	222
2021	308	32	145
Du 01/06/21 au 30/06/22	387	55	208
Du 01/07/22 au 30/07/23	1037	74	339

** : 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.

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 »

Premier axe d'intervention de l'équipe éducative, le centre d'accueil de jour l'Escale propose aux personnes adultes sans-abris, sans logement ou dans une grande précarité ainsi qu'aux personnes sans titre de séjour un accueil gratuit, anonyme et inconditionnel. L'accueil se limitant aux personnes majeures, tout mineur se présentant sera reçu et réorienté vers un service plus adapté.

Il s'inscrit dans le Plan de Cohésion sociale et vise à répondre aux besoins d'un public en grande précarité, ayant peu accès aux logements de qualités correspondants à leurs conditions financières et pouvant éprouver d'importantes difficultés à s'y maintenir (extrême fragilité du réseau familial, difficultés administratives, violences, addictions, ...). En procurant un abri pour la journée, le service tente d'apporter une réponse aux besoins primaires, de contribuer à la rupture du sentiment d'isolement et de désaffiliation. Il participe à la protection d'un public en état de faiblesse en visant son rétablissement personnel et social en l'accompagnant vers l'activation de ses ressources et de ses droits fondamentaux.

L'Escale est un endroit où le bénéficiaire peut se poser, disposer d'un lieu chauffé et chaleureux, dans un cadre neutre et bienveillant dans le but de recréer du lien, de sortir de l'isolement et de favoriser l'éventuelle mise en place d'un projet d'insertion.

L'accès est soumis au respect du règlement d'ordre intérieur qui proscrit la consommation, la distribution et la vente d'alcool ou d'autres drogues, l'usage de la violence physique ou verbale, la détention d'arme, le manque de respect ainsi que la dégradation volontaire. Les comportements agressifs récurrents peuvent être un motif d'exclusion définitive du service.

L'institution est ouverte toute l'année (hormis les jours fériés) du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 19h, et de 13h30 à 19h le jeudi. En période hivernale soit du 15 novembre au 15 mars (sauf prolongation), l'accueil est étendu au week-end de 13h à 19h.

Les services qui y sont proposés sont les suivants :

- Alimentaire : petit-déjeuner, soupe le midi l'hiver, souper contre la participation de 0.50 cents avec possibilité de gratuité selon la situation rencontrée. Les repas sont préparés par un membre de l'équipe éducative ou de l'ASBL « Pourquoi pas toi ? » à partir des dons alimentaires fournis par SOREAL (projet émanant du Relais Social Urbain Mons Borinage qui récupère les invendus auprès des magasins et les redistribue auprès des services partenaires), possibilité de réchauffer son propre repas ;
- Hygiène : accès à un espace douche avec mise à disposition de produits d'hygiène, d'essuies et de gants de toilette, accès aux sanitaires ;
- Santé : consultations organisées avec les infirmières du Relais Santé, l'infirmière de l'Abri de Nuit, Médecins de du Monde, mise à disposition de kits lors des hospitalisations (la Croix-Rouge)
- Soutien : entretiens d'écoute, de soutien psychologique et suivi social à la demande (récupération des droits sociaux, orientations et accompagnement vers d'autres structures adéquates tels que maisons d'accueil, démarches en justice...)
- Insertion : mise en place d'activités culturelles, de loisir...
- Sécurité : un espace casier pour les bénéficiaires est disponible pour des dépôts en journée avec récupération quotidienne des effets

Statistiques des activités de l'Escale du 1er juin 2022 au 30 juin 2023

Nombre de jours d'ouverture	297
Nombre d'accueil hommes	6675
Nombre d'accueil femme	1539
Total d'accueil	8214
Moyenne journalière d'accueil	28
Nombre de repas	5066
Nombre de douches	1941
Nombre d'entretien d'écoute	6643
Nombre de démarches sociales	2277

L'ensemble des statistiques de l'accueil de jour a connu cette année une nette augmentation (en moyenne 35%) par rapport à l'année précédente. D'une part, la crise sanitaire de ces dernières années pendant laquelle le nombre d'accueil autorisé à l'Escale était limité (distanciation sociales) s'est estompée et permet à nouveau d'accueillir toutes les demandes sans restriction. D'autre part, la crise énergétique et l'augmentation des frais liés à la vie quotidienne ont amené de nouvelles situations dans la précarité.

Focus sur le Plan Grand Froid du 15/11/22 au 15/03/23

Afin de permettre l'extension des heures d'ouvertures aux week-ends durant le Plan Grand Froid, l'Escale bénéficie d'un budget provenant de la Région Wallonne via le Relais Social Urbain Mons Borinage (RSUMB). Ce budget permet l'engagement de deux éducateurs temps plein qui viennent alors renforcer l'équipe déjà en place. Un renfort est également assuré par les travailleurs de l'Abri de Nuit en début de soirée.

La période du PGF est généralement celle pendant laquelle le service est le plus fréquenté (moyenne d'accueil passant de 28 à 35). Des tensions plus importantes parmi les bénéficiaires se font également ressentir. En prévention, le service met en place des collaborations supplémentaires avec les Gardiens de la Paix qui intègrent alors un passage à l'Escale entre 17h et 19h dans leur parcours et avec la Police de Mons qui prévoit le passage d'une patrouille de dissuasion à la demande.

Nombre de jours d'ouverture	119
Nombre d'accueil hommes	3331
Nombre d'accueil femme	817
Total d'accueil	4148
Moyenne journalière d'accueil	35
Nombre de repas	2586
Nombre de douches	553
Nombre d'entretien d'écoute	3272
Nombre de démarches sociales	1000

Le travail de rue

En complément du centre d'accueil de jour, le travail de l'équipe éducative s'étend aux maraudes en rue. Le travail de rue est généralement constitué d'un binôme d'éducateurs auquel s'ajoute régulièrement la présence d'une infirmière ou d'un éducateur de l'Abri de nuit et plus ponctuellement d'un membre de Parenthèse ou de l'Espace Synapse (assuétudes).

Les objectifs sont de pouvoir détecter de nouvelles situations, d'établir un premier contact, de présenter les services disponibles, de garder un lien avec les personnes ne fréquentant pas ou peu l'accueil de jour, de répondre aux signalements de personnes en difficulté ou créant des perturbations à proximité des magasins et sur la voie publique en raison de leur présence ou de leur état (consommation, problème de santé mentale ou physique). Les interpellations sont essentiellement émises par des commerçants, des citoyens ou des services partenaires.

Lors des situations climatiques plus difficiles pour le public fragilisé, des distributions de matériel sont effectuées (eau, crème solaire, casquette en été et boisson chaude, bonnets et gants en hiver).

Les maraudes sont principalement organisées en centre-ville mais il est régulier de s'en éloigner afin de se rendre aux différents lieux occupés par les usagers (tentes, squats...).

Un accompagnement physique en démarches est également proposé afin de soutenir le bénéficiaire qui éprouverait des difficultés de compréhension ou d'expression, de faciliter des relations abimées par des conflits précédents avec les différents services ou encore de faciliter les déplacements des personnes qui rencontreraient des difficultés.

Il est important de préciser que, bien que cet axe soit aussi important que le précédent tant la partie la plus marginalisée de la population sans abri se rend plus difficilement à l'Escale, la priorité en termes de maintien de service, lorsque l'effectif disponible est insuffisant pour maintenir les deux actions, reste l'accueil de de jour

Statistiques des activités du travail de rue du 1er juin 2022 au 30 juin 2023

Nombre de maraude (jours couverts)	267 maraudes sur 205 jours
Rencontres hommes	1407
Rencontres femmes	369
Total de rencontres (ho et fe)	1776
Signalements	26
Orientation	627
Nombre d'entretien d'écoute	1421
Distribution de matériel (canicule, hiver, COVID...)	527

Les statistiques du travail de rue sont relativement proches de celles de l'année passée (augmentation de 6% en termes de rencontres).

L'équipe et les partenaires

L'équipe de base est composée de 10.5 ETP : 1 coordinateur, 1 psychologue co-coordinatrice, 8.5 ETP éducateurs, assistants sociaux et animateurs. Pendant le Plan Grand Froid, l'équipe compte deux éducateurs supplémentaires.

Différents partenariats ou collaborations sont mis en place avec les institutions régionales au niveau du logement et de l'hébergement (Maison Saint Paul, Abri de Nuit, Atelier Recherche Logement, Capteur Logement, Housing First...), administratif (CPAS, Administration communale, Administrateurs de biens, Mutuelles...), santé (Maisons médicales, Relais Santé, Médecins du Monde, Hôpitaux, la Croix-Rouge, Service spécialisés en assuétudes tels que Parenthèse et Synapse, en santé mentale...), entraide (Epicerie du cœur, Plannings familiaux, Emmaüs...)

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.

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-abris, 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 pour 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 cette situation et dans l'attente de la création d'une nouvelle structure, le CPAS a provisoirement pris le relais en association avec la Ville et le Relais Social. Ainsi est 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

Le Pôle d'Accueil Ville/CPAS est attaché à l'administration centrale du CPAS sous l'autorité de la Direction Générale.

Ce service a été créé afin d'offrir un lieu unique en matière d'informations à tous les habitants du Grand Mons.

On y oriente les usagers vers les cellules internes compétentes ainsi que vers les structures régionales, fédérales..., en fournissant en amont les renseignements utiles et en annonçant les formalités nécessaires afin d'aboutir à une solution rapide.

On y facilite le parcours du citoyen au sein de l'administration. En effet, le premier contact est déterminant avec l'utilisateur car il conditionne la poursuite de sa relation avec l'institution.

Les missions du Pôle d'Accueil sont multiples :

- Répondre aux interpellations citoyennes :
 - Introduction des demandes allocations personnes handicapées
 - Orientation des demandes relatives à une recherche de milieu d'accueil petite enfance (vers le CHUPMB et le site Premiers pas de l'ONE)
 - Suivi des requêtes diverses (présentiel, tél., mails, courriers...);
- Centraliser les informations disponibles 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);
- Coordonner les permanences mises en place en son sein, 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),
 - 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 (énergétiques...), 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, notamment, les auditions pour le Comité spécial social (qui a lieu 1x/sem) et la Commission locale Energie (1x/semaine à 3x/semaine) ;
- Soutenir le développement d'actions autour de la cohésion sociale (dont l'organisation d'événements avec les maisons de quartier du PCS au Pôle d'Accueil) ;
- Mettre en place/collaborer à des opérations solidaires : Merry boxes, gratifieria, Saint-Nicolas du Cœur, Saint-Nicolas des enfants, action bouchons, collecte de sang, activité foire d'automne en faveur des enfants défavorisés, renfort pour le plan canicule, centre de dépôt... ;

Bilan quantitatif

Types de demandes	Du 01/01/22 au 01/09/22	2022	Du 01/01/23 au 01/09/23
Allocations handicap/infos H	250	768	636
Accueil petite enfance (dossiers introduits)	479	684	82 (+ 162 formulaires Google form) = 244 Près de 1340 mails traités de juin 2022 à juin 2023
Espace d'exposition	2	3	3
Réservations de salles	91	217	259
Requêtes citoyennes diverses	3900	6645	5469
Téléphone	1394	2970	1931
Mail	1502	1715	1088
Présentiel (hors comité)	1004	1960	2450

- Les demandes allocations SPF DG 2022-2023 ont été traitées principalement par téléphone et par mail. L'augmentation du nombre de demandes provient du fait que l'administration fédérale SPF DG Handicap a été et est encore difficilement joignable (call center saturé), les citoyens privilégient donc le guichet d'accueil du Pôle. Également, les mutuelles renvoient régulièrement les sollicitant vers la Ville et le CPAS alors qu'ils sont aussi compétents pour introduire les requêtes SPF Handicap. Nous avons reçu, par ailleurs, un nombre conséquent de demandes par mail cette année et le dernier trimestre de l'année passée.

Concernant la procédure appliquée, elle est décomposée de la manière suivante :

1. décodage de la demande (type d'allocations, situation...) ;
2. retranscription des informations précises relatives au demandeur (coordonnées, NN...) ;
3. transmission au service Egalité des Chances (PCS) pour suivi.

En ce qui concerne les demandes d'accueil petite enfance, malgré le transfert des crèches vers le CHUPMB, le Pôle a continué à recevoir un nombre élevé de requêtes.

Depuis le 21/03/23, cette tâche a été reprise pleinement par le CHUPMB.

Les informations liées à la reprise ont été communiquées sur les sites internet Ville/CPAS et par d'autres vecteurs de communication à destination du grand public, cependant le service reçoit encore une moyenne de 10 à 15 demandes citoyennes par jour.

Un message automatique a donc été encodé afin de répondre aux requêtes et effectuer l'adéquate réorientation.

Le SAE dépendant encore du Centre public d'Action sociale, le Pôle a poursuivi sa mission d'encodage concernant les accueillantes et co-accueils.

Leur transfert a, entre-temps, été effectué vers l'ASBL Enfance Solidaris.

- Concernant le volet culturel, le nombre d'expositions est resté constant.

En fonction de l'effectif et de nos missions prioritaires de terrain, nous n'avons accepté qu'un nombre réduit d'expositions.

- Les demandes de réservation de salle sont aussi, de leur côté, restées très régulières et ont augmenté sensiblement cette année 2023. Les salles CSSS et JCC sont largement exploitées par les services.

Au niveau de l'accueil du public (hors requêtes citoyennes) :

- Auditions : le Pôle est chargé de guider les usagers devant se présentant au Comité et de contacter les AS responsables des dossiers des bénéficiaires.
- Commission locale Energie : le Pôle est chargé d'accueillir le public le jour de la CLE et de les orienter vers les personnes ressources lors de la permanence programmée.

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. Le CPAS possède une septantaine de 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 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, complémentairement, 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 aussi été 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 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, une permanence pour les citoyens Ukrainiens est toujours active et organisée au Pôle le lundi matin de 8h30 à 12 et de 13h30 à 16h en présence de l'accompagnatrice sociale. Celle-ci s'inscrit dans l'aide à l'intégration sur le territoire.

Focus sur la gestion des demandes citoyennes relatives aux plaines de vacances communales

Afin de renforcer les collaborations et étant donné un manque de personnel au sein du service plaines de vacances communales, ce dernier a sollicité l'aide du Pôle d'Accueil pour les inscriptions relatives aux structures de Cuesmes, Havré et Ghlin ainsi que la plaine adaptée durant la période suivante : de mi-avril à fin juillet 2023.

Le service a traité les appels téléphoniques y relatifs, le présentiel et effectué le suivi des formulaires électroniques introduits par voie numérique par les parents ou tiers demandeurs (institutions). La charge de travail a été considérable car une multitude d'informations devaient leur être transmises : relatives à l'âge, au transport mis en place par la Ville, aux données médicales indispensables, aux autorisations parentales, aux activités potentielles, au bien-être de l'enfant ainsi que sur le ROI. Certains usagers sollicitaient également une intervention financière dans ce cadre, le Pôle servait alors d'intermédiaire avec les équipes sociales.

Le service a comptabilisé :

- 154 dossiers complets
- 82 dossiers créés incomplets (pas de remise de fiche santé par le parent ou le tiers) ;
- +- 300 appels pris par les agents du Pôle durant la période de fin mai 2023 à fin juillet 2023.

Le Pôle a, qui plus est, répondu à 1433 mails sur la boîte plainesdevacances@ville.mons.be selon la procédure édictée par le service organisateur communal.

Centrale téléphonique du CPAS (065/412.300)

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

01/01 au 01/09/21	01/01 au 01/09/22	01/01 au 01/09/23
47.030	39.843	36.916

En 2021, 47.030 appels étaient recensés pour 9 mois. En 2022, pour la même période, 39.843 appels étaient enregistrés. Pour l'année complète 2022, 62.171 appels ont été totalisés.

D'autre part, jusqu'au 1^{er} septembre 2023, 36.916 appels ont été comptabilisés.

En moyenne, les standardistes réceptionnent plus de 250 appels par jour.

Pendant la période des paiements, cela peut atteindre 300 appels par jour.

En outre, suite aux appels des usagers, les agents du Pôle, adressent des mails spécifiques au secrétariat social précisant toutes les informations indispensables à leur attention 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.

Précédemment, des fiches par thèmes (objet de l'appel) étaient complétées, ce qui permettait de déterminer les priorités des citoyens qui contactent l'institution. La fiche E-guichet reprend l'objet de l'appel tangiblement et peut-être comptabilisée.

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 requête liée aux paiements
- Les attestations RIS/non RIS

Une meilleure accessibilité téléphonique

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. Celui-ci est mis 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. Une invitation à contacter l'administration sur l'adresse mail info@cpas.mons.be est aussi proposée au public.

Le guide de la téléphonie et le tableau Excel reprenant tous les contacts administratifs sont également remis à jour quotidiennement par l'équipe. Ils permettent notamment l'écolage de nouveaux collègues et la transmissions de renseignements utiles relatifs aux changements d'équipe (rotation as etc.).

Téléphonie générale du Pôle (065/412.312)

En parallèle, du 01/01 au 01/09/23, 1931 appels émanant du 065/412.312 ont été recensés. Une nette augmentation des demandes des citoyens montois est observée car du 01/01 au 01/09/22, 1394 appels avaient été totalisés.

Expositions

L'accès à la culture est un droit pour tous et une priorité de la Ville et du CPAS de Mons. C'est en 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'exposition 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 (en fonction de l'événement) ...
- Aide au montage et démontage ;
- Aide logistique le soir du vernissage (mise en place des lieux, sonorisation, accueil du public, aide pour le service en salle, ouverture/fermeture des bâtiments) ;
- Drink à charge de l'exposant ;
- Enquête de satisfaction à la clôture de l'événement.

Pour l'année 2022, trois expositions ont été organisées : Plat Net Market (via le service Egalité des Chances) en juin, les 50 ans de la Cité de l'Enfance retraçant son histoire, ses origines et son évolution en septembre et l'exposition « Trio » d'Isabelle Desaulty, Patrick Coppens et Fabien Laloux (gravure et sculpture) en octobre.

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 de panneaux pédagogiques.

De janvier à septembre 2023, trois expositions ont, également, été organisées :

« Les Passionnés de l'Art » du CMAH sous l'égide de Monsieur Michel Frappart (février), « Rétrospective sur le graff » de Serge Lhoir (juin 2023) et « Rendez-vous sur des ponts non contre des murs » de Michel Born (septembre 2023).

En 2024, 5 expositions ont fait l'objet d'une demande et sont en cours d'analyse. Une collaboration avec Art2 est également à l'étude.

Les demandes continuent d'affluer et sont inscrites en liste d'attente.

Les fréquences devront cependant être refixées afin permettre une articulation judicieuse entre le volet culturel et les missions essentielles (téléphonie, accueil).

Effectif

L'équipe administrative oeuvrante est composée de six agents (trois agents CPAS TP, un agents CPAS MT, un agent Ville, une personne sous contrat article 60).

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. La collecte initialement prévue en octobre 2023 a été postposée le 22/01/24 pour les ouvriers et administratifs situés à la caserne Cabuy et les 25 et 29/01/24 pour les agents employés Ville/CPAS.

- 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 des visites guidées culturelles le 10/09 portant sur la restauration de la Chapelle Saint-Quentin de manière contemporaine et la conservation adroite d'éléments anciens historiques. Une présentation de documents d'archives provenant du cabinet d'architectes associés Gicart, Renaud, Chanut a complété cette visite.

Deux groupes de 20 personnes ont participé à l'activité. Cependant, le nombre de demandes de réservation étant beaucoup plus élevé, le service a dû émettre des refus en proposant aux visiteurs qui ne pouvaient participer d'être ajoutés à une liste d'attente pour des sessions ultérieures. L'Office du Tourisme a, par ailleurs, missionné un guide pour les visites culturelles. Chaque année, ce type d'animation rencontre un très vif succès auprès du public intra et extramuros.

Complémentairement, une visite culturelle destinée au personnel du Centre a été proposée les 07/06/22 et 14/06/23 sur le temps de midi et ce, sans aucun coût pour notre institution.

La première portait sur le rôle crucial de Mme de Bouzanton, fondatrice de la Bonne Maison de Bouzanton et les fondations charitables et la deuxième sur la Maison Losseau et l'Hôtel de Gages (emplacement actuel de plusieurs services communaux dont la Direction Générale Ville et le secrétariat communal...).

En 2023, par ailleurs, les Journées du Patrimoine étaient destinées à un public plus jeune afin de les sensibiliser aux merveilles du Patrimoine wallon. Trois séances « Visite à travers les siècles » ont eu lieu le 09/09, à savoir une promenade familiale et chasse au trésor pour les 5-12 ans retraçant l'histoire de Bouzanton et ses vestiges. Quota d'une quinzaine de personnes présentes.

- Balade Bel RTL

La Belle balade Bel RTL est une initiative culturelle qui raconte la Ville tout au long d'un parcours pédestre (+/- 5km) agrémenté de podcasts où les animateurs Bel RTL mettent en avant les points les plus remarquables de la promenade : paysages, histoire, anecdotes, patrimoine, architecture. Le parcours est balisé par des panneaux arborant un QR Code renvoyant vers une vidéo explicitant l'histoire du lieu. Le 09/07, la balade Bel RTL était programmée à Mons (aux Abattoirs) pour son lancement. Dans ce cadre, le Pôle a été missionné pour que le site de Bouzanton soit accessible aux visiteurs. Les agents du service, accompagnés d'un guide de VisitMons, étaient donc présents afin de répondre aux questions multiples de ces derniers. L'activité sera réitérée d'ores et déjà en 2024.

- Séances d'informations de la Plateforme francophone du Volontariat

La PFV a organisé une séance « Comment recruter des volontaires » à destination des associations montoises (cadre, aspects juridiques, outils, conseils...) le 21/04/23 au Pôle d'Accueil. Le CPAS accueille pour information la permanence volontariat au sein de ses murs les lundis de chaque mois ainsi que le premier et troisième vendredi du mois (+ rdvs ponctuels). Un comité des volontaires rassemblant les centres de volontariat de Nivelles, Namur, Bruxelles et Mons a également eu lieu le 06/04 favorisant le réseau et les échanges.

- 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). En 2023, cette action sera programmée entre le 13/11 et le 03/12 par le comité des forains responsable et ce, de concert avec la Ville et le CPAS.

- 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 service répond à un besoin concret de la population. Pour compléter cette offre existante, un distributeur de serviettes a été installé au Pôle d'Accueil grâce au Plan de cohésion sociale. Il permet aux personnes de venir chercher des serviettes en dépannage, en plus et/ou indépendamment du kit Womenstruel et de façon totalement anonyme. D'autres distributeurs sont implantés en maison de quartier.

- Saint-Nicolas de Soralia Mons Centre

En 2023, l'activité a été planifiée le 29/11 au sein de l'ancienne Chapelle Saint-Quentin, en collaboration également avec la Ville pour le prêt de matériel.

- Saint-Nicolas du Cœur

En 2023, l'action a été fixée le 25/11. L'équipe du Pôle contactera les associations locales pour la répartition des jouets.

- Merry boxes

En 2023, cette opération à destination du grand public a été lancée en novembre. Les dates de dépôt sont les 06, 13 et 20/12. Les écoles communales sont sollicitées pour y participer ainsi que d'autres établissements/instituts (IESPP).

En complément de cette vaste mobilisation, le CPAS souhaite mettre sur pied un marché de Noël solidaire les 06, 13 et 20/12 au Pôle d'Accueil composé de services de l'institution (CISP le Plein Air – vente d'objets en bois, petit mobilier, créations décalées de Noël) et de stands associatifs.

Pour agrémenter les lieux et le site de Bouzanton, des décorations seront fournies par la Gestion Centre-Ville. Notre communication est, par ailleurs, intégrée à la programmation officielle Mons Cœur en Neige.

- 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 depuis le mois d'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 ont continué de suivre les cours de français chaque semaine.

L'asbl a, par ailleurs, reçu un subside supracommunal à cet effet et sollicite de nouvelles aides financières. En 2023, cinq groupes entre 10 personnes et 20 personnes ont été constitués et continuent à être créés pour les nouveaux venus afin qu'ils acquièrent les bases utiles. En parallèle, des cours particuliers ont aussi vu le jour à la demande des usagers (dans ce cas-là payants).

- Ligue des Usagers et des Soins de Santé (Fédération francophone indépendant d'associations de patients et de proches)

Une matinée d'échanges rassemblant les antennes de la Luss et les associations de patients de la province du Hainaut s'est déroulée le 16/03/23 au Pôle.

La Luss a pour mission d'informer, de soutenir et de représenter les usagers dans les politiques de santé, fédérant 87 associations de patients et de proches.

Notre salle a, d'ailleurs, été sélectionnée pour son accès facile aux personnes à mobilité réduite. La Luss a également introduit une requête pour intégrer le Conseil consultatif de la Santé de la Ville de Mons.

Perspectives 2024 du Pôle d'Accueil

- Décentraliser le Pôle (1x/2 sem) au sein des maisons de quartier afin de renseigner le public sur tous les services existants pouvant répondre à leurs besoins/difficultés « L'administration se rapproche de vous et vous simplifie la Vi...lle » ;
- 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, ...), consolider la coopération avec le PCS, collaborer plus étroitement avec l'état civil population (croiser les compétences) et le service participation citoyenne ;
- Développer de nouvelles permanences au sein du Pôle en fonction des besoins de la population ;
- 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.

DEPARTEMENT 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 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

SERVICE AMO « ANCRAGES »

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.

Le service est accessible au moins 12 samedis, dimanches ou jours fériés par an . Une collaboration est mise en place avec les bibliothèques de Jemappes et de Mons un samedi matin par mois.

o L'action de prévention éducative.

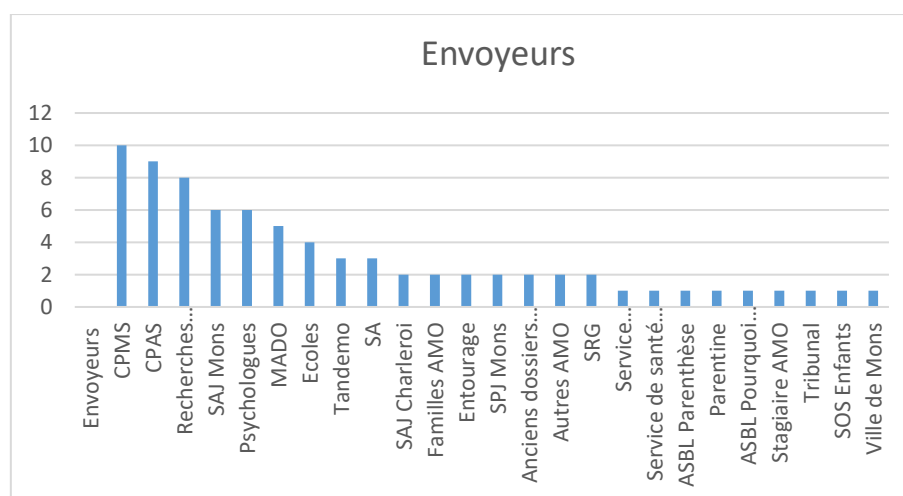
Ancrages propose aux jeunes de 0 à 22ans et/ou à leurs familles un travail d'écoute et de valorisation, une orientation, un accompagnement individuel, une mise en œuvre d'outils de médiation entre le jeune, sa famille et ses familiers ainsi qu'un soutien à celle-ci dans l'exercice de ses responsabilités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

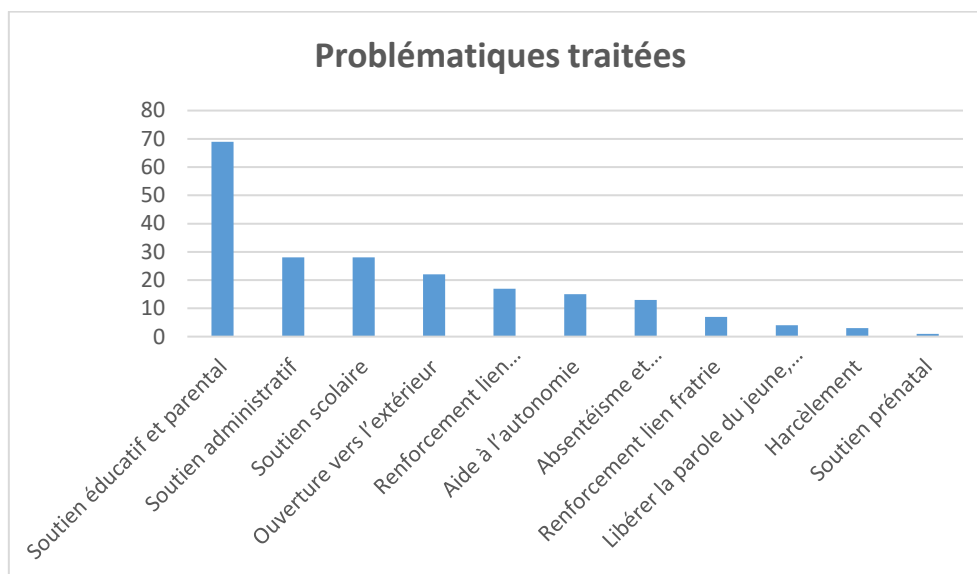
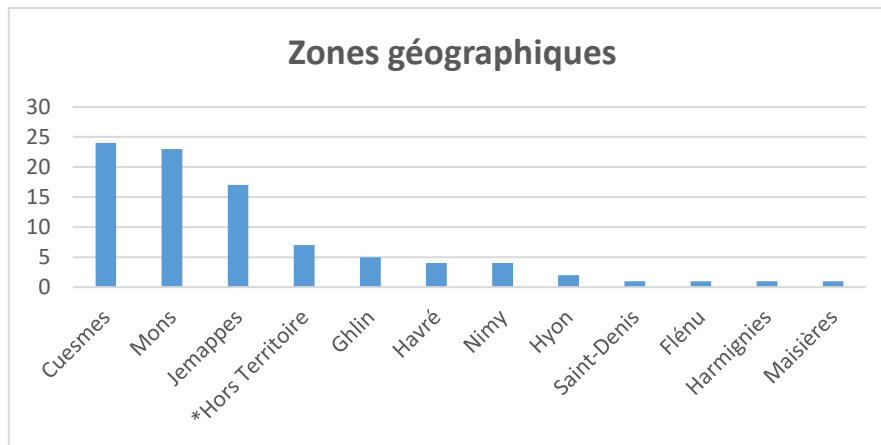
Le service intervient à la demande et avec l'accord du jeune et/ou de sa famille et n'accepte aucun autre mandat que celui du jeune et/ ou de sa famille dans le respect du code de déontologie des services de l'Aide à la Jeunesse (transparence, respect du secret professionnel, respect de la parole des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

Suivis individuels :

Dossiers en cours au 30/06/2023	64
Dossiers ouverts du 30/06 /2022 au 30/06/2023	10
Dossiers fermés du 30/06 /2022 au 30/06/2023	16
Interventions sans ouverture de dossier du 30/06/2022 au 30/06/2023	13

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





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.

17 actions collectives ont été réalisées et ont touché un total de **128 jeunes** et **11 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.

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.

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.

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 : « Like » et « Messenger » pour les réseaux sociaux, un photo-langage pour la cohésion de classe, un Times'Up des émotions et les dangers de la consommation).

15 animations ont été réalisées dans 7 écoles montoises de l'enseignement ordinaire et spécialisé.

- **Les animations dans les Maisons de quartiers.**

Fin d'année 2022, une nouvelle collaboration avec les maisons de quartier de l'Allée des Oiseaux à Mons et de Nimy a été mise en place à raison d'un mercredi par mois. L'objectif est d'être identifié dans les quartiers et de répondre aux éventuelles demandes.

- **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, Allée des Oiseaux et Nimy), le LREP Parentine (lieu de rencontres enfants et parents) et la bibliothèque de Jemappes et de Mons, le service AMO a réalisé 12 séances qui ont rassemblé 85 participations de jeunes et 38 participations d'adultes.

- **Projet « Mobil'Lisez-vous »**

Projet biannuel années 2023-2024 « Aide aux jeunes dans leur milieu habituel de vie et dans leurs rapports avec l'environnement social afin de prévenir, de lutter contre le racisme, la polarisation ainsi que de promouvoir l'interculturalité et de la citoyenneté. »

Création collective d'une « boîte à livres ambulatoire » remorquée par un vélo pour se déplacer au sein des quartiers précarisés. Les objectifs sont de susciter et proposer des rencontres et des échanges interculturels ainsi que de valoriser et encourager la tolérance, le dialogue, le respect et l'acceptation de l'autre.

Une animation a été réalisée jusqu'à présent.

- **« 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 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 ».

Participation aux réunions de réflexions et à l'orientation de jeunes.

- **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 22 dossiers (un agent de l'AMO a été écarté en novembre 2022).

- **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.

Pour l'année 2022-2023, le service a réalisé 4 animations (cohésion de classe, bien être et gestion de crise) en 4^{ème} année et en 5^{ème} année secondaire pour un total de 53 élèves.

- **La voix des Arquebusiers**

Projet « Prévention suite Covid 19 » du conseil de prévention de Mons (octobre 2021-décembre 2022).

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 et sensibiliser les familles aux ressentis de leur enfant (via le journal et la vidéo).

Par le biais d'activités ludiques et d'outils pédagogiques, 2 ateliers d'expression ont été réalisés (septembre et novembre 2022) avec la rédaction de 1 journal interne trimestriel de sensibilisation et la création d'une capsule vidéo (diffusée en décembre 2022 aux familles) 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 (octobre 2021-décembre 2022).

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.

- **Projet jeunes de La Ligue des familles**

Projet « Prévention suite Covid 19 » du conseil de prévention de Mons (octobre 2021-décembre 2022).

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.

Une vidéo « podcast » a été réalisée et montée. Celle-ci exprime ce que les jeunes ont vécu durant cette crise, leurs sentiments, leurs réflexions ainsi que leurs revendications.

Ce podcast a été partagé sur les réseaux.

- **« 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 cette année 2023, le service AMO Ancrages a souhaité mettre en place une création artistique originale 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 « Horizon » de Soignies et les jeunes des suivis individuels du service AMO.

La mise en route du projet a 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 2023 à 17h à l'Auditorium Abel Dubois à Mons. Au cours de ce premier semestre, **4 ateliers** ont été réalisés.

- **Partenariat Centre ADEPS de Mons.**

Depuis septembre 2022 : participation à 9 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, ...

Un agent du service est présent à chaque séance et accompagne les jeunes.

- **Partenariat avec l'ASBL Whynet.**

Le service poursuit une collaboration avec l'ASBL Whynet pour des animations sur les bonnes pratiques de l'usage d'internet.

Deux animations dans deux classes de 6^{ème} primaire ont été effectuées : une première avec l'outil « Like » et une deuxième avec l'outil « Messenger ».

- Implication du service AMO dans le réseau.

- **Parentine.**

Parentine est un lieu de rencontre enfants-parents encadré et ouvert à tout jeune parent accompagné de son/ses enfant(s) âgé(s) de 0 à 6 ans. Parents et enfants 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 ainsi qu'aux accueils les mardis matin sur Mons pour des agents du service.

- **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.).

Participation aux réunions, aux rencontres et aux événements.

- **CMT (Commission Mixte Territoriale) Mons et Borinage.**

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.

Participation aux réunions.

- **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...

Participation aux réunions.

- **Conseil de prévention de Mons.**

Participation aux réunions ainsi qu'au groupe de travail du projet « Quelle est la place de l'enfant lorsque la parentalité est fragilisée par les réalités ? » du conseil de prévention de Mons.

- **Conseil de Concertation Intra-Sectorielle.**

Participation aux réunions.

- **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 à la rencontre des membres du SAJ.

- **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.

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.

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, relationnel, 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 peut 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.

Principaux indicateurs de l'activité MADO

Sur la période de janvier à décembre 2022, il y a eu 442 sollicitations.

Le public reçu comptabilise plus d'adultes que d'adolescents et s'est réparti comme suit :

Adultes	Adolescents
269	216

Adultes		Adolescents	
♂	♀	♂	♀
58	211	98	118

Les personnes qui se sont présentées sont venues seules ou accompagnées. Elles ont exprimé 997 demandes.

Ces demandes se sont réparties comme suit :

- Demande d'entretien individuel (273)
- Questionnement Mado (157)
- Conflits familiaux/parentalité (107)
- Formation/scolarité (105)
- Renseignements sur d'autres services (75)
- Santé/Santé mentale (55)
- Administratif/juridique (54)
- Autonomie (52)
- Emploi (40)
- Logement (40)
- Financier (30)
- Activités (5)
- Assuétudes (4)

Sur la période de janvier à août 2023, il y a eu 304 sollicitations.

Le public reçu comptabilise plus d'adultes que d'adolescents. Il s'est réparti comme suit :

Adultes	Adolescents
177	161

Adultes		Adolescents	
♂	♀	♂	♀
33	144	63	98

Les personnes sont également venues seules ou accompagnées. Elles ont exprimé 770 demandes.

Ces demandes se sont réparties comme suit :

- Demande d'entretien individuel (198)
- Questionnement Mado (156)
- Formation/scolarité (79)
- Renseignements sur d'autres services (63)
- Conflits familiaux/Parentalité (60)
- Administratif/Juridique (51)
- Santé/Santé mentale (45)
- Autonomie (34)
- Logement (26)
- Emploi (23)
- Financier (17)
- Activités (11)
- Assuétudes (7)

Outre la dimension individuelle, des stratégies d'actions collectives ciblées (EVRAS, droits des jeunes, santé, mieux-être, bien-être, assuétudes, réduction des risques, parentalité, ...) 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, insertion socioprofessionnelle, accompagnement de jeunes en situation « complexe » rencontrant des difficultés d'ordre psychologique, des troubles divers, précarité des jeunes, désaffiliation, ...).

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 2022, l'axe collectif a touché/rassemblé 520 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.

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.

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

SA					
Mois	Maximum	Journées DAAJ* 2022	Taux d'occupation	Journées DAAJ* 2023	Taux d'occupation
JANVIER	806	867	107,57%	801	99,38%
FEVRIER	728	727	99,86%	687	94,37%
MARS	806	723	89,70%	749	92,93%
AVRIL	780	695	89,10%	710	91,03%
MAI	806	814	100,99%	750	93,05%
JUIN	780	808	103,59%	735	94,23%
JUILLET	806	806	100,00%	653	81,02%
AOUT	806	789	97,89%	787	97,64%
SEPTEMBRE	780	711	91,15%	779	99,87%
OCTOBRE	806	729	90,45%	793	98,39%
NOVEMBRE	780	669	85,77%		
DECEMBRE	806	815	101,12%		
Taux Moyen annuel		2022	96,43%	2023	94,19%
* 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.

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 - autonomies aménagée à l'étage du pavillon 7, peut accueillir 6 adolescents(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

SRG					
Mois	Maximum	Journées DAAJ* 2022	Taux d'occupation	Journées DAAJ* 2023	Taux d'occupation
JANVIER	1581	1487	94,05%	1486	93,99%
FEVRIER	1428	1393	97,55%	1336	93,56%
MARS	1581	1505	95,19%	1541	97,47%
AVRIL	1530	1374	89,80%	1500	98,04%
MAI	1581	1402	88,68%	1584	100,19%
JUIN	1530	1398	91,37%	1496	97,78%
JUILLET	1581	1405	88,87%	1519	96,08%
AOUT	1581	1476	93,36%	1577	99,75%
SEPTEMBRE	1530	1464	95,69%	1600	104,58%
OCTOBRE	1581	1341	84,82%	1307	82,67%
NOVEMBRE	1530	1452	94,90%		
DECEMBRE	1581	1527	96,58%		
Taux Moyen annuel		2022	92,57%	2023	96,41%
* Direction administration et aide à la jeunesse					

SROO « LA CALYPSO »

Le Service Résidentiel d'Observation et d'Orientation (SROO) La Calypso peut accueillir 10 jeunes filles de 6 à 18 ans.

Missions :

La Calypso a pour mission principale d'organiser l'accueil collectif de jeunes filles dont les comportements 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. 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.

Principaux indicateurs de l'activité SROO

SROO					
Mois	Maximum	Journées DAAJ* 2022	Taux d'occupation	Journées DAAJ* 2023	Taux d'occupation
JANVIER	310	285	114,92%	262	84,52%
FEVRIER	280	251	112,05%	215	76,79%
MARS	310	253	102,02%	281	90,65%
AVRIL	300	182	75,83%	124	41,33%
MAI	310	191	77,02%	191	61,61%
JUIN	300	203	84,58%	209	69,67%
JUILLET	310	292	117,74%	238	76,77%
AOÛT	310	259	104,44%	238	76,77%
SEPTEMBRE	300	215	89,58%	241	80,33%
OCTOBRE	310	251	101,21%	305	98,39%
NOVEMBRE	300	249	103,75%		
DECEMBRE	310	251	101,21%		
Taux Moyen annuel		2022	98,70%	2023	75,68%
* Direction administration et aide à la jeunesse					

SASPE « LA NACELLE »

La Nacelle accueille 24 enfants entre 0 et 6 ans, quasi exclusivement sur mandat d'une autorité de l'aide à la jeunesse.

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. 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.

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 d'une ou deux fois par semaine.

Le rythme et la durée des visites sont établis et fixés en fonction de l'âge et des besoins particuliers de l'enfant.

Principaux indicateurs de l'activité SASPE :

SASPE					
Mois	Maximum	Journées DAAJ* 2022	Taux d'occupation	Journées DAAJ* 2023	Taux d'occupation
JANVIER	744	806	108,33%	693	93,15%
FEVRIER	672	712	105,95%	636	94,64%
MARS	744	742	99,73%	722	97,04%
AVRIL	720	720	100,00%	667	92,64%
MAI	744	736	98,92%	681	91,53%
JUIN	720	668	92,78%	688	95,56%
JUILLET	744	698	93,82%	775	104,17%
AOUT	744	726	97,58%	761	102,28%
SEPTEMBRE	720	713	99,03%	660	91,67%
OCTOBRE	744	710	95,43%	696	93,55%
NOVEMBRE	720	683	94,86%		
DECEMBRE	744	691	92,88%		
Taux Moyen annuel		2022	98,28%	2023	95,62%
* Direction administration et aide à la jeunesse					

DEPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

LES MEMBRES DU PERSONNEL

Au 30/06/2023, le CPAS emploie 767 agents tous statuts confondus dont, hors article 60, 514 agents en personnes physiques pour 438,14 ETP (payés).

Le tableau suivant donne la répartition de l'effectif selon le statut en personnes physiques (PP) et en ETP payés (ETPP).

Statuts	30/06/18		30/06/19		30/06/20		30/06/21		30/06/22		30/06/23	
	ETPP	PP	ETPP	PP	ETPP	PP	ETPP	PP	ETPP	PP	ETPP	PP
Statutaires/ stagiaires	191,86	207	181,87	200	193,20	210	137,44	150	145,38	154	152,31	161
Statutaires/ maribel	41,14	44	41,58	45	45,40	47	43,77	46	43,46	45	41,82	44
Contractuels	264,86	332	315,24	391	319,23	415	150,96	185	144,94	170	156,12	195
Contractuels /maribel	35,4	46	35,41	50	33,45	43	20,54	30	18,55	30	16,44	26
APE	160,93	198	153,13	202	161,34	214	77,14	95	72,68	90	68,45	85
SINE	10,97	21	10,86	19	1,25	3	1	1	2	2	3	3
Total	705,16	848	738,09	907	753,87	932	430,85	507	427,01	491	438,14	514
Article 60	315,71	320	317,49	328	245,13	257	246,55	258	239,88	253	244,33	253
Total général	1020,87	1168	1055,58	1235	999	1189	677,40	765	666,89	744	682,47	767

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
30/06/2018	29,60%	70,40%
31/12/2018	27,30%	72,70%
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%
30/06/2023	39,88%	60,22%

Le personnel est réparti selon la clé suivante dans les différents départements : Département Social 51,36%, Département Jeunesse 25,68% et les services Pôle d'accueil et Egalité des Chances 1,75%. Il y a donc 78,79% 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 78,79% de notre personnel, les actions destinées au public sont :

- Soit soumises à des normes d'encadrement conditionnant le maintien de l'agrément par les pouvoirs subsidiants (ex : 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 (21,21% de l'effectif au 30/06/23) 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 socio-économique, plan d'accompagnement des chômeurs, ...) donne toute son importance à une gestion efficace et flexible des ressources humaines.

LES CARACTERISTIQUES DU PERSONNEL

L'ensemble du personnel

Le nombre de personnes physiques s'élevait à 514 (hors article 60) dont 74,70% de femmes et 25,30% d'hommes. L'âge moyen du personnel est de 43,59 ans au 30/06/2023.

Nombre d'agents (%) par Classe d'âge						
Classe d'âge	30/06/2018	30/06/2019	30/06/2020	30/06/2021	30/06/2022	30/06/2023
< 25 ans	27 (3.18%)	24 (2.65%)	33 (3.54%)	19 (4%)	21 (4,28%)	27 (5,25%)
26 à 35	200 (23.5%)	196 (21.61%)	188 (20.17%)	120 (24%)	113 (23,01%)	116 (22,57%)
36 à 45	248 (29.25%)	283 (31.20%)	300 (32.19%)	143 (28%)	132 (26,88%)	134 (26,07%)
46 à 55	251 (29.6%)	263 (29%)	264 (28.33%)	145 (29%)	143 (29,13%)	146 (28,41%)
> 55 ans	122 (14.39%)	141 (15.55%)	147 (15.77%)	80 (16%)	82 (16,70%)	91 (17,70%)
Total	848	907	932	507	491	514

Agents statutaires

Si on observe plus particulièrement les agents statutaires, les données chiffrées laissent apparaître, au 30/06/2023, une moyenne d'âge de 48,47 ans. Les plus de 46 ans représentent 67,32% de l'ensemble, dont 36,95% 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	30/06/2018	30/06/2019	30/06/2020	30/06/2021	30/06/2022	30/06/2023
< 25 ans	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
26 à 35	10 (3.98%)	4 (1.63%)	2 (0.78%)	10 (5.10%)	12 (6,03%)	18 (8,78%)
36 à 45	71 (28.29%)	69 (28.16%)	74 (28.79%)	60 (30.61%)	56 (28,14%)	49 (23,90%)
46 à 55	108 (43.03%)	101 (41.22%)	108 (42.02%)	81 (41.33%)	83 (41,71%)	87 (42,44%)
> 55 ans	62 (24.7%)	71 (28.98%)	73 (28.41%)	45 (22.96%)	48 (24,12%)	51 (24,88%)
Total	251	245	257	196	199	205

On remarque dans le tableau ci-dessous que l'absentéisme a augmenté pour les agents contractuels et diminué pour les agents statutaires en 2023 mais les chiffres sont comparables 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	2023
Absentéisme	7,69%	4,78%	1,75%	4,51%	3,92%
Agents définitifs	7,69%	4,78%	1,75%	4,51%	3,92%
Agents contractuels	18,19%	12,26%	2,99%	6,31%	10,31%
Article 60	2,71%	4,36%	4,64%	3,80%	14,33%
TOTAL	11,31%	8,56%	3,10%	4,88%	7,12%
Taux d'absentéisme en équivalent temps plein hors article 60		4,16%	2,37%	5,41%	7,69%

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)					
		30/06/18	30/06/19	30/06/20	30/06/21	30/06/22	30/06/23
A	APE	2	3	1	2	1	0
	CONTRACTUEL	9	10	14	12	10	13
	STATUTAIRE	26	29	29	25	25	25
	SOUS-TOTAL	37	42	44	39	36	38
B	APE	39	41	36	31	37	31
	CONTRACTUEL	129	146	147	113	103	117
	STATUTAIRE	86	85	94	98	103	110
	SOUS-TOTAL	254	272	277	242	243	258
C	APE	0	0	0	0		0
	CONTRACTUEL	0	0	0	0		0
	STATUTAIRE	8	8	6	9	8	8
	SOUS-TOTAL	8	8	6	9	8	8
D	APE	102	102	87	38	35	37
	CONTRACTUEL	202	239	257	61	65	64
	STATUTAIRE	115	111	112	57	53	51
	SOUS-TOTAL	419	452	456	156	153	152
E	APE	55	56	90	24	17	17
	CONTRACTUEL	59	65	43	30	24	30
	STATUTAIRE	16	12	16	7	9	11
	SOUS-TOTAL	130	133	149	61	50	58
TOTAL		848	907	932	507	491	514

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 2023 (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 équivalents temps plein et le subside de 2.629.972,80€.

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 32.069,16€/an pour un emploi contractuel et 36.828,60€/an pour un emploi statutaire.

Cette mesure permet d'occuper 58,26 personnes équivalent temps plein dans le cadre de la législation du Maribel.

LES FORMATIONS

Ci-dessous les statistiques de formations du 01.07.2022 au 30.06.2023

Nombre total de formations : 224 formations

- Formations continuées payantes : 125 formations
- Formations continuées gratuites : 99 formations

Formations RGB : année 2022/2023= 12 agents

PROJETS ET NOUVEAUX DEVELOPPEMENTS RH

La nouvelle organisation du service GRH s'oriente vers l'articulation de deux pôles :

- Un pôle hard RH composé des conseillers RH et du traitement, chargé de la gestion de la carrière de l'agent de A à Z ainsi que de la législation sociale ;
- Un pôle soft RH avec pour objectif de lier développement du personnel, stratégie et bien-être au travail.

Les projets « Hard RH » en cours sont les suivants :

- **Digitalisation des prestations** : 2024 sera une année charnière sur ce plan puisque la GRH va paramétrer les différents profils du logiciel Unitime, qui permettra de suivre en temps réel les prestations de l'agent dans leur ensemble : chèque repas, missions, télétravail, demande de congés, absences, Il s'agit d'un projet de grande envergure qui mobilisera l'ensemble de l'équipe RH pour sa mise en œuvre.
- **Actualisation du règlement de travail** : la digitalisation implique l'actualisation du règlement de travail. En concertation avec la Ville et les partenaires sociaux, ses différentes parties sont renégociées et actualisées. Une révision des différents horaires est également sur la table afin de permettre d'allier un maximum vie privée et vie professionnelle.
- **Ecriture de procédures liées au pôle traitement** : la mission du pôle traitement étant très spécifique et nécessitant une polyvalence et fluidité pour assurer la continuité du service, un travail d'écriture des procédures est en cours par la nouvelle responsable. L'objectif étant également d'assurer une transversalité au sein de l'équipe RH.
- **Révision des cadres de tous les départements ainsi que celle du Statut administratif et pécuniaire du département jeunesse**

Les projets « Soft RH » en cours sont les suivants :

- **Recrutement** : Si les recrutements de contractuels et les recrutements en urgence pour les services continus ont fait l'objet de procédures spécifiques, une réflexion est en cours concernant les appels à mobilité interne pour les postes vacants. La réflexion vise à garantir un maximum d'équité pour tous les candidats. A noter également que certaines réserves sont ouvertes en continu pour les postes d'assistant social, d'éducateur spécialisé et de puéricultrice. A titre informatif, 32 recrutements ont été organisés via l'éguchet avec un total de 582 candidatures adressées à notre Centre.
- **Descriptions de fonction** : Tout recrutement fait l'objet d'une mise à jour de définition de fonction. Cette mise à jour se fait en collaboration avec les

responsables de service. 154 descriptions de fonction liées au CPAS de Mons sont disponibles actuellement sur Scillus.

- **Bien-être au travail** : la GRH poursuit son accompagnement sur les différents plans d'actions qui résultent d'analyses psychosociales. Sont en cours actuellement : celui du Département Social, du SROO La Calypso et du SASPE La Nacelle. A noter également que la situation de la cellule informatique a fait l'objet d'une attention particulière de la GRH.
- **Accueil des nouveaux agents** : La GRH s'y était engagée l'an dernier : les séances d'accueil des nouveaux agents ont été mises en place. 5 séances ont été organisées et 44 nouveaux agents y ont participé. Une présentation générale est réalisée par la RH afin 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 les autorités. Il est prévu d'accentuer ces séances pour coller au plus près de la réalité de terrain, soit mensuellement.
- **Projets spécifiques de formation** : Outre les formations classiques liées à l'évaluation ou à la demande de l'agent, plusieurs formations sur site ont été sollicitées auprès de la GRH et ce dans des domaines divers. De nouveaux projets spécifiques sont également apparus cette année : supervision d'équipe, coaching personnalisé d'un directeur, Il faut souligner que les demandes de formation rencontrent un succès important et que d'autres approches devront également être proposées suite, notamment, aux demandes syndicales pour des supervisions individuelles ou encore à une offre de teambuilding.
- **Mobilité et bilan de compétences** : la GRH intervient dans des situations complexes liées au bien-être de l'agent : retour de maladie, burn out, souhait de mobilité, épuisement professionnel... A ce titre, 13 bilans de compétence ont été réalisés. L'objectif : questionner le parcours de l'agent, ses souhaits de développement personnel, croiser ses attentes avec la réalité et les besoins des services et les contraintes liées au plan de gestion. Avec comme fil conducteur : la bonne personne à la place mais également la lutte contre l'absentéisme et la démotivation.
- **Gestion de l'absentéisme** : Cette question fera l'objet également d'un chantier en 2024 et ce, en concertation avec la Ville, afin de travailler sur une procédure globale.

DEPARTEMENT 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 et Techniciennes de surface)
- 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 ;
 - Les 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 84 à Jemappes,
 - Les Serres de Ghlin,
 - La Recyclerie, rue du Travail 52 à Cuesmes ;
 - Le Magasin social « le Grenier aux Trouvailles », avenue du Champs de Bataille 171 à Jemappes ;
- L'épicerie sociale « Le Coq Solidaire », avenue du Champs 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 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 ;
- Le service d'Intégration Professionnelle (SIP), Impasse Desmet 1 à Mons ;
- Le service Logement, au 26/28 rue Notre Dame à Mons ;
- Depuis avril 2023, nous rénovons les bâtiments suivants :
 - Le 20 rue de la Mine à Flénu pour y installer le service ILA ainsi que 9 chambres d'accueil,
 - Le 91 rue du Rapois à Havré en vue de créer un logement pour réfugiés ukrainiens.
- En préparation, la création d'un magasin social au 17 rue de Cibly à 7033 Cuesmes ;

La Cellule Technique comprend 4 pôles ayant chacun leurs spécificités :

1. Le pôle « Architecture », chargé :

- 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. Le pôle « Techniques Spéciales », chargé :

- Des études et 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 2022 à juin 2023 par notre Régie s'élève à 797 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 de Mons, 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 138 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 moyens ou d'effectifs.

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 privées pour intervenir dans les délais les plus brefs, dans le respect de la législation sur les marchés publics.

4. L'équipe des techniciennes de surface, chargée :

- De la maintenance et du nettoyage complet de tous les bâtiments administratifs et des lieux d'hébergement (VIF, Abri de nuit...) mais aussi de certains logements lors de l'entrée ou sortie des locataires.

Le Cadastre des logements :

Notre Centre, dans son patrimoine immobilier, dispose de 138 logements répartis comme suit :

- 32 logements de transit ;
- 17 logements d'urgence + VIF ;
- 15 logements ILA ;
- 61 logements gérés via mandat par l'AIS de Mons ;
- 13 maisons ouvrières (logements gérés par le CPAS et sous bail de résidence principale).

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, un projet de rénovation complète est en cours :

- 212 Chaussée du Roeulx : la procédure de mise en adjudication des entrepreneurs va être relancée.

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 :
 - Isolation des toitures plates et à versant ;
 - Isolation des murs des annexes ;
 - Remplacement des menuiseries extérieures ;
 - Installation de ventilation mécanique (système C).
2. Politique Intégrée de la Ville en Wallonie (P.I.V.WW) → 450.000,00 € et cela concernera les travaux suivants :
 - Installation du chauffage central ;
 - 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 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 et rénovation de la salle. L'adjudicataire a été notifié pour la rénovation de la salle. Les travaux doivent débuter en janvier 2024 ;
- 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) → Un auteur de projet a été désigné et a débuté sa mission.
 - Création de sentiers de randonnées didactiques.

Le CPAS bénéficiera d'un subside de 514.000,00 € pour ces travaux.

UNE PRIORITE : MISER SUR LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Le Service Technique, avec la 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 performances 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.

A l'issue des différentes étapes du marché et après approbation par les Instances de notre Centre, un contrat avec la société EQUANS sera signé d'ici fin 2023.

Programme dans le cadre des économies d'énergie 2023

En termes de travaux :

- 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 marché de travaux relatif à la 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 (PIVW).

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 2022 à juin 2023, la flotte a évolué comme suit :

- Déclassement de véhicules : 1 (CIVCM)
- Acquisition de nouveaux véhicules : 0
- Nombre total de véhicules : 51 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 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 : instruction des demandes d'acquisition, de donation, des aliénations, des estimations, des expropriations, des échanges, des emprises, des servitudes, des baux emphytéotiques, ...
- 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, ...) : convention d'occupation à titre précaire, contact avec les occupants et suivi de leurs demandes, calcul des loyers, facturation aux locataires, limites de mitoyenneté, ...

- Gestion des locations prises par le CPAS de Mons auprès de propriétaires privés ou publics : recherche de locaux.
- 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 à titre précaire 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, ...
 - Appel d'offres pour l'entretien des parcelles libres d'occupation.
 - Remise de voiries : plan de bornage, suivi des actes, ...
 - Gestion des demandes de Fluxys : contact avec les locataires
 - Gestion des demandes portant sur des parcelles du Centre : entretien, évacuation de déchets, survol de drones, ...
 - 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.
 - Transmission des recommandations de FLUXYS, en matière de travaux aux différents locataires de terrain du Centre.
- Gestion des baux de chasse des biens ruraux : rédaction des baux, 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, ..., autorisation de passage pour des randonnées, bail emphytéotique de la Ronde Maison (Baudour), approbation des plans d'aménagement forestier (PAF), ...
 - Gestion des baux de Chasse des domaines des Epioux, Stoumont, Baudour & Soye : rédaction des baux, contact avec les locataires, calcul des loyers, facturation aux locataires, ...
 - Gestion des Baux de pêche du Domaine des Epioux : rédaction des baux, contact avec les locataires, calcul des loyers, facturation aux locataires, ...
 - 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/demandes spécifiques liés aux domaines forestiers : demande de tournage (film, reportage, ...)
- 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 Département 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
 - Plan de relance de la Wallonie : appel à projet portant sur la rénovation énergétique de bâtiments appartenant aux pouvoirs locaux.

- Appel à projets « Forêt Résiliente n°2 » pour le Domaine des Epioux (Subside obtenu et visant à rendre les forêts wallonnes plus résilientes face aux changements climatiques et de répondre à la crise de la biodiversité).
- Approbation de la fiche-action du CPAS de Mons « Immersion dans le Domaine des Epioux : création d'un centre de sensibilisation et d'interprétation de la biodiversité » dans le cadre de la candidature du Parc National de la Vallée de la Semois retenue par le Gouvernement Wallon le 09/12/2022 (Subside obtenu).

La Cellule Economat

Les objectifs principaux de la Cellule Economat :

- effectuer des achats dans un souci d'économie, d'écologie, d'équité avec en plus 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 Bonne Maison de Bouzanton ») ;
- travailler en synergie avec la Ville de Mons en ce qui concerne la fourniture et l'impression des documents administratifs officiels.

La situation sanitaire et le contexte général étant toujours incertains, l'Economat a prévu un stock de produits sanitaires (masques chirurgicaux, masques FFP2, gel hydro alcoolique et désinfectant toutes surfaces) en cas de nouvelle vague virale.

La situation économique a également eu un impact sur la gestion de l'Economat (hausse des prix, difficultés d'approvisionnement, ...). Il a notamment été demandé aux agents du CPAS de Mons de rationaliser le plus possible l'utilisation papier.

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.

La Cellule Assurance du CPAS ne gère pas les Accidents de Travail. Ces derniers sont pris en charge par le Service des Assurances de la Ville de Mons qui coopère avec les services du CPAS de Mons (GRH, Gestion Financière) dans le cadre des synergies.

Perspectives 2024

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 :

- Projet de rénovation des logements du CPAS ;
- Poursuite et clôture 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 et de panneaux solaires 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 INFORMATIQUE

(Service commun Ville / CPAS)

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 compose comme suit :

Directeur : 1

Staff administratif : 2

Pôle système / Infrastructure : 2 (1 absent depuis de mars 2023)

Pôle Helpdesk :

- Gestionnaire Helpdesk : 1 (poste non occupé depuis d'octobre 2022)
- Opérateurs Helpdesk : 2 dont 1 agent sous contrat art 60 (poste non occupé depuis décembre 2022)
- Câbleurs : 1,8
- Techniciens / gestion du stock : 6 dont 1 agent sous contrat article 60 (1 poste non occupé depuis août 2022)
- Pôle développement : 2
- Pôle Intégrateurs-métiers : 1,5

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 centrales tels que ceux de la Province, de la Région Wallonne, du i-City, et du Forem. Ces conventions permettent un allègement de la charge de gestion administrative et un délai de traitement plus court.

La poursuite des acquisitions de PCs portables à destination du personnel des deux Administrations a permis un gain en mobilité des agents et d'élargir les possibilités de télétravail

Les travaux de renouvellement des équipements informatiques ont suivi leurs 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-METIERS

En matière d'applications-métiers, la collaboration avec IMIO se maintient et permet de faire évoluer les solutions métiers en cours d'utilisation, à savoir :

- iA.Délib (gestion des instances) : le travail préparatoire à la migration vers une nouvelle version est en cours.
 - Une évolution de l'instance Ville permet l'utilisation de la « gestion de séance via contact ».
 - Les évolutions futures vers la dernière version du logiciel permettront d'élargir les fonctionnalités et le rendre plus efficace.
- Gestion de courrier (iA.Docs) : la migration vers la version 3.0 du logiciel a été réalisée pour les Instances Ville et CPAS. Cette migration a permis d'améliorer la vitesse de traitement d'un part et, à la Ville, la possibilité d'indiquer les mails entrants.
- Les travaux visant la mise en place d'une solution, qui permettra aux citoyens de signaler des défauts de voirie, suivent leurs cours. La liaison entre l'outil e-guichet Téléservice (formulaire en ligne pour les demandes citoyens) et le module de gestion des interventions du Service Technique de la Ville ont évolué en ce sens. Les travaux de paramétrage de l'application suivent leurs cours en collaboration avec le service des travaux et le fournisseur du logiciel.
- Les travaux en vue de la migration de notre site Intranet (Georges) vers une nouvelle plateforme accessible à l'ensemble du personnel communal et CPAS (Extranet) suit son cours. Les deux Administrations ont validé le design et l'analyse fonctionnelle du futur Extranet afin de permettre la poursuite des travaux de développement. Les aspects techniques et sécurités seront à étudier ensuite.
- Les investigations visant au remplacement de l'outil actuel de gestion des permis d'urbanisme ont été réalisées. Le marché d'acquisition du nouveau logiciel a été attribué. Cela permettra de faciliter l'instruction et le suivi des dossiers relatifs à l'aménagement du territoire et l'urbanisme, à l'environnement, au logement, aux implantations commerciales, aux infractions, etc.
- La Ville et le CPAS souhaitent disposer d'un outil qui permettrait de pouvoir centraliser les projets, au sein d'une seule et unique plate-forme, harmonisée à l'échelle des deux Administrations. Les travaux de mise en place, paramétrage et formation du personnel se poursuivent en 2023.

- La Ville et le CPAS ont obtenu un subside dans le cadre du programme Tax On Pylon. Cela a permis aux deux Administrations de s'engager dans les projets de digitalisation diverses tels que :
 - pour la Ville et le CPAS : mise en place d'une solution de gestion du temps (solution de pointage, de demande de congés et de gestion RH)
 - pour la Ville : évolution de nos outils cartographiques et la mise en place d'une solution visant à améliorer la gouvernance des données via une plateforme Open data

DEVELOPPEMENT

La Cellule informatique a marqué de nouvelles avancées en matière d'aide à l'amélioration du fonctionnement des services des deux Administrations. Dans ce domaine, divers développements internes ont vu le jour cette année :

- Ville / CPAS : outil de gestion du temps
- CPAS : Gestion des subsides (Windev), relevé d'index des compteurs d'énergie (Angular) et outil de statistique du logiciel du Service Social Sociabili (Windev)
- Ville : travaux d'analyse pour un nouvel outil de gestion des plaines de vacances

Les développements déjà réalisés précédemment sont améliorés et maintenus quotidiennement pour les deux Administrations.

Au niveau de la plateforme e-guichet Téléservice, les formulaires suivants pour la Ville et le CPAS qui ont été mis en ligne :

- Tous les appels à candidatures pour les emplois Ville et CPAS
- Bien-être animal : certificat, paiement en ligne et agenda de récupération des certificats pour le Service Environnement - Ville
- Permis location d'habitation pour la Cellule Logement – Ville
- Permis Enquêteur pour la Cellule Logement - Ville
- Dossier sécurité feu d'artifice pour le Service Evénements - Ville
- Gestion interne des demandes de cartographie pour le Développement Territorial - Ville
- Conseiller - Question / Interpellation pour la Direction générale – Ville
- Interpellation citoyenne pour la Direction générale - Ville
- Réservation vélo électrique pour le Service Mobilité - Ville
- Dysfonctionnement vélo électrique pour le Service Mobilité – Ville
- Présence et rendez-vous / travailleurs sociaux – CPAS

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, stade de la phase de test utilisateurs et optimisation de l'environnement
- Migration de serveurs d'applications vers une version d'OS plus récente
- La Ville et le CPAS ont fait le choix de la souscription de licences Office 365 App for entreprise en remplacement de notre ancienne suite bureautique MS Office 2013. Celles-ci s'intègrent dans les outils collaboratifs en cours de déploiement en 2023. Ce type de licence permet de pouvoir utiliser notre environnement de virtualisation et particulièrement les outils Office, sur n'importe quel matériel, professionnel ou privé
- Les travaux de câblages et couverture Wifi dans les classes des écoles communales suivantes ont été réalisés :
 - Henry Pohl
 - Robert André
 - Rossignol
 - Hyon
 - Achile Legrand
 - Obourg
 - Trieu
 - Saint-Symphorien (2 classes pour l'accueil Ukrainiens)
- Des solutions Wifi temporaires ont été mises en place dans les implantations scolaires suivantes :
 - Victor Baudour
 - Bois de Mons
 - Ferrer
 - Havré-Ghislage
 - Charrettes

En matière de sécurité en cours et à venir :

La Ville et le CPAS disposent depuis 2022 d'un contrat de service permettant de disposer d'une aide rapide en cas d'incident en matière de cyber attaque.

Une mission d'audit sécurité gouvernance et architecture a été commandée en fin d'année 2022 en vue de disposer d'un état des lieux exhaustif en la matière ainsi qu'un ensemble de

recommandations visant à élever notre niveau de sécurité informatique. L'audit de sécurité gouvernance a été réalisé début 2023 et nous permet de disposer, à ce jour, d'une feuille de route de mesures à mettre en œuvre à l'avenir. L'audit d'architecture sera réalisé fin 2023.

Une campagne de phishing à l'échelle des deux Administrations a été réalisée en début d'année 2023. Celle-ci aura permis d'objectiver la nécessité de sensibiliser l'ensemble du personnel aux aspects cyber sécurité. Les démarches en ce sens seront envisagées dans les meilleurs délais.

Télétravail

En complément de la fourniture d'équipements, des outils collaboratifs ont été mis à disposition en réponse aux demandes des services. Ce qui facilitera les conditions de travail des agents à distance.

LES SERVICES TRANSVERSAUX

LE SERVICE ARCHIVES

Le service des Archives est placé sous l'autorité de la Directrice Générale en vertu de la Loi organique des CPAS qui lui en attribue la responsabilité.

La période de juillet 2022 à juin 2023 a surtout consisté en la continuation de l'état des lieux des archives et du chantier de reclassement. 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 Mme la Directrice Générale et enfin du responsable local des Archives de l'Etat.

Une tâche supplémentaire est venue s'ajouter lors de la découverte de divers fonds d'archives appartenant au CPAS dans plusieurs greniers de la Ville (anciens emplacements de l'AIS et du SIP, et Portugal). Le tri entre ce qui doit être conservé et ce qui doit être détruit a été effectué sur l'année. Ne reste qu'à rapatrier les documents à conserver et à envoyer à la destruction le reste. L'aide de l'EFT sera requise, le volume total d'archives pour le grenier de l'AIS (actuel service logement) représentant au bas mot plusieurs tonnes.

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 2024

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. À l'heure actuelle, l'intégralité des dossiers financiers et la majeure partie des dossiers sociaux sont ré-encodés et replacés correctement. Les années qui viennent verront les mêmes tâches s'effectuer pour les dossiers d'aides sociales, les dossiers juridiques, ceux relevant du patrimoine et du GRH. De nouvelles étagères supplémentaires (3 de 2x10m en 2023, 6 de 2x6m en 2024) nous permettent de composer avec l'accroissement des archives et de rendre le classement plus efficient.

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

	2022	2023	Notes/explications
Nombres de dossiers demandés et transmis	608	923	Augmentation attendue du nombre de demandes avec un pic atteint lors des visites d'inspection. Certaines demandes de boîtes complètes renforcent cette augmentation.
Volume d'archivage en mètres linéaires	3.273 m.l.	N/A	Les archives étant en cours de remplacement physique, une grande quantité est stockée sur des palettes en attendant de trouver leur juste place. Le métrage linéaire est particulièrement difficile à mesurer à l'heure actuelle et sera de nouveau disponible à la fin du chantier de reclassement (2025)
Transfert des boîtes vers le service des archives pour encodage et classement	1.816	1.667	Légère diminution du nombre de boîtes reçues, mais toujours en hausse par rapport aux années précédentes (partie aux déménagements de différents services, augmentation globale du nombre de dossiers sociaux).
Destruction des dossiers arrivés à échéance	332	310	310 boîtes envoyées à la destruction et au recyclage pour cette période, soit environ 34.10 mètres linéaires.
Nombre d'intervention du CISP pour le transfert des caisses, boîtes	2	1	Le CISP est intervenu pour la destruction des 310 boîtes, un seul trajet nécessaire.

Nombre de boîtes livrées aux services	860	1.444	Stock des boîtes géré par le service des archives.
Nombre de caisses livrées aux services	159	106	Stock géré par le service des archives le regroupement en caisse facilite le transport.
Nombre de déplacements	281	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	5.607	24.537	Le chantier de reclassement des anciens dossiers et l'encodage des nouveaux dossiers se sont poursuivis. Les chiffres reflètent à la fois les nouveaux encodages de dossiers et les ré-encodage des anciens...

LES HUISSIERS

Les huissiers assurent la transmission du courrier entre les différents services de notre Centre. Ils assument également les ouvertures de bâtiment sur le site de Bouzanton.

Les missions suivantes leurs sont également confiées :

- 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 EASYPOST font également partie de leurs attributions.
- transfert de matériel divers sur les différents sites du Centre

Par suite du départ à la pension de la concierge, la fermeture des bâtiments est désormais confiée à une firme extérieure.

LE SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL

Le Service Interne de Prévention et de Protection au Travail (SIPP) est commun au CPAS et à la Ville de Mons. Toutefois, le bilan 2022-2023, ci-après, ne concerne que le CPAS.

Bilan de juin 2022 à juin 2023 :

- **Sortie de la pandémie de COVID-19 :**

Compte tenu de l'évolution favorable de la pandémie, la Conférence Interministérielle Santé publique du 26 avril 2023 a mis fin à l'obligation d'isolement automatique de 7 jours après un test COVID positif. Désormais, une infection au COVID-19 sera abordée comme une grippe.

Les personnes présentant des symptômes respiratoires (par ex. toux et fièvre) restent à la maison tant que ceux-ci persistent.

Le suivi de la situation des mesures COVID au sein des différents services du CPAS a par conséquent été clôturé en juillet 2023 par le Comité de Prévention et de Protection au Travail.

- **Principales réalisations de juin 2022 à mai 2023 :**

- Analyses de postes pour les nouveaux « Article 60 » pour la période en question.
- Analyses des risques psychosociaux suivies de plans d'actions au sein
 - Du service Social, du Projet Educatif Particulier (PEP) 'La Calypso »,
 - Du Service Résidentiel Général (SRG) 'L'Envol',
 - Du Service d'Accueil Spécialisé de la Petite Enfance (SASPE) 'La Nacelle'.
- Réunions périodiques du Comité de Prévention et de Protection au travail.
- Création de fiches d'instructions, de procédures, de formulaires :
 - Mise à jour de la procédure du registre de faits de tiers.
 - Procédure sur la prévention des risques psychosociaux.
- Etablissement de plans d'évacuation :
 - Pour le bâtiment du Service d'Insertion Socioprofessionnelle (SIP) à l'impasse Desmet, 1 à 7000 Mons.
 - Pour le bâtiment Shamrock, rue des Américains (résidence des Brigades d'Irlande) à 7022 Hyon.
 - Pour le service Logement ; rue Notre Dame, 26-28 à 7000 Mons.
- Relations avec le service de prévention contre incendie et explosion de la Zone de secours Hainaut Centre (ZsHC) :
 - Visites et rapports favorables pour le SIP, le V.I.F., le pavillon de la maison de quartier d'Épinlieu (impasse Cense Gain, 149 à 7000 Mons).
- Visites des lieux de travail et rapports dans les services suivants :
 - L'abri de nuit, les services techniques, l'ILA (Initiatives Locales d'Accueil),
 - Les SRG Tremplin (P2), Escalier (P3) et Envol (P6) de la Cité de l'Enfance,
 - Le V.I.F. (Violences Intrafamiliales), le SIP, le service Social (permanences de Cuesmes et de Jemappes),
 - Le pavillon administratif et le SASPE 'La Nacelle' de la Cité de l'Enfance,
 - L'abri de jour 'L'Escalier',
 - Les services sis à la rue Elie Lamir (Cellules Projets - Récupération – Facturation - Service Social Administratif - Service juridique/contentieux – Notifications - Gestion du Comité spécial du service social - Epicerie sociale - Médiation de dettes/Guidance Budgétaire/Cellule Prévention - Pôle d'accueil).

- Formations de secouristes de base, d'initiation aux premiers gestes et appel d'urgence et recyclages des équipiers de première intervention, de sécurité générale.
- Exercice d'évacuation à l'abri de jour « L'Escale ».
- Autres mesures de prévention prises :
 - Vaccination saisonnière contre la grippe 2023.
 - Lancement de la campagne de vaccination contre la grippe 2024.
- Suivi des rapports des organismes de contrôle (SECT) avec le service Technique, du plan annuel, des accidents de travail.
- Enregistrement des faits de tiers.

Plans d'actions 2024

La prévention des incidents et des accidents demeure la priorité de tous les agents / acteurs du CPAS en 2023.

Le plan annuel d'actions reprend les thèmes et actions qui suivent :

- Sécurité :
 - Révision des analyses de risques pour les 10 métiers avec le plus grand nombre de jours d'incapacité.
 - Organisation de la lutte contre l'incendie. Connaissance des moyens de lutte. Exercice d'évacuation.
- Formations et recyclages :
 - Formation et recyclage des équipiers 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 (« La Calypso » – « La Nacelle » – « L'Envol »).
- Environnement et embellissement des lieux de travail :
 - Rénovation et extension de la crèche 'la Nacelle', du bâtiment Glépin.
 - Reengineering du système de chauffage de la Cité de l'Enfance.

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

Le service Marchés Publics traite +/- 35 dossiers en marchés de travaux, fournitures et services.

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 en charge des ressources humaines et du secrétariat général, c'est la raison pour laquelle les synergies entre les services Marchés Publics Ville CPAS se sont intensifiées et structurées dans leur fonctionnement.

En effet, la Cellule Marchés Publics de la Ville nous envoie, avant tout lancement de nouveau marché, une demande par mail afin de savoir si le CPAS marque ou pas son intérêt pour ce dernier.

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, ne 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 Marché 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 eu 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), comme la Rénovation énergétique et restructuration du bâtiment à front de voirie rue du Travail 52 étudié par IGRETEC ou encore les travaux de rénovation et d'extension de l'abri de nuit étudié par l'IDEA.