

Note de politique générale 2021
CPAS de Mons



TABLE DES MATIERES

DEPARTEMENT 1 : LE SOCIAL	4
1. TRAITER L'URGENCE	4
2. METTRE EN ŒUVRE LE DROIT A L'AIDE SOCIALE	7
2.1. LE RÔLE CENTRAL DE L'ACCUEIL	8
2.2. LE REVENU D'INTÉGRATION SOCIALE	11
2.3. LES AUTRES AIDES FINANCIÈRES	20
2.4. L'AIDE SOCIALE ÉQUIVALENTE	22
3. REpondre aux besoins sociaux spécifiques	24
3.1. LE LOGEMENT	24
3.2. LE SERVICE VIOLENCES INTRAFAMILIALES	37
3.3. LES ILA (INITIATIVES LOCALES D'ACCUEIL)	41
3.4. LA PRÉVENTION ET LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT	45
4. AGIR POUR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE	62
4.1. L'ACCÈS À L'EMPLOI	64
4.2. LES ACTIONS MENÉES EN AMONT DE L'EMPLOI.....	65
4.3. PROACTION.....	89
4.4 SERVICE PRÉVENTION ET COHÉSION SOCIALE	91
5. S'INSCRIRE DANS LE RESEAU SOCIAL	111
DEPARTEMENT 2 : LES JEUNES	115
1. LES STRUCTURES DE L'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE	116
1.1 LES CRÈCHES.....	117
1.2 LES MCAE.....	120
1.3 LES ACCUEILLANTES CONVENTIONNÉES	124
1.4. PERSPECTIVES 2021 POUR LE SECTEUR DE L'ACCUEIL DE PETITE ENFANCE	127
2. LES SERVICES AGREES DANS L'AIDE A LA JEUNESSE	127
2.1. LES SERVICES NON RESIDENTIELS :	127
2.2. LES SERVICES RESIDENTIELS :	134
DEPARTEMENT 3 : LES AINES	140
1. FAVORISER LE MAINTIEN A DOMICILE (ACASA)	140
1.1. LE SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES.....	141
1.2. LES REPAS À DOMICILE	146
1.3. LIVRE - ACCÈS	149
1.4. LES AIDES-MENAGERES (TITRES SERVICE VERSUS SOCIAL)	150

1.5 TRANSPORT SOCIAL	151
1.6. CENTRE COORDONNÉ DE SOINS À DOMICILE	152
1.7. LES PERSPECTIVES DES SERVICES DE MAINTIEN À DOMICILE	153
2. ACCUEILLIR ET HEBERGER LES PERSONNES AGEES	154
2.1. LA SITUATION DE L’OFFRE ACTUELLE GLOBALE	154
2.2. LE CENTRE D’ACCUEIL ET DE SOINS DE JOUR DE LA BMB	154
2.3. LE SERVICE DE COURT SÉJOUR.....	155
2.4. LES MAISONS DE REPOS ET DE SOINS	155
2.5. LA RÉSIDENCE-SERVICES :	159
2.6. LES PERSPECTIVES	160
DEPARTEMENT 4 : EGALITE DES CHANCES ET CITOYENNETE	162
1. LE PÔLE D’ACCUEIL ET L’ACCUEIL DU CITOYEN.....	162
2. LE SERVICE EGALITÉ DES CHANCES ET CITOYENNETÉ	173
DEPARTEMENT 5 : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.....	200
1. LES MEMBRES DU PERSONNEL	200
2. LES CARACTERISTIQUES DU PERSONNEL	204
3. LES RECETTES DU PERSONNEL.....	207
3.1. LES AIDES À LA PROMOTION À L’EMPLOI (APE)	207
3.2. LE MARIBEL SOCIAL ET FISCAL.....	208
4. LES FORMATIONS	208
5. PROJETS ET NOUVEAUX DEVELOPPEMENTS RH	208
DEPARTEMENT 6 : LE PATRIMOINE	210
1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE	210
2. UNE PRIORITE : MISER SUR LE DEVELOPPEMENT DURABLE	214
LES SERVICES TRANSVERSAUX	220
1. LA CELLULE COMMUNICATION.....	220
2. LE SERVICE ARCHIVES	220
3. LES HUISSIERS.....	223
4. LE SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL (SIPP) .	224
5. LES MARCHES PUBLICS	227

DEPARTEMENT 1 : LE SOCIAL

REMARQUE PRELIMINAIRE

Vu la crise COVID-19 et le changement de logiciel de traitement des demandes sociales (passage à SOCIABILI en octobre/novembre), il n'est pas possible d'extraire des chiffres précis de l'évolution du RIS à ce stade. Ces éléments seront fournis ultérieurement, avant la fin de cette année 2020.

LES ANTENNES :

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

PERSONNEL

Les assistants sociaux et assistants sociaux en chef occupés au sein des différentes antennes représentent aujourd'hui 69 personnes physiques sous différents types de contrat (temporaires ou de longue durée, temps pleins et temps partiel).

LES GRANDES MISSIONS DE L'ACTION SOCIALE

1. TRAITER L'URGENCE

LE DUS (DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE) 24H/24H

L'ensemble du Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) est subsidié par la Région wallonne via le Relais social urbain de Mons-Borinage.

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

	2016	2017	2018	2019	2020 (31.10.2020)
Nombre d'interventions d'urgence de nuit ou week-end	71	86	114	145	67

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

LE SERVICE D'URGENCE DE JOUR

Le but de ce service est multiple :

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

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

Quelques chiffres

De janvier à décembre 2018 : 1074 interventions

De Janvier à septembre 2019 : 764 interventions

De Janvier à septembre 2020 : 457 + 132 interventions spécifiques Covid non reprises dans les statistiques

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

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

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

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

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

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

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

Origine des ressources des personnes prises en charge par le dispositif « service d'urgence de jour »

2020	Nombre	%
Sans revenus	136	29.75
Revenus professionnels	30	30
Allocations de chômage	48	10.5
Indemnités de mutuelle	57	12.47
Allocation pour handicapé	54	11.81
Pension	14	3.06
RIS	98	21.44
Non communiqués	8	1.75
Autres	12	2.62

LES TICKETS "S" ET LES AIDES URGENTES EN ESPECE

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

Quelques chiffres

	2017		2018		2019		2020	
Tickets "S"*	4€	8€	4€	8€	4€	8€	4€	8€
	164	209	234	436	723	636	556	336

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

	2016	2017	2018	2019	2020 (9 mois)
Aides en espèces	23.375,03€	23.064,60€	33.608,17€	44.3011,50€	19.667,05€

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

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

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

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

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

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

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

Depuis juin 2018, elle a été rapatriée sur le site de « Bouzanton »-

En 2020, la crise du coronavirus nous a contraint à accélérer la mise en place du télétravail pour les travailleurs sociaux, nous avons mis en place une organisation qui permet d'assurer un fonctionnement maximal, qui concilie, service à la population, intérêts du centre, sécurité et difficultés familiales du personnel et enfin de tenir sur la durée.

Pour la collecte des différents éléments demandés par le travailleur social pour réaliser son enquête sociale nous avons utilisé au maximum les moyens électroniques (mail, téléphone, médias sociaux).

Nous avons utilisé au maximum les nombreux flux mis à disposition du centre par les institutions permettant d'obtenir une grande partie des informations nécessaires.

Cela sans oublier les plus faibles, nous avons veillé à rester ouvert sans discontinuer à travers un système de garde afin de permettre une porte d'entrée au centre et garantir le droit à l'aide aides sociales aux personnes fragiles ou ne possédant pas de moyen de communication moderne.

Au vu des circonstances et de la situation économique actuelle, le service a du faire preuve davantage de souplesse dans l'appréciation des demandes. Nous avons apprécié les demandes sous l'angle des démarches concrètes qui pouvaient raisonnablement être effectuées au regard de multiples facteurs (santé, garde d'enfants, accès à l'outil informatique, etc.).

2.1. LE ROLE CENTRAL DE L'ACCUEIL

Coordination administrative du département social

En octobre 2017, le département social a créé une cellule de « coordination administrative » placée sous la responsabilité d'un chef de bureau administratif.

Cette cellule intègre des services qui jouent un rôle transversal au sein du département social. Ces services sont :

LE SECRETARIAT GENERAL/ACCUEIL

L'équipe en place cumule 2 fonctions :

AGENT ADMINISTRATIF – SECRETARIAT GENERAL

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

AGENT D'ACCUEIL

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

Différentes actions ont été, ces dernières années, mises en place pour optimiser les conditions d'accueil et réduire les facteurs qui peuvent induire de l'agressivité dans le chef des usagers :

En voici quelques-unes :

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

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

Voici l'évolution de la fréquentation de l'accueil depuis 2014 :

2014	*2015	2016	2017	2018	01/06/18-au 31/12/18	01/12/18 au 30/06/19	Du 01/06/19 au 30/06/2020 **
18.741	21.007	19.930	19.603	18.270	10492	10340	14946

** Durant la période COVID, les guichets ont été fermés du 16/03 au 15/05/2020. Cependant, afin d'assurer la continuité des demandes des usagers, un helpdesk téléphonique a été mis en place. Celui-ci a enregistré du 16/03 au 30/06/2020 5838 appels téléphoniques

La cellule « administration du nouveau logiciel social »

Le département social a opté pour un nouveau logiciel social : Sociabili. L'implémentation de ce logiciel social a demandé de longs mois de préparation technique, organisationnelle et fonctionnelle.

Missions de la cellule

Cette cellule « Administration du nouveau logiciel » est chargée de :

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

La notion de changement

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

L'accompagnement des équipes à ce changement d'outil est crucial et fait l'objet d'une attention particulière : en effet, le processus informatique de traitement du dossier social a généré la nécessité de redéfinir les métiers au sein des services sociaux administratifs et en a généré de nouveaux.

- Le travailleur social est intégré dans le processus informatique ce qui n'était pas le cas jusqu'ici ;
- L'intégration d'un nouvel outil quel qu'il soit peut générer un certain stress, des doutes, des tensions, de la démotivation

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

LA CELLULE D'ANALYSE ET PROJET.

La cellule projet a été créée en octobre 2017.

Cette cellule a pour mission :

LA CENTRALISATION ET LA GESTION ADMINISTRATIVE DES PROJETS SUBSIDIES:

Les différents pouvoirs subsidiant avec lesquels nous travaillons sont:

- FSE
- Région wallonne
- Fédéral

La cellule projet assure la gestion administrative et financière de l'ensemble des projets du département social.

APPELS A PROJETS

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

LA CENTRALISATION ET LA GESTION DES TABLEAUX DE BORD : BUDGETAIRE/STATISTIQUES

La cellule projet centralise et analyse trimestriellement les budgets /statistiques des services du département et fait rapport au Directeur du département social sur l'état de la situation.

LA MISSION D'ANALYSE

La cellule est chargée de :

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

LA CELLULE FACTURATION

Cette cellule est chargée :

- S'assurer que l'identification des aides octroyées bénéficie du taux de subvention adéquat ;
- S'assurer d'une récupération maximale et pour ce faire, gérer les rectifications nécessaires en collaboration avec les autres services administratifs ;
- De comparer les dépenses et recettes et interpellier le Ministère sur d'éventuelles discordances ;
- Assurer une gestion administrative sur une série de dossiers spécifiques

LA CELLULE RECUPERATION

Cette cellule est chargée de :

- la gestion et du suivi administratif de la récupération des aides (revenu d'intégration) octroyées et ce, auprès des organismes externes
- le suivi administratif lié à la récupération des aides indûment payées
- la supervision financière du recouvrement de ces aides

2.2. 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.

2.2.1. LES CATEGORIES DE BENEFICIAIRES

Elles sont au nombre de trois :

Les isolés ;

Les cohabitants ;

Les personnes avec charge de famille.

Cette catégorie couvre toute personne qui vit exclusivement avec une famille à sa charge (conjoint, partenaire de vie, enfant mineur non marié, un ou plusieurs enfants parmi lesquels se trouve au moins un enfant mineur non marié).

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

	Personne avec charge de famille	Isolé	Cohabitant
01.09.2014	1.089,82	817,36	544,91
01.09.2015	1.111,62	833,71	555,81
01.09.2016	1.156,53	867,40	578,27
01.09.2017	1.190,27	982,70	595,13
01.09.2018	1254.82	910.52	607.01
01.09.2019	1254.82	928.73	619.15
01.09.2020	1295.82	958.91	639.27

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

2.2.2. EVOLUTION DU RIS

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

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

Le nombre de dossiers à Mons a augmenté de 15.13% de 2015 à 2019 ce qui est comparable à l'augmentation constatée en Wallonie. Les demandes de revenu d'intégration sociale sont en hausse perceptible dans l'ensemble du pays et plus particulièrement en Région bruxelloise et en Wallonie.

En 2016, nous avons constaté une augmentation importante en lien direct avec les transferts ONEM pour revenir à présent à un taux de progression de mieux en mieux maîtrisé.

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

EVOLUTION DES DIVERS TYPES D'AIDE SOCIALE

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

2.2.3. LES SANCTIONS CHOMAGE

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

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

Remarque :

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

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

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

2.2.4. LES FINS DE DROITS ONEM

Depuis le mois de janvier 2015, le CPAS a été confronté à un afflux important de demandes liées à une modification de la réglementation de l'ONEM qui limite les allocations d'insertion dans le temps.

Nous avons réparti ces dossiers en 3 catégories :

- **Fin de droit avec travail (FDA)** : concerne des demandeurs qui bénéficiaient d'allocations d'insertion payées sur base de leurs études en complément à un travail à temps réduit depuis plus de 36 mois prenant cours le 01.01.2012 et qui de ce fait arrivent en fin de droit, mais qui continuent à percevoir une rémunération qui est inférieure au revenu d'intégration (RIS).
- **Dossier collatéral (FDC)** : Dossier ouvert suite à l'exclusion des allocations d'insertion d'un membre du ménage. (Ex1 : Un couple sans enfant, l'un des conjoints qui bénéficiait d'allocation d'insertion au taux chef de ménage arrive en fin de droit (1 dossier ONEM), pour le CPAS deux dossiers seront ouverts au taux cohabitant > un « fin de droit » et un collatéral. Ex2. Un parent cohabite avec des enfants majeurs, ce parent qui bénéficiait d'allocation d'insertion au taux chef de ménage arrive en fin de droit (1 dossier ONEM), pour le CPAS, il bénéficiera du RI au taux cohabitant et chaque enfant pourra également prétendre à un dossier cohabitant (collatéraux)...
- **Fin de droit sans travail (FDS)** : il s'agit de la situation la plus courante : Personne qui bénéficiait d'allocations d'insertion payée sur base des études depuis plus de 36 mois prenant cours le 01.01.2012 et qui, de ce fait, arrive en fin de droit.

Dossiers actifs liés aux fins de droits :

Au 30.06.2019, 132 dossiers (au 30/06/2018, 197 dossiers) issus de transferts de l'ONEM étaient encore actifs au CPAS

2.2.5. 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.

2.2.6. LA COMPOSANTE 18/ 24 ANS

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

De nombreux jeunes dans les conditions pour obtenir des allocations de chômage n'y accèdent pas dans les délais prévus parce qu'ils ne respectent pas les conditions du stage d'insertion et ne satisfont donc pas aux évaluations de l'ONEM. Depuis 2015, grâce à un subside octroyé par le Fonds Social Européen (FSE), nous avons pu développer un projet d'insertion socio professionnel, « Action jeunes », dans le but d'assurer un suivi particulier aux jeunes déstructurés en stage d'insertion Forem et de les préparer aux évaluations du « Forem contrôle » et de les aider à se préparer aux exigences de leur stage d'insertion afin de pouvoir les « sortir du CPAS » vers le monde du travail, ou à défaut vers les allocations d'insertion auxquelles ils peuvent prétendre.

Malheureusement, ce projet qui donnait des résultats remarquables n'a pas été reconduit par le FSE en 2021 mais vu les résultats obtenus, certaines actions seront maintenues en 2021 par la réorganisation et le repositionnement de certaines ressources humaines du service

2.2.7. LES ETUDIANTS

La loi sur le RIS incite les CPAS à soutenir les jeunes bénéficiaires dans leurs études, sans pour autant octroyer aux CPAS les moyens suffisants pour mener à bien cette mission.

Evolution du nombre d'étudiants aidés (moyennes)

2015	2016	2017	2018	2019 (6 mois)
370	442	444	560	484

Accompagnement pédagogique des étudiants

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

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

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

certain temps d'arrêt ou de décrochage scolaire suite aux facteurs variés (problème de santé, familial...).

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

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

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

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

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

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

La remédiation scolaire est organisée en partenariat avec :

- 1) ASBL EDUCA TEAM pour aider les élèves de l'enseignement primaire et secondaire en période scolaire ;

- 2) ASBL Jeunesses scientifiques de Bruxelles au travers les ateliers d' « échec à échec » organisés pendant les vacances de pâques et au mois d'août ;
- 3) Une agence d'intérim pour les étudiants de l'enseignement supérieur. Le CPAS organise un marché public tous les quatre ans et invite les agences de Mons à participer. Dans l'enseignement supérieur la remédiation scolaire est organisée sous forme de **tutorat**. L'agence se charge de recruter les étudiants-tuteurs et d'assurer le suivi conformément au cahier spécial des charges du marché public. Actuellement le Centre collabore avec PePS Intérim (marché public octobre 2017 => octobre 2021).

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

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

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

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

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

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

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

Ainsi, rares sont les demandes de redoublement ou réorientation ayant nécessité l'expertise pédagogique avant présentation au CSSS. Non plus il n'y a pas eu de CSSS – étudiants comme les années précédentes.

2.2.8. LA COMPOSANTE « JEUNESSE »

Supprimée depuis 2015, les deux agents du service ont intégré l'aide générale et un secteur mais ont conservé leur expertise tout en récupérant du temps à consacrer aux missions d'aide générale.

Ces deux AS ont gardé néanmoins certaines spécificités :

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

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

Traitement des demandes d'aides sociales relatives aux jeunes et aux enfants

- **Aides sociales** : prise en charge financières diverses, visant toujours à apporter un mieux-être aux jeunes et aux enfants. Exemples :

- Activités de vacance durant les congés scolaires et surtout les grandes vacances ;
- Classes vertes, de mer ou de neige ;
- Internats, crèches ;
- Repas scolaires ...

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

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

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

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

Analyse des situations de jeunes adolescents mineurs ou adolescentes mineures (non enceintes et non mères de famille) âgés entre 16 et 18 ans et demandeurs d'une aide sociale financière

ou plus précisément d'une aide sociale équivalente au Revenu d'Intégration (ceux-ci n'ayant pas de droit ouvert au Revenu d'Intégration Sociale) « en difficulté » dans leur milieu de vie ou tout simplement en quête d'autonomie. Le service travaille en articulation avec les Services du réseau de l'Aide à la Jeunesse et notamment « le Service Droits des Jeunes ». Quand le « jeune » se trouve en danger, le Service Jeunesse l'accompagne vers le Service de l'Aide à la Jeunesse.

Traitement des situations de « Tutelle d'Enfants Mineurs »

Tout mineur d'âge pour lequel plus personne n'est investi de l'autorité parentale ou n'exerce la tutelle ou la garde matérielle est confié au CPAS. Le Service Jeunesse, en collaboration avec le Service Juridique du Centre, est amené à assumer des tâches relatives à la tutelle et à la prise en charge financière par le CPAS d'enfants mineurs abandonnés sur le territoire de la commune tels qu'énoncés par les articles 63 à 68 de la loi organique du 8 juillet 1976, dans la mesure où le Juge de Paix a fait la preuve de l'absence notoire d'un représentant légal (déchéance ou décès des parents). C'est dans ces cas de figure uniquement que le Conseil de l'Aide Sociale désigne en son sein un tuteur et un subrogé tuteur pour un enfant domicilié sur son territoire. En 2019, 3 dossiers de tutelles d'enfants mineurs sont comptabilisés (3 en 2018, 4 en 2017 et 4 en 2016).

Accompagnement social

Une accompagnatrice sociale fait partie intégrante du service mais intervient sur demande de tous les services de l'aide générale. Le rôle de l'accompagnatrice sociale est complémentaire à celui des assistantes sociales : elle apporte une aide de proximité en matière de gestion du budget, de gestion administrative, de recherche de logement, d'amélioration des attitudes éducatives dans les familles avec « enfants » bénéficiaires du RIS qui traversent une situation difficile.

L'accompagnatrice sociale se centre également sur l'aide à apporter aux jeunes du Service 18-24 bénéficiaires du RIS : ces jeunes sont souvent déstructurés, en manque de repères et demandent à être épaulés dans l'apprentissage de l'autonomie et dans la gestion de leur situation administrative. Ils ont également besoin du soutien « éducatif », de l'accompagnement « soutenant » et « valorisant » que leur procure l'accompagnatrice sociale.

Actions menées par le service :

- Vacances des enfants des familles suivies dans le cadre de l'Aide générale, du Service jeunesse, des services du CPAS ;
- St Nicolas des enfants des usagers de notre Centre ;
- Collaborations internes et externes.

2.3. 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. Différentes aides peuvent être octroyées aux bénéficiaires du RIS et à toute personne et ménage répondant aux critères définis, visant notamment à prendre en charge le coût des soins de santé, du maintien à domicile, de logement (les aides logement feront l'objet d'un autre chapitre).

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

2.3.1. L'OCTROI DES AIDES SOCIALES DIVERSES

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

Le 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 ...

2.3.2. LES SOINS DE SANTE

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

Evolution des cartes médicales

	2018	2019	De juin à décembre 2019	De janvier à juin 2020
Cartes médicales	648	671	664	651

Le nombre de cartes médicales délivrées reste très stable depuis plusieurs années.

Prise en charge exceptionnelle de médicaments hors critères

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

En ce qui concerne les prises en charge exceptionnelles de médicaments hors critères la procédure mise en place depuis 2017 veut que nous n'acceptons que la prise en charge de ces médicaments qu'à la condition de disposer du justificatif du médecin, de la posologie et de la durée du traitement. Procédure dont l'objectif était d'éviter les abus et de mieux contrôler les frais (sur fonds propres) qui en découlent. Force est de constater que 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. 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...

2.3.3. LA TAXE COMMUNALE SUR LES IMMONDICES

Sur base de critères déterminés par le Conseil de l'Action Sociale, certains usagers bénéficient de l'exonération de la taxe communale sur les Immondices.

Evolution de la prise en charge

Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019
642 dossiers pour un total de 76.253,64€ 630 personnes à 100% 2 personnes à 50% 10 refus	733 dossiers pour un total de 82.633€ 703 personnes à 100% 4 personnes à 50% 26 refus	760 dossiers pour un total de 88468€ 736 personnes à 100% 5 personnes à 50% 19 refus	753 dossiers pour un total de 88815,5€ 738 personnes à 100% 1 personnes à 50% 14 refus	798 dossiers pour un total de 94723€ 771 personnes à 100% 0 personne à 50% 27 refus
- Non calculé car au-delà du subsidie	- Non calculé car au-delà du subsidie	- Non calculé car au-delà du subsidie	- Non calculé car au-delà du subsidie	- Non calculé car au-delà du subsidie
Les frais de fonctionnement s'élevaient à 85€	Les frais de fonctionnement s'élevaient à 173€	Les frais de fonctionnement s'élevaient à 151.46€	Les frais de fonctionnement s'élevaient à 108.75€	Non calculé
Soit un total de 76338.64€	Soit un total de 82.806€	Soit un total de 88984.96€	Soit un total de 88924.25€	Soit un total de 94723€

2.4. 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.

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

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

Année	Compte 2016	Compte 2017	Budget 2018	Budget 2019
ASE	1.192.281,80	1.132.852,45	1.560.000,00	1.580.000

Depuis 2015, nous assistons à une forte diminution des demandes qui se confirme d'année en année, cette diminution est liée, dans un premier temps à une régulation de la politique d'accueil et ensuite à l'évolution de la législation qui permet à présent l'octroi du revenus d'intégration à certaines catégories d'étrangers qui en étaient auparavant exclus, la situation migratoire à laquelle l'Europe doit faire face ne permet pas vraiment de prédire la situation que connaîtra spécifiquement la Belgique.

Le service des Etrangers

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

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

Les sorties du centre d'accueil

Vu l'afflux important de réfugiés qui ont été accueillis cette année dans les centres d'accueil, nous sommes à présent confrontés aux sorties dites « positives » (reconnaissance du statut de réfugié, régularisation, ...). Cette situation a encore été accentuée par la nouvelle politique du gouvernement qui vise à confier aux ILA exclusivement l'accueil et l'hébergement de réfugiés à haut potentiel de reconnaissance ou déjà reconnus qui quittent très rapidement les structures et également par la fermeture de centre d'hébergement tel que Tournai, Binche qui ont accélérés la sortie de leurs résidents qui se sont installés dans les grands centres urbains. L'attractivité de nos universités et des infrastructures scolaires (hautes écoles...) incitent les demandeurs d'asiles étudiants ou les personnes ayant un parcours scolaire dans leur pays à finaliser ou obtenir une équivalence de diplômes. Ils peuvent ainsi augmenter leurs chances d'insertion dans la société.

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.

3. REpondre aux besoins sociaux spécifiques

3.1. LE LOGEMENT

3.1.1. 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'AIS, Toit&Moi et le CPAS de Mons. Depuis plusieurs années, le CPAS est confronté à un nombre important d'expulsions. Ces expulsions émanent de propriétaires privés ou de sociétés de logements sociaux.

A Mons, le coût moyen d'un logement privé est de 500 € pour un studio et de 1.000 € pour une maison de 4 chambres ou plus, à comparer avec les montants mensuels du RIS: 910.52 € pour un isolé et 1254.82 € pour une famille.

L'Agence Immobilière Sociale (AIS) :

Au 01/01/2020, l'AIS gère **383** logements (pour 354 l'année dernière : 45 nouveaux mandats – 16 mandats perdus) sur Mons et les anciennes communes (283) + Colfontaine (59) + Frameries (38) + Quévy (3).

Parmi ceux-ci :

- **38** appartements ou maisons à 4 chambres ou plus (dont 9 sur Mons);
- **76** à 3 chambres (dont 44 sur Mons).

La structure des locataires se présente comme suit :

- **21 %** de chômeurs ;
 - **23%** de bénéficiaires du RIS ;
 - **20 %** de personnes indemnisées par la Mutuelle ou ayant une allocation d'handicapé.
- **Soit 64 %.**

Les autres locataires (soit **36 %**) travaillent ou sont pensionnés.

Au niveau sociologique

- **42 %** de familles monoparentales dont l'écrasante majorité sont des femmes seules avec enfants (39 %) ;
- **36%** d'isolés ;

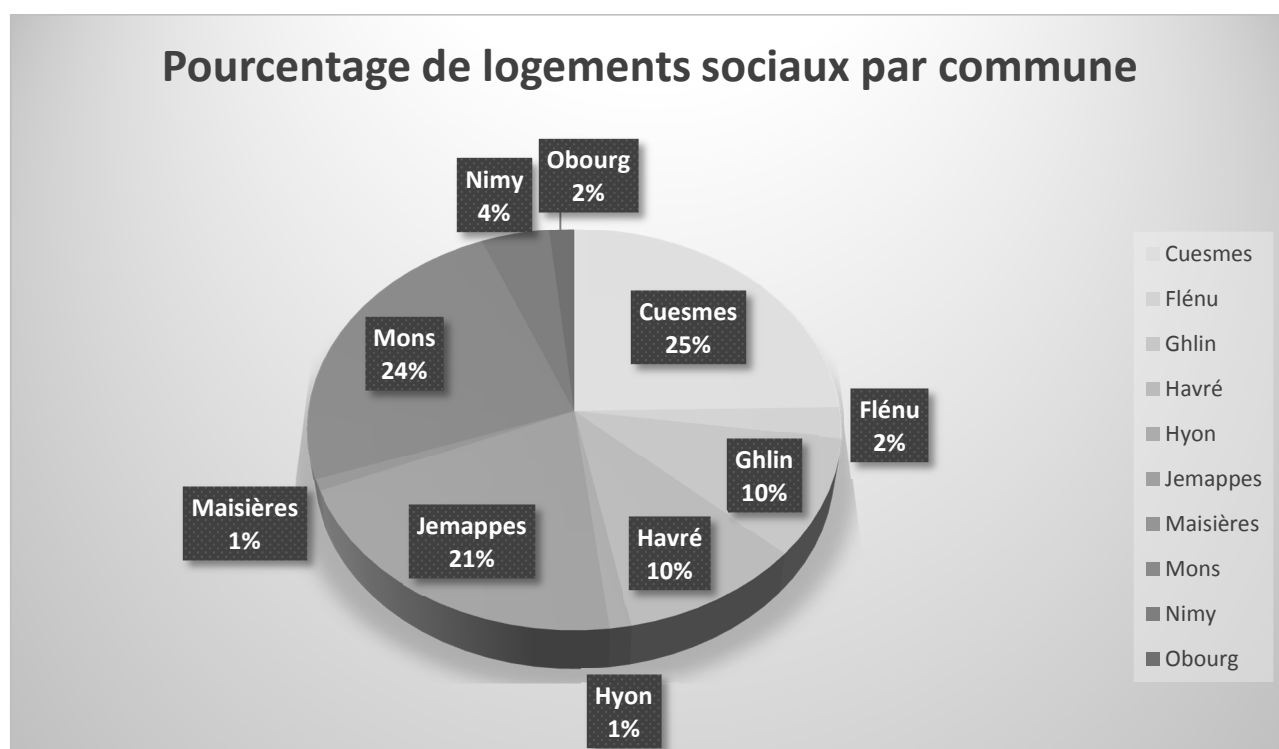
- Le solde représente des couples avec ou sans enfant et des cohabitants (22 %)

Le montant moyen des loyers réclamés aux locataires est de **267 €** pour un studio à **504€** pour un logement à 4 chambres, soit au maximum à **38 %** du revenu.

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

Toit & Moi

Le seul opérateur de logement social est la société « Toit & Moi ». Toit & Moi possède un parc locatif de **3.328** logements sur l'entité de Mons, dont **3.114** occupés.



La structure des locataires se présente comme suit :

- Chômeurs : **23,52 %**;
 - Bénéficiaires du RIS : **9,35 %**;
 - Pensionnés et prépensionnés : **25,26 %**;
 - Personnes indemnisées par la mutuelle : **16,82 %** ;
 - Personnes percevant une allocation de handicap : **3,40 %**.
 - Autres : **3,99%**
- Soit **82,34 %**.

Les autres locataires travaillent (**17,64 %**) ou sont étudiants (**0,02 %**).

3.1.2. LES ACTIONS MENEES PAR LE CPAS

Attestations d'extrême urgence sociale

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

Le nombre d'attestations était de **290** en 2015, **de 273** en 2016, **de 397** en 2017, **468** en 2018, **368** entre le 01/01/2019 **et le 31/09/2019** et **375** pour la même période en 2020

Les causes de l'attestation

2020	Nombre	Pourcentage
Expulsion	87	23.2
Sortie hôpital psy	22	8.86
Logement insalubre	21	5.6
Fin de bail	36	9.6
Séparation	87	23.2
Séparation violence conjugale	17	4.43
Autre	105	28
Calamités	-	-

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.

Les adresses de référence

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

Indicateurs

	Adresse de référence
Au 30.06.2016	148 (+16%)
Au 30.06.2017	171(+17%)
Au 30.06.2018	156(-10%)
Au 30.06.2019	221(+29.4%)
Au 30.06.2020	347

Il est à noter que la législation en matière d'adresse de référence a été modifiée. Elle permet, à présent, l'inscription, par la commune, à l'adresse du CPAS, des détenus rayés des registres, de manière automatique. Au 01.11.2020, 63 personnes bénéficiaient de cette mesure. (01.06.2018, 57, 01.06.2019, 64 personnes).

Les interventions financières en matière de logement

Le CPAS accorde des aides liées au logement sous différentes formes

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

L'évolution générale 2012-2019

	Garantie Locative Non RIS	Garantie Locative RIS	Total Garantie Locative	Prime Installation Non RIS	Prime Installation RIS	Total Prime Installation	Loyers
2013	124	190	314	2	258	260	153
2014	27	133	160	10	144	154	108
2015	128	215	343	53	158	221	191
2016	105	248	353	110	194	304	201
2017	113	266	279	99	208	307	213
2018	111	275	386	77	251	328	232
2019(au 30.06)	45	128	173	35	120	155	119

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

- que les garanties locatives doivent obligatoirement être versées sur un **compte bloqué**,

- que le logement doit avoir été **jugé conforme** par le service,
- que le service refuse systématiquement la prise en charge du 1^{er} loyer s'il n'y a pas eu vérification préalable de la conformité du logement.

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

Les Conventions avec les Maisons d'Accueil

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

En 2019, nous en étions à 40 conventions signées.

Le cout d'intervention en maison d'accueil est très fluctuant en fonction du nombre de personnes orientée, des compositions de ménage et enfin de la maison qui a pu accueillir (en 2019 il était de pour 61.683,24 € en 2018).

La Convention avec Toit&Moi

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

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

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

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

Les logements temporaires gérés par le CPAS

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

- 4 logements d'insertion occupés ;
- 22 logements de transit occupés ;
- 3 logements d'urgence et 6 logements de transit supplémentaires ont été affectés à l'accueil d'urgence ;

- 9 logements actuellement inoccupés.
- 3 logements COVID mis en place depuis le 13/03/2020

Sur ces 9 logements inoccupés, 1 logement est en attente de travaux dans le cadre des aides liées à la mise en place des logements d'urgence. Les autres logements sont en attente de rénovations plus ou moins importantes en fonction des logements. Les travaux des maisons sont répartis entre le service technique de la Ville et du CPAS.

Les locataires du CPAS

Du 1 juin 2019 au 30 juin 2020 : **48, 33%** des ménages hébergés sont monoparentaux. Les couples avec enfants sont représentés à hauteur de **45%**. Les personnes seules représentent 6.67 %.

Pour ce qui est des familles monoparentales, la majorité des entrées effectuées endéans l'année de référence présente pour chef de ménage une femme (**86.20 % des ménages monoparentaux ont une femme comme chef de ménage**).

La « problématique » des hommes accompagnés d'enfant est réellement prise en compte par notre service. Cela représente **13.80 %** des familles monoparentales hébergées par le pôle logement.

La totalité de ces accueils représentent **90** adultes et **123** enfants.

Au niveau des ressources financières, 66.8 % des ménages bénéficient d'un RIS, 10 % d'allocation de chômage, 13,4 % d'indemnité de mutuelle, .4 % sont salariés (art60) et 6.4 % bénéficient de revenus mixtes (AC + RIS ou AC + mutuelle)

Les logements de transit

Du 01/06/2019 au 30/06/2020, le service logement a attribué **20 logements** de transit. Pour la même période, nous avons eu 10 départs et 20 entrées.

Dans les départs enregistrés pour cette période, 7 familles se sont vues attribuer des logements sociaux. 2 familles ont trouvé un logement dans le parc locatif privé, 1 expulsion.

Les logements d'insertion

Entre le 01/06/2019 et le 30/06/2020, **1 entrée** a été faite suite à un transfert à partir d'un logement de transit. La personne est restée au sein de son logement et nous avons opéré une modification du contrat de bail.

Les logements d'urgence

Pour la période du 01/06/2019 au 30/06/2020, nous avons effectués **10 entrées**.

Nous avons enregistré 2 départs qui se sont conclus par 2 relogements via un logement social.

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

Ce bilan ne montre pas clairement l'impact de la crise sanitaire « COVID 19 » sur le service logement. Par contre le bilan de l'année 2019-2020 sera plus représentatif. En effet, durant la période COVID, il y a eu moins d'attributions de logements sociaux donc moins de départs de notre service mais également plus d'expulsions de particuliers pour raisons financières liées aux COVID.

L'accompagnement social

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

Les aspects du travail sont différenciés. Le premier intervenant se concentre essentiellement sur les aspects socio-administratifs de la situation tandis que l'éducateur se focalise plus sur l'aspect de l'entretien du logement, l'accompagnement éventuel dans les démarches administratives et l'aspect familial.

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

Le post-hébergement

Notre service a pris en charge 1 situation en 2019. Le suivi a été fait à la demande des personnes hébergées. La demande a eu lieu car la famille a trouvé un logement dans le privé mais que la situation d'handicap de la dame demande un accompagnement socio-éducatif fort conséquent.

L'atelier recherche logement

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

Sur une période de Juin 2019 à Décembre 2019, 1918 passages à l'atelier ont été enregistrés, dont 323 nouvelles demandes. Si nous prenons en considération que nous avons eu 1918 passages à raison de 145 jours ouvrables, cela donne une fréquentation quotidienne moyenne de 13.04 personnes.

Pour la période de décembre 2019 au 11/03/2020, 1055 passages à l'atelier ont été enregistrés, soit une réduction de 11.49% des fréquentations pour la même période en 2018/2019. Pour cette même période il y a eu 156 nouvelles demandes soit une diminution de 15% des inscriptions. Si nous prenons en considération que nous avons eu 1055 passages à raison de 68 jours ouvrables, cela donne une fréquentation quotidienne moyenne de 15.51 personnes. Durant le confinement, 20 inscriptions ont été réalisées par téléphone. Ces inscriptions n'ont donné suite à aucune rencontre avec la prospectrice mais malgré cela 7 mises en logement ont été réalisées.

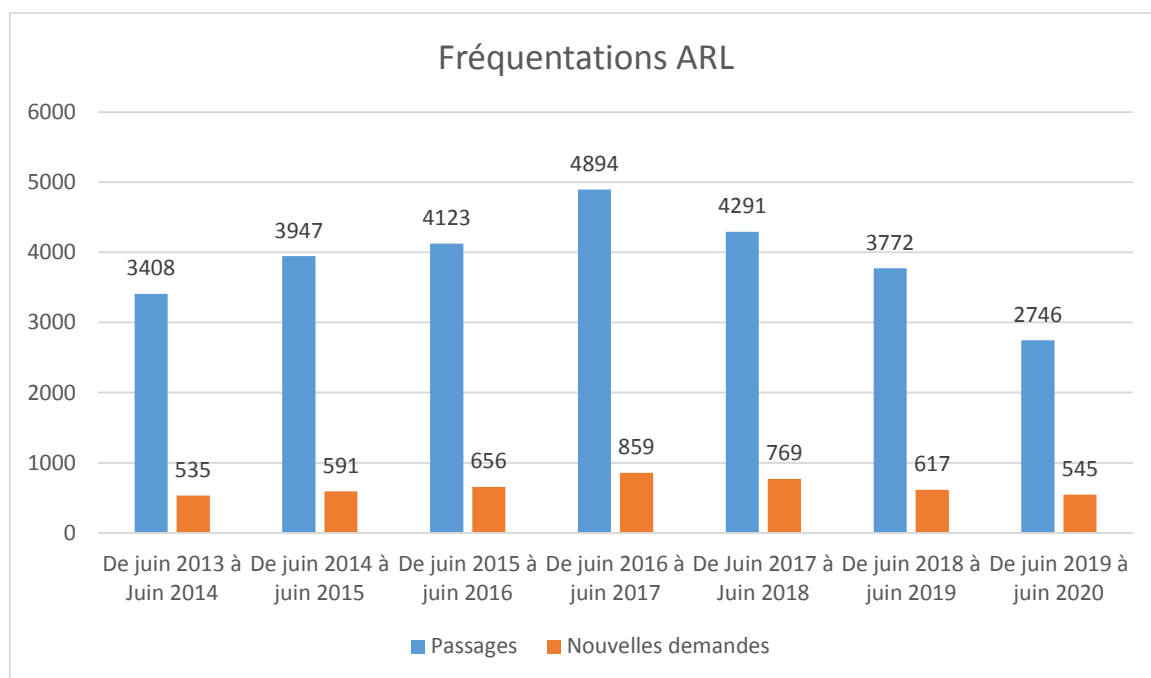
Après le confinement, l'ARL a continué à travailler à bureau fermé en prenant les inscriptions par téléphone et en les transmettant à la prospectrice. Ce qui correspond de la fin du confinement au 30/06/20 à 111 inscriptions ayant donné lieu à 90 rencontres.

Sur une période de un an, cela donne un total de 2746 passages dont 545 nouvelles demandes. Par rapport à l'année dernière, nous constatons une réduction de 27.2% du taux de fréquentation du service. Nous avons aussi eu une réduction de 11.6% des nouvelles demandes. Il est important de prendre en compte à la lecture de ces chiffres que l'ARL a fermé ses portes depuis le 13/03/2020.

Si nous prenons en considération que nous avons eu 2746 passages à raison de 282 jours ouvrables, cela donne une **fréquentation quotidienne moyenne de 9.73 personnes.**

Depuis Février 2020, l'ARL a élargi ses fonctions en prenant les demandes d'avance de garantie locative, de premier loyer, de prime à l'installation et d'aide au paiement des arriérés de loyer hors période hivernale. Ce qui équivaut à 25 demandes d'avances de garanties locative et premier loyer.

Depuis juin 2019, la prospectrice a réalisé 226 rencontres individuelles dont 106 ayant débouché sur une situation de relogement. Sur ce chiffre, aucune personne n'a perdu son logement. La prospectrice a également travaillé sur le relationnel avec les propriétaires. Ce sont désormais 70 propriétaires qui collaborent régulièrement avec notre service.



Nous constatons régulièrement que des personnes socialement plus fragiles sont aux prises avec des marchands de sommeil ou avec des propriétaires indécents qui n'hésitent pas à louer à des prix prohibitifs des logements ne rencontrant pas les normes de salubrité. Le prospecteur logement a pour mission de visiter les logements des personnes qui ont introduit(s), auprès de notre centre, une demande de garantie locative. Il a également un rôle informatif en matière de respect des droits et obligations des propriétaires des demandeurs.

De juin à décembre 2019, 195 demandes de visites ont été faites, 174 ont été traitées et 21 annulées.

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

Sur les 174 visites traitées, 157 visites ont été approuvées, 6 ont été soumises à conditions et 11 ont été refusés.

Le travail du prospecteur est en expansion et semble encore porter ses fruits quant à la qualité des logements pour lesquels une demande de garantie locative a été introduite. Nous constatons pour cette période, une proportion identique d'avis conditionnel et de refus. Cela s'explique par une meilleure acceptation et compréhension des propriétaires du rôle du prospecteur logement.

Il est aussi à souligner que les propriétaires qui se sont vus mettre des conditions exécutent les travaux demandés. Le côté préventif et non répressif de la visite tend à rassurer les propriétaires sur d'éventuelle sanction administrative s'ils persistaient à laisser en location un logement non conforme. Dans ce cadre-là, il y a eu 6 visites de vérification de la mise en conformité des logements.

L'abri de nuit

L'abri de nuit pour les hommes (8 places) et les femmes (4 places) constitue le dernier maillon de l'action sociale en matière d'hébergement.

Quelques statistiques :

Du 01/06/2019 au 30/06/2020

	Hommes	Femmes	Total
Juin 2019	193 (20c)	32	225 (20c)
Juillet 2019	226 (14c)	69	295 (14c)
Août 2019	273 (54c)	94 (1c)	367 (55c)
Septembre 2019	226 (30c)	60 + 3efts	289 (30c)
Octobre 2019	244 (24c)	77	321 (24c)
Novembre 2019	474 (40c)	117	591 (40c)
Décembre 2019	731(31c)	255 (20c)	986 (51c)
Janvier 2020	578 (24c)	218 (14c)	796 (38c)
Février 2020	564 (20c)	114 (1c)	678 (21c)
Mars 2020	636 (15c)	148	784 (15c)
Avril 2020	604	138	742
Mai 2020	507	147	652
Juin 2020	189	93	282
	5445 (272c)	1565 (36c)	7010 (308c)

Au total, nous pouvons constater une augmentation de 15,2% par rapport à la même période l'année dernière. Chez les hommes on constate une augmentation de 16,6%. Chez les femmes on constate une augmentation de 18,5%

Pour cette même période, nous avons fourni 308 nuits dans les cabanons, soit 4,5% des nuitées totales offertes durant cette période.

Pour approfondir ces chiffres, analysons la période hivernale soit du 12/11/2019 au 15/03/2020 :

	Hommes		Femmes		Total	
		Année d'avant		Année d'avant		Année d'avant
Du 12 au 30 Nov 2019	376 (28c)	262(13c)	103	62(3c)	479 (28c)	324
Décembre 2019	731(31c)	648 (36c)	255 (20c)	174	986 (51c)	822
Janvier 2020	578 (24c)	781 (56c)	218 (14c)	189	796 (38c)	970
Février 2020	564 (20c)	744 (30c)	114 (1c)	233 (3c)	678 (21c)	977
Du 01 au 15 Mars 2020	325 (15c)	268 (4c)	83	106 (12c)	408 (15c)	374
	2574 (117c)	2703 (139c)	1565 (36c)	1276	3377 (152c)	3467 (154c)

Nous pouvons voir une augmentation chez les hommes pour les mois de Novembre, Décembre et Mars. En janvier et Février, nous pouvons expliquer cette diminution par le nombre de sanctions posées. En effet, sur toute la période hivernale nous avons eu 39 sanctions (28 hommes et 11 femmes). Rien que pour janvier et février, nous en totalisons 23.

Période Covid:

Le 16/03/2020, les hommes restent à l'abri de nuit et les femmes passent une nuit à l'escale. Il y aura 24 nuitées hommes et 5 nuitées femmes.

Le 17/03/2020, on emménage au stade Tondreau. Le 26/03, l'Escale nous rejoint pour faire un accueil 7j/7, 24h/24. Le Relais Santé et Médecins du Monde sont également présents.

Le 02/06, nous réintégrons nos locaux.

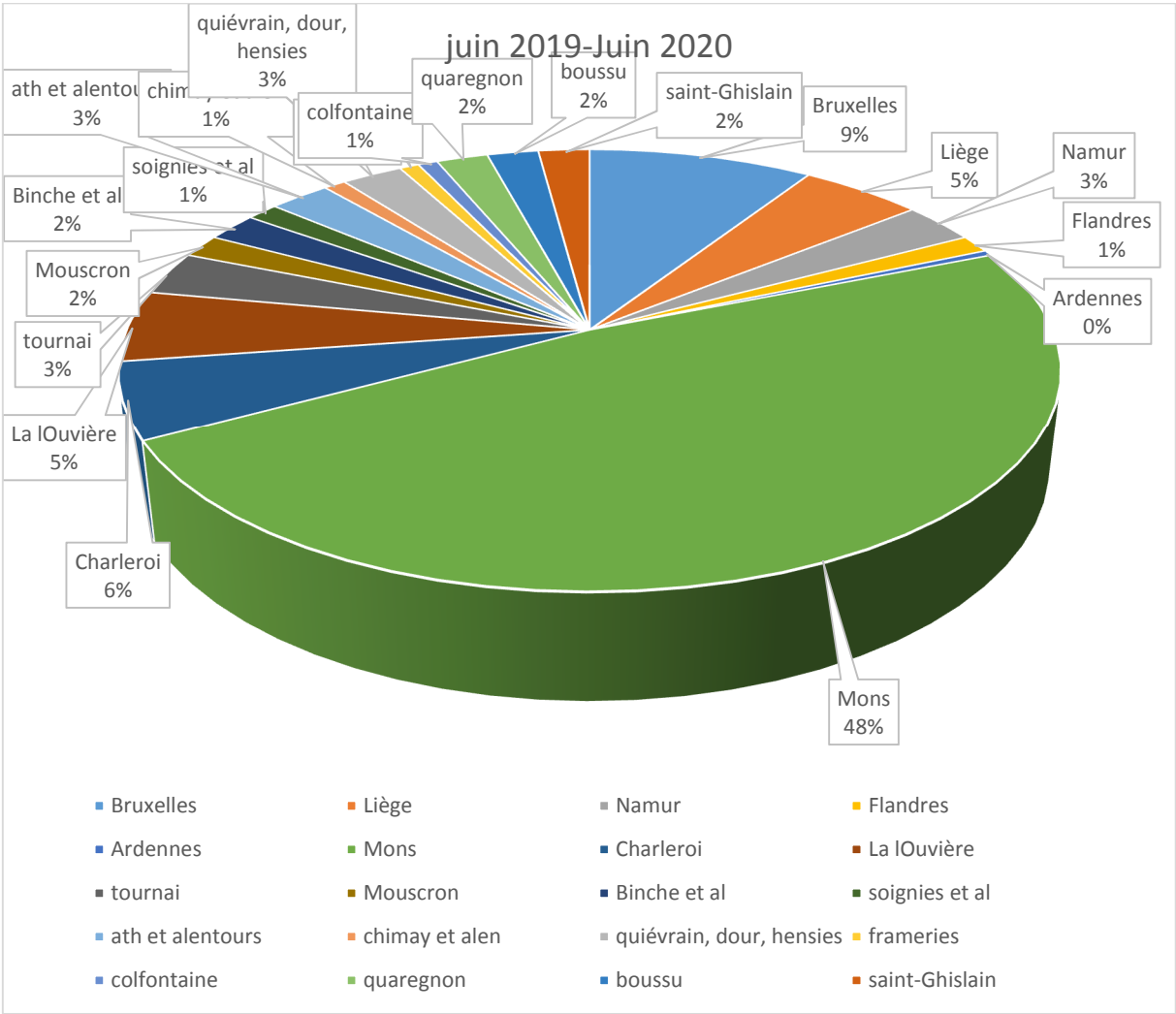
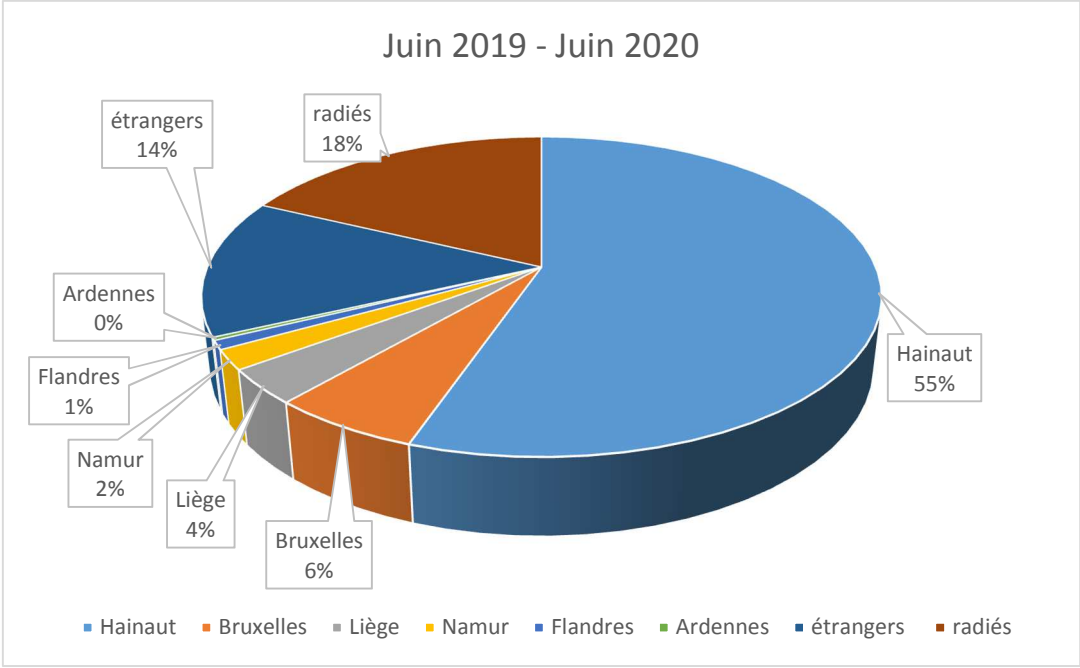
	Hommes	Femmes	Total
Nuit du 16/03	24	5	29
Du 17/03 au 31/03	273	61	334
Avril 2020	604	138	742
Mai 2020	507	147	654
Nuit du 01/06	9	3	12
	1417	354	1771

Sur ces nuitées, il faut savoir qu'il y a eu 26 nuits en logement Covid (21 hommes et 5 femmes). Il y a eu 37 nuits avec 1 chien. Du 16/03/2020 au 01/06/2020 inclus, nous avons vécu 78 jours de confinement.

Il faut savoir qu'en avril, nous avons beaucoup réduit les accueils aux personnes venant de Mons ou des personnes connues. En mai, nous n'avons plus acceptés de nouvelles demandes sauf exceptions avec tests (retours de sanction, squat)

Origine géographique des personnes hébergées

Du 01/06/2019 au 30/06/2020 :



Mons	Borinage	Autres communes
48,2 %	32.9%	18.9%

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

Logement autonome	27
Retour logement	7
Maison d'accueil	30
Institution	1
Famille/Relation	58
Dépannage	70
Vif	2
Retour pays	1
MR	2
Autre AN	3
Total « sorties positives »	201 = 37,4%
Hôpitaux généraux et psych.	21
Ecartement	65
Fin de séjour, pas d'endroit fixe	32
Pas revenu	210
Prison	2
Parti dans la nuit (police, ambulance)	2
Caravane	3
Encore là	1
Total « autres sorties »	336 = 62,6%

Suite des perspectives de l'année dernière

Pour l'abri de nuit, le **chenil** (2 cages extérieures et 2 cages intérieures) pour accueillir deux chiens a été mis en place en janvier 2017. Depuis lors, 2 cabanons nous permettent de renforcer l'accueil des personnes accompagnées de chien. Nous accueillons donc jusqu'à 4 chiens.

Pour l'hébergement des personnes avec chien du 01/06/2019 au 30/06/2020, nous avons eu 24 chiens différents pour un total de 410 nuitées dont 305 dans le cabanon. Il y a également eu 1 nuitée chat.

Toujours pour l'abri de nuit, après la période hivernale, nous avons ouvert notre local d'urgence avec 4 places. Ce local nous permet de répondre à des situations d'urgence pour des personnes seules ou pour des familles.

Dans le local d'urgence, du 01/06/2019 au 30/06/2020 et en sachant qu'il ne peut pas y en avoir un pendant la période hivernale. Nous avons hébergé : 1 femme avec 3 enfants en septembre 2019.

3.2. LE SERVICE VIOLENCES INTRAFAMILIALES

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 **604 demandes** entre le 1^{er} juin 2019 et le 30 juin 2020.

Les 604 demandes sont réparties de la façon suivante :

- Hébergement : **562**
- Ambulatoire : **42**

3.2.1. 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 23/04/2020 (et, actuellement, jusqu'au 31/12/2020), la Ville de Mons a mis une psychologue à la disposition du Service VIF, dans le cadre du Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention (PSSP). La Psychologue a pour mission principale d'assurer les suivis psychologiques dans le cadre de la prise en charge des victimes de violences conjugales et intrafamiliales.

3.2.2. 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 **14** lits, répartis en 4 appartements.

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 1/06/2019 au 30/06/2020, 129 femmes ont été hébergées :

- **71 femmes seules**
- **58 femmes accompagnées d'enfant(s).**

100 enfants ont également été hébergés au sein de la maison d'accueil:

- **89** de moins de 12 ans ;
- **11** de plus de 12 ans.

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

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

Entre juin 2019 et juin 2020, 229 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 2471. La **durée moyenne des séjours** est de 10,79 nuits.

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

Orientation des personnes à la sortie :

Les orientations en fin d'hébergement sont les suivantes :

	Du 1/06 au 31/12/2019	Du 01/01/20 au 30/06/2020
Retour au domicile	14	10
Hébergement dans la famille ou chez des amis	6	8
Logement	3	3
Maison d'accueil	49	16
Autre	2	1
Inconnu	13	4

Demandes n'ayant pas abouti :

	Du 1/06 au 31/12/2019	Du 01/01/20 au 30/06/2020
La maison d'accueil était complète au moment de la demande	37	21
La demande était en inadéquation avec le projet pédagogique de la structure (pas de violences conjugales ou intrafamiliales, pas d'urgence, demande d'hébergement pour un homme, ...)	27	29

La composition familiale était problématique (demande pour une famille de plus de 5 personnes ou aucun appartement disponible pour la composition familiale)	47	14
La personne fait l'objet d'une période d'écartement (décision prise suite à un précédent hébergement. Les motifs principaux sont la divulgation de l'adresse et les comportements violents au sein de la structure)	1	0
La personne n'était pas légale sur le territoire	4	0
Pas de possibilités d'accueil en raison des mesures mises en place durant la pandémie de Covid-19 (logements de quarantaine déjà occupés, logements de quarantaine non nettoyés, refus du confinement, refus de la mise en quarantaine,...).	0	89
Total	116	153

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,...).

3.2.3. MESURES SPECIFIQUE LIEES A LA PANDEMIE DE COVID-19

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

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

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

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

3.2.4. LE TRAVAIL EN RESEAU

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

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

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

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

3.2.5. 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.

3.2.6. LE TAUX D'OCCUPATION

L'objectif du Service Violences Intrafamiliales d'atteindre un taux d'occupation de 70% sur les 10 lits agréé est rempli, ce qui permet de bénéficier de subsides auprès du SPWallonie.

Depuis l'ouverture de la structure hébergement en 2011, le taux d'occupation est en augmentation

Année	Taux d'occupation
2016	64,96%
2017	75,42%
2018	81,12%
2019	83,73%

En 2019, l'augmentation est moins significative que les années précédentes, nous supposons que le taux d'occupation tend maintenant à se stabiliser. Cette hypothèse pourra être réévaluée dans les prochaines années.

Il est à noter que nous attendons à une baisse importante du taux d'occupation pour l'année 2020 en raison de la pandémie de Covid-19 (moins de possibilités d'accueil en raison de la mise en quarantaine à l'entrée).

3.2.7. PERSPECTIVES

Le Service VIF souhaite proposer aux femmes et enfants hébergés au sein de la maison d'accueil, une ouverture vers l'extérieur et un accès à des activités culturelles.

Nous pensons que la participation à ces activités permettra aux femmes/familles de rompre l'isolement qui leur a souvent été imposé au cours de leur parcours. Nous pensons que cela pourra également favoriser l'acquisition/le développement de compétences, de la confiance en soi et de l'estime de soi.

Dans cette optique, un état des lieux mensuel des activités culturelles proposées dans la région est réalisé par les éducatrices/teur. Un planning est ainsi affiché dans les locaux afin que les hébergées puissent choisir les activités auxquelles elles souhaitent participer. En parallèle, une activité encadrée est réalisée à raison de deux fois par mois.

3.3. LES ILA (INITIATIVES LOCALES D'ACCUEIL)

3.3.1. INTRODUCTION

L'accueil des demandeurs d'asile (désormais appelés « demandeurs de protection internationale ») est un droit fondamental qui est reconnu par le droit international et le droit européen (Directive 2003/9/CE). L'agence fédérale pour l'Accueil des demandeurs de protection internationale (FEDASIL) est chargée de l'application du régime de l'accueil. L'aide matérielle est dispensée au sein des structures d'accueil relevant de FEDASIL ou par un partenaire. Les Initiatives Locales d'Accueil (ILA) gérées par les CPAS en font partie.

Chaque résident reçoit une allocation hebdomadaire (actuellement 67€) afin de prendre en charge ses frais de nourriture, son argent de poche et les frais divers. Le loyer et les charges

(eau, électricité, gaz, taxes communales) sont assurés par le CPAS ainsi que les frais liés à l'accompagnement social et médical. L'ensemble des coûts est pris en charge par FEDASIL moyennant une allocation journalière par jour de présence des résidents (actuellement 40,08 € par adulte et 22,05 € par enfant).

3.3.2. SITUATION INITIALE

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

3.3.3. ARRIVEE DE MIGRANTS DES 2015

Depuis 2015, la Belgique a dû faire face à une forte hausse du nombre de demandeurs d'asile.

Le Conseil des Ministres a avait alors lancé un appel à tous les CPAS pour ouvrir des places supplémentaires dans les structures ILA. Dans ce contexte, il nous semblait important de pouvoir contribuer à l'effort national (et international) en garantissant à ces personnes de pouvoir vivre dans des conditions dignes et en leur apportant le soutien et l'aide dont elles ont besoin.

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

Ainsi, après analyse des solutions disponibles et concertation entre services CPAS et Ville, le CPAS a décidé d'étendre son service ILA en ouvrant **19 logements complémentaires** aux 7 existants.

L'ouverture des logements supplémentaires s'est faite au cours du dernier trimestre 2015 pour disposer des places et logements suivants.

Identification	Chambres	Familles ou Isolés	Nombres de personnes	Logement ville, cpas ou « Toît et Moi »	Date d'ouverture
Maison 1	3	I	3	Cpas	2001
Maison 2	3	I	3	Cpas	2001
Maison 3	3	I	3	Cpas	2001
Maison 4	3	I	3	toît et moi	2001
Maison 5	3	I	3	toît et moi	2001
Maison 6	3	F	4	Cpas	2001

Maison 7	2	F	2	Cpas	1/10/2015
Maison 8	2	F	3	Cpas	1/10/2015
Maison 9	3	F	4	Cpas	1/11/2015
Maison 10	2	F	3	Cpas	1/01/2016
Maison 11	2	I	2	Cpas	1/01/2016
Maison 12	3	I	3	Cpas	1/01/2016
Maison 13	2	I	2	Cpas	2001
Appartement 14 (Ville)	3	F	4	Ville	1/12/2015
Appartement 15 (Ville)	2	F	3	Ville	1/12/2015
Appartement 16 (Ville)	3	F	4	Ville	1/11/2015
Appartement 17 (Ville)	1	F	2	Ville	1/11/2015
Appartement 18 (Ville)	3	F	4	Ville	1/11/2015
Maisons 18					
Totaux :	46	10 familles et 22 isolés	55		

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

Tous ces logements ont nécessité une remise en état qui s'est faite en collaboration avec les services techniques du CPAS et de la Ville (travaux de peinture, électricité, plafonnage, plomberie, jardinage, achat de blocs cuisine, d'électroménagers, ameublement intérieur...).

Les mouvements

2017	2018	De décembre 2018 à juin 2019	De juin 2019 à juin 2020
Entrées : 63 personnes	Entrées : 54 personnes	Entrées : 38 personnes	Entrées : 57 personnes
Sorties : 44 personnes	Sorties : 49 personnes	Sorties : 53 personnes	Sorties : 41 personnes

Le taux d'occupation des logements ILA

2017	2018	De décembre 2018 à juin 2019	De juin 2019 à juin 2020
76 %	59 %	79 %	91 %

Fermeture puis réouverture du nombre de places ILA par Fedasil

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

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

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

C'est ainsi que 20 places ont été rouvertes en janvier et février 2019.

Notre ILA compte actuellement 55 places avec la configuration suivante :

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

Evolution du service ILA

Jusqu'en 2015, notre Centre disposait d'une capacité d'accueil de 21 personnes dans son ILA.

Or, au cours de l'année 2015, la Belgique a dû faire face à une forte hausse du nombre de demandeurs d'asile, entraînant une augmentation du taux d'occupation au sein de ses structures d'accueil (centres communautaires et ILA). Au total, plus de 35.000 demandes d'asile ont été enregistrées en 2015 en Belgique (chiffres du rapport 2015 du CGRA, Commissariat général aux réfugiés et apatrides).

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

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

Compte tenu de la décision de Fedasil, intervenue en juin 2018 de fermer 3.600 places, il était prévu de fermer 37 places. Toutefois, la nouvelle augmentation de demandeurs de protection internationale constatée au cours de l'été a amené Fedasil à réexaminer la situation. Au sein de notre ILA, nous n'avons en définitive fermé que 17 places sur le 37 initialement prévues.

Par ailleurs, selon le Commissariat Général aux Réfugiés et Apatrides, 60 % des demandeurs obtiennent une réponse positive. Taux particulièrement important si on le compare aux années antérieures. **La durée moyenne des procédures est aujourd'hui d'environ 6 mois et peut même être réduite à deux ou trois mois pour les procédures accélérées, notamment pour les Syriens.**

Depuis 2016, les premiers flux de populations sortant des structures d'accueil avec un statut de réfugié reconnu ont commencé à s'installer dans les différentes régions du pays. Par ailleurs, les nouvelles entrées concernent des personnes ayant un « haut potentiel de reconnaissabilité » ou d'autres qui ont obtenu leur statut et qui donc ne resteront que peu de temps dans leur logement d'accueil. Ce qui implique une augmentation significative des entrées et sorties dans notre ILA et par conséquent une charge de travail supplémentaire pour une équipe réduite après l'annonce de fermeture de juin 2018.

3.4. LA PREVENTION ET LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT

3.4.1 LA MEDIATION DE DETTES

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

La médiation classique

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

Nombre de dossiers

Année	Du 1 ^{er} juin 2019 au 30 juin 2020
Médiation classique	384

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

A ce nombre de dossiers effectifs, on peut ajouter :

- Les entretiens téléphoniques et demandes qui aboutissent à une orientation vers un service adéquat ;
- Les personnes qui ne reviennent plus car le problème a été résolu ;

- Les personnes qui préfèrent gérer leur dossier seules une fois le plan de paiement accepté par toutes les parties.

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

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

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

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

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

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

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

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

La médiation judiciaire

La requête en règlement collectif de dettes

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

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

La désignation comme médiateur judiciaire

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

Nombre de dossiers

Année	Du 1 ^{er} juin 2019 au 30 juin 2020
Médiation Judiciaire CPAS = Médiateur de dettes	64
Rédaction de requête en règlement collectif de dettes	67

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

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

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

En ce qui concerne le public cible du service de médiation de dettes, il n'y a pas de catégorie particulière (RIS, allocations de chômage, revenus de remplacement, 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).

3.4.2 L'AIDE DE PREMIERE LIGNE ET LA GUIDANCE ENERGETIQUE

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

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

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

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

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

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

Du 01/06/2019 au 31/12/2019

Type d'intervention/ Secteur	Mons /petites communes	Jemappes/Flénu/Cuesmes
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	95/ 68	131
Total	294 demandes	

Du 01/01/2020 au 30/06/2020

Type d'intervention/ Secteur	Mons /petites communes	Jemappes/Flénu/Cuesmes
Interventions urgentes et/ou ponctuelles	13 / 46	7
Total	66 demandes	

Le confinement a eu des répercussions sur ce type de demande pour notre service

ATTENTION DE MARS 2020 à ce jour plus de RDV en physique uniquement des entretiens par téléphone pour traiter les demandes suite au confinement COVID 19

Différents volets existent en matière de guidance énergétique

1) Compteurs à budget

Les dispositions à caractères social et les OSP

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

Modifications

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

Notion de client protégé - tarif social- compteur à budget

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

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






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

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

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

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

Procédure de placement pour un compteur à budget en cas de défaut de paiement

- Échéance de la facture (date courrier + 15j)

- Rappel (date courrier + 10j)

- Mise en demeure + info sur le plan de paiement raisonnable (date courrier +15J)
(Si dette de 100€ min pour l'électricité ou le gaz et 200€ si les 2 énergies sur même facture)

- Déclaration en défaut de paiement – demande de pose de CAB au GRD
+ Info au CPAS (date courrier + 10 Jours)

- Le GRD informe le client de la pose du CAB


- Jour de la pose du CAB -> si accès au compteur, tout est en ordre
-> si pas accès au compteur, avis de passage avec nouvelle date



- Personne n'est présent au 2^{ème} RV, le fournisseur demande la suspension de la fourniture

Et le GRD envoi un courrier recommandé avisant de la date de coupure (+ 15j)

- COUPURE



Procédure de placement pour un compteur à budget en cas de défaut de paiement MAIS pour les clients protégés

- Échéance de la facture (date courrier + 15j)



- Rappel (date courrier + 10j)



- Mise en demeure + info sur le plan de paiement raisonnable (date courrier +15J)
(Si dette de 100€ min pour l'élec. ou le gaz et 200€ si les 2 énergies sur même facture)



- Le client est en défaut de paiement – le fournisseur demande le DROP du client vers le GRD



- Le GRD informe le client de la pose du CAB - > si accès au compteur, tout est en ordre et le GRD devient le fournisseur social

-> si pas accès au compteur, avis de passage

Pour le 2^{ème} RV, le fournisseur demande la suspension de l'énergie

- Le GRD informe le client de la coupure (+ 15j)
- COUPURE

Les principales nouveautés importantes réglementaires

Notion de plan de paiement raisonnable

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

Le coût du placement

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

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

Frais de recouvrement

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

Année	Du 1 ^{er} juin 2019 au 30 juin 2020
Nbre de CLE	12

CLE	Du 1 ^{er} juin 2019 au 30 juin 2020
Nombre de dossiers traités	249

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

La CLE est composée :

- D'un représentant désigné par le Conseil de l'Action Sociale qui en assure la présidence ;
- D'un suppléant ;
- D'un représentant assurant la Guidance Sociale Energétique au sein du CPAS ;
- D'un représentant du Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) auquel le client est connecté ;
- D'un secrétaire : membre du personnel du CPAS (qui n'a pas de voix délibérative s'il n'assume pas la GSE) ;

- Du client : le fait qu'il soit entendu n'est plus une obligation : s'il est absent la Commission statue valablement. Il peut toujours se faire assister ou représenter par la personne de son choix.

Qui fait quoi ?

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

Types de CLE et mesures prises

1. Le défaut récurrent de paiement :

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

La fourniture du client protégé sous CAB est assurée par le GRD du client. La fonction du limiteur de puissance n'est plus appliquée d'office mais doit être activée uniquement à la demande du CPAS ; Une information claire doit être fournie au client pour lui signaler que la fourniture minimale garantie reste à sa charge et lui est facturée (10 A). Le client aura le bénéfice de cette fonction pendant 6 mois maximum à dater de la mise en service. Après constat d'absence de chargement de montants supérieur à 10€ après 3 mois consécutifs du client protégé, le GDR établit une facture. Si le GRD ne dispose pas d'index, il lui adresse un courrier lui réclamant ses index, soit le passage de la carte de prépaiement dans son CAB puis une borne de chargement (15j). Passé ce délai, une facture est envoyée sur base d'estimation. Si client n'honore pas sa facture ou ne négocie pas de plan de paiement, une mise en demeure est envoyée. Si pas de résultat, il est considéré en défaut récurrent de paiement et la commission locale pour l'énergie est saisie.

La commission peut :

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

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

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

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

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

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

La commission peut :

- Accepter la demande.

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

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

3. La perte de protection

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

La commission peut :

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

4. Demande du client

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

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

2) Fonds des Energies

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

La guidance sociale suppose le recours à du personnel. Une partie des moyens prévus dans la loi du 04/09/2002 est dès lors destinée au frais de personnel.

a) Financement en personnel

Cette partie du subside permet de financer 8 équivalents temps plein

b) Financement de l'aide sociale financière

Dans ce cadre, les CPAS sont chargés :

- D'accorder aux personnes qui ont notamment des difficultés à payer leurs factures de gaz ou d'électricité, l'accompagnement et la guidance budgétaire nécessaire, la négociation d'un plan de paiement ;
- D'octroyer une aide financière aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité.

Dans ce cadre, le CPAS intervient principalement, outre les factures d'énergie.

Année	Du 1 ^{er} juin 2019 au 30 juin 2020
Dossiers traités (octrois+refus)	306

Liste non exhaustive des mesures pouvant être appliquée sur le terrain

Des actions individuelles

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

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

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

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

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

Soit en intervenant dans un diagnostic énergétique personnalisé

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

- Interventions pour réduire la consommation d'énergie

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

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

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

Des actions collectives

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

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

3) Fonds Social de l'Eau

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

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

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

Année	Nbre de dossiers traités
Du 1 ^{er} juin 2019 au 30 juin 2020	286

4) Dossiers MEBAR

Dans le cadre de l'opération MEBAR, la Région wallonne accorde une subvention aux ménages à revenu modeste pour la réalisation, dans leur logement, de travaux qui vont leur permettre d'utiliser plus rationnellement l'énergie. Cela peut être le remplacement de châssis ou de

portes extérieures, des travaux d'isolation, l'installation d'un poêle, le gainage d'une cheminée, le placement d'une chaudière ou d'un chauffe-eau, ...

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

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

Montant de la prime

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

Critères

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

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

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

5) Le Fonds Mazout (Allocation Chauffage)

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

Bénéficiaires :

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

- **Catégorie 2** : Les personnes à « faibles revenus » (= revenus annuels bruts imposables inférieurs à 19.566,25 € augmentés de € 3.622,24 € 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.

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

- Le propane en vrac.

Montant de l'allocation :

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

Année	Dossiers traités	Montant des dépenses
Du 1 ^{er} juin 2019 au 30 juin 2020	498	69.964,04 euros

La trêve hivernale

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

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

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

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

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

- Nombre de dossiers traités pour la trêve **du 01/06/2019 au 31/12/2019**

= **31 dossiers traités**

- Nombre de dossiers traités pour la trêve **du 01/01/2020 au 30/06/2020**

= **32 dossiers traités**

6) La guidance sociale énergétique (PAPE)

Le Plan PAPE 2019/2020

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

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

Les retours d'expérience des précédents plans d'action préventive en matière d'énergie relèvent la forte utilité des suivis individuels qui ont un impact plus direct que les séances générales d'information.

Le plan débutera le 1er janvier 2019 et se terminera le 31 décembre 2020

Travail pour l'année 2020 :

Volet 1 : Sensibilisation et information

I. Séance d'information et de sensibilisation en sein de notre CPAS

La CePEE réalise, en collaboration avec les assistants sociaux du service insertion socioprofessionnel, des séances d'information et de sensibilisation sur le budget et l'énergie, sous forme de module, à des personnes issues du service.

Deux séances sur « Comment changer de fournisseur d'énergie » sera réalisé par la Cellule

Pour améliorer la compréhension de ces séances et la mise en pratique dans les ménages, des outils didactiques sur l'énergie créés par le SPW sont distribués, (calendrier perpétuel, tableau de bord sur le relevé des index des compteurs,....)

II. Séance d'information et de sensibilisation en dehors du CPAS

Nous organiserons des séances d'information et de sensibilisation sur l'énergie et pour l'endettement pour les organismes suivant :

- Au four et Au Moulin ASBL
- Régie de quartiers de Mons Est et Mons Ouest
- Projet 107, lié au CHR « Le Chêne aux Haies »

Pour améliorer la compréhension de ces séances et la mise en pratique dans les ménages, des outils didactiques sur l'énergie créés par le SPW sont distribués, (calendrier perpétuel, tableau de bord sur le relevé des index des compteurs,....)

III . Batimons 2020

Depuis quelques années, la cellule prévention participe à la foire commerciale BATIMONS afin d'informer et de sensibiliser, le tout public, sur les économies d'énergie, le simulateur tarifaire pour le choix des fournisseurs d'énergie,....

Voilà deux ans une collaboration a été mise en place avec l'équipe sécurisation de la ville de Mons. Nous avons développé un nouveau concept pour mieux attirer l'attention des visiteurs en recréant l'espace intérieur d'une habitation ayant été cambriolée : meuble TV sans TV, tiroirs ouverts, désordre au sol, boîte à bijoux ouverte et vide, etc.

L'objectif est bien entendu de soulever des questions, une réflexion chez les visiteurs et ensuite de les renseigner via notre petit coin convivial sur notre travail respectif.

Volet 2 : Suivi individualisé des ménages

Dans le cadre du PAPE, une convention morale est signée entre le CPAS et les ménages suivis.

Celle-ci permet d'établir une collaboration entre la Cellule et les ménages pendant une période d'une année maximum (possibilité de prolongation en fonction de la situation). Celle-ci consiste en :

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

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

- Une intervention d'un organisme agréé afin de vérifier les installations de gaz naturel et/ou d'électricité;
- une intervention pour 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 réalisé afin de mettre en évidence l'évolution de la situation. Lors de suivi, certaines fiches techniques seront distribuées, en fonction des problèmes rencontrés.

4°) Après 4 mois, et si aucune demande particulière du point 2°) n'a été faite, le ménage recevra un kit énergie

Pour l'intervention de l'organisme agréé, une intervention forfaitaire de 200 € sera allouée par type d'énergie

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

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

Tuteur énergie

Sur base d'une décision du gouvernement wallon du 25/08/2008 et parallèlement à l'octroi de point APE, les CPAS reçoivent une subvention permettant le cofinancement d'un tuteur énergie

à concurrence de 10.000€ par emploi. Cette mesure vise à renforcer les actions du CPAS dans le cadre de la lutte contre l'augmentation du coût de la vie et la préservation du pouvoir d'achat des citoyens.

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

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

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

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

Ce qui été mis en place :

La Cellule prévention Energie et Endettement (CePEE)

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

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

Réalisations :

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

- Depuis les nouveaux décrets sur les Obligation du Service Publique (1/04/2019), toute personne peut introduire une demande de pose de compteurs à budget, via le CPAS. La pose est gratuite.

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

Années	Du 1 ^{er} juin 2019 au 30 juin 2020
Médiation classique	384
Médiation judiciaire	64
Guidance Energétiques (1 ^{ère} ligne)	360
Dossiers MEBAR	Non communiqué
Eau	286
Fonds des Energies	306
Commission Locale D'Énergie	12 CLE pour 249 saisines
Fonds Mazout	498
Rédaction requête en règlement collectif de dettes	67
Trêve hivernale	63

4. AGIR POUR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

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

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

Rappel : Depuis des années, les financements sollicités auprès du Fonds Social Européen (FSE), nous ont permis d'introduire différents projets d'insertion à savoir : (Mons Inser Formation, Action Jeunes, Proaction et Recyclerie). Ces décisions favorables reflètent non seulement la qualité des dossiers de candidatures introduits mais aussi la reconnaissance des autorités wallonnes et européennes par rapport à l'efficacité du travail réalisé dans ce domaine par notre

CPAS depuis plus de 20 ans. Elles vont permettre la poursuite et le développement des actions menées sur le terrain par notre service au cours des prochaines années.

La formation et ensuite l'emploi sont des objectifs majeurs pour notre service, mais l'engagement par un CPAS d'un travailleur en article 60 § 7/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

De juin à décembre 2019, **474 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 », pour un premier entretien de bilan **384 candidats de juin à décembre 2019 ont été reçus**. 192 candidats reçus se trouvent dans la tranche d'âge de **25 à 44 ans**.

En 2019 (année complète), 836 **feuilles de liaison** avaient été orientées vers notre service au départ du service d'aide sociale générale. De décembre 2019 à juin 2020, **324 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 », **679 candidats** avaient été reçus en 2019 pour un premier entretien de bilan et **241 bilans ont été réalisés de décembre 2019 à juin 2020** (aucun bilan n'a pu être effectué durant la période de confinement c'est-à-dire de mars à juin 2020).

129 candidats reçus se trouvent dans la tranche d'âge de **25 à 44 ans**.

4.1. L'ACCES A L'EMPLOI

La moyenne des mises à l'emploi art 60/61 est constante jusque février 2020 mais s'essoufflent ensuite durant la période de confinement/crise sanitaire puisque le remplacement des postes n'a pu être réactivée qu'à partir de mi-juin 2020.

Partenaires	Art. 60		Art. 61		Art. 61 et Activa		Activation (Activa, SINE, PTP)		Total	
		2018		2018		2018		2018		2018
CPAS		91		/		/		/		91
Ville + public		102		/		/		/		102
ASBL et économie sociale		85		/		/		/		85
Non-Marchand (Payant)		40		/		/		/		40
Secteur Privé		2		56		0		Dont 13		58
Total		320		56		0		13		376

Partenaires	Art. 60		Art. 61		Art. 61 et Activa		Activation (Activa, SINE, PTP)		Total	
	Juin à déc 2018	Dec 2018 à juin 2019	Juin à déc 2018	Dec 2018 à juin 2019	Juin à déc 2018	Dec 2018 à juin 2019	Juin à déc 2018	Dec 2018 à juin 2019	Juin à déc 2018	Dec 2018 à juin 2019
CPAS	95	95	/	/	/	/	/	/	95	95
Ville + public	108	110	/	/	/	/	/	/	108	110
ASBL et économie sociale	86	86	/	/	/	/	/	/	86	86
Non-Marchand (Payant)	44	42	/	/	/	/	/	/	44	42
Secteur Privé	0	0	41	33	0	0	12	9	53	42
Total	333	333	41	33	0	0	12	9	386	375

Partenaires	Art. 60		Art. 61		Art. 61 et Activa		Activation (Activa, SINE, PTP)		Total	
	Juin à déc 2019	Dec 2019 à juin 2020	Juin à déc 2019	Dec 2019 à juin 2020	Juin à déc 2019	Dec 2019 à juin 2020	Juin à déc 2019	Dec 2018 à juin 2020	Juin à déc 2019	Dec 2019 à juin 2020
CPAS	98	96	/	/	/	/	/	/	98	96
Ville + public	107	93	/	/	/	/	/	/	107	93
ASBL et économie sociale	98	88	/	/	/	/	/	/	98	88
Non-Marchand (Payant)	37	31	/	/	/	/	/	/	37	31
Secteur Privé	0	0	46	41	0	0	8	8	54	49
Total	340	308	46	41	0	0	8	8	394	357

Le maintien des chiffres d'accès à l'emploi (via le contrat Art. 60 ou 61) sont donc à prendre en considération avec une petite oscillation liée à la crise sanitaire.

Malgré les circonstances exceptionnelles de cette année 2020, le dispositif de mise à l'emploi reste donc un élément particulièrement positif pour nos usagers.

4.2. LES ACTIONS MENEES EN AMONT DE L'EMPLOI

4.2.1 SUIVI SOCIO - PROFESSIONNEL

Organisation une fois par semaine d'une séance collective avec les personnes orientées par l'aide générale :

- Accueil et premiers entretiens sur base des documents de liaison de l'aide générale;
- Si un projet d'insertion est possible, élaboration d'un PIIS (avenant) axé sur l'emploi et/ ou la formation (si non, équité);
- Accompagnement personnalisé durant le déroulement du PIIS;
- Orientation vers les actions SIP et les opérateurs extérieurs de formation ou d'insertion;
- Mise en formation et suivi individualisé ;
- Testing de compétences et d'orientation;
- Cours de remédiation (en interne) en français;
- Mise en contrat d'insertion, suivi de dossier social et professionnel;
- Organisation de la formation continue des travailleurs en insertion;
- Organisation d'activités dont le but est la compréhension du contrat de travail, appréhension du monde indépendant, ... ;

- Organisation de la collaboration avec Proaction et prospection ad hoc;

Entretiens 1er Bilan 2017 (chiffre arrêté/fin sept))						
18/24 ans	25/44 ans	45/54 ans	55 ans et plus	TOTAL	H	F
233	434	83	15	765	401	364
Entretiens 1 ^{er} Bilan de juin à décembre 2018						
184	215	34	11	444	243	201
Entretiens 1 ^{er} Bilan de décembre 2018 à juin 2019						
166	203	43	6	418	349	169
Entretiens 1 ^{er} Bilan de juin à décembre 2019						
153	192	34	5	387	203	181
Entretiens 1 ^{er} Bilan de décembre 2019 à juin 2020						
96	129	13	3	241	120	121

Au 31/12/2019, nous supervisons simultanément **979 bénéficiaires** : **405 dossiers PIIS-SIP actifs** et **574 dossiers** en cours de Bilan Socio Professionnel (BSP).

En outre, de juin à décembre 2019, **124** dossiers ont été archivés (sortie RIS) et **78** dossiers ont été mis en attente pour raison d'équité ou problèmes de santé, les candidats reçus ont entamé leur parcours d'insertion et ont été progressivement orientés vers les actions du SIP et les opérateurs extérieurs.

En outre, de décembre 2019 à juin 2020, **93** dossiers ont été archivés (sortie RIS) et **62** 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.

Bilan des mises en formation (auprès des opérateurs extérieurs)

Du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017, 255 mises en formation ont été réalisées.

Sexe		Age			Niveau D'ETUDE		Opérateur		
Hommes	Femmes	18/24 ans	24/44 ans	45/54 ans	CESS	35	CISP (EFT)	81	
129	126	43	163	47	3 CESI	120	EPS	78	
						CEB	47	ALPHA	1
						PRIMAIRE NON ACHEVE	3	FOREM	8
						PROFESSIONNEL	6	AUTRES	87
						SPECIAL	11		
						SUPERIEUR	7		
						INCONNU	26		

Du 1^{er} juin au 31 décembre 2018, 242 mises en formation a été réalisées.

Sexe		Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur	
Hommes	Femmes	18/24 ans	24/44 ans	45/54 ans	> 55 ans	CESS	50	CISP (EFT)	69
114	128	56	157	28	1	CESI	47	EPS	109
						CEB	98	ALPHA	1
						PRIMAIRE NON ACHEVE	1	FOREM	7
						PROFESSIONNEL	6	IFAPME	8
						SPECIAL	9	AUTRES	48
						SUPERIEUR	6		
						INCONNU	25		

Du 1^{er} décembre 2018 au 30 juin 2019, 196 mises en formation a été réalisées.

Sexe		Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur	
Hommes	Femmes	18/24 ans	24/44 ans	45/54 ans	5> 55 ans	CESS	33	CISP (EFT)	55
92	104	52	117	25	2	CESI	37	EPS	91
						CEB	58	CEFOP	5
						PRIMAIRE NON ACHEVE	25	FOREM	10
						PROFESSIONNEL	7	IFAPME	5
						SPECIAL	10	AUTRES	30
						SUPERIEUR	7		
						INCONNU	19		

Du 1^{er} juin au 31 décembre 2019, 259 mises en formation a été réalisées.

Sexe		Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur		
Hommes	Femmes	18/24 ans	39/44 ans	24/44 ans	45/54 ans	55 ans	CESS	39	CISP (EFT)	72
120	139	68	168	20	3	CESI	43	EPS	126	
						CEB	85	ALPHA	6	
						PRIMAIRE NON ACHEVE	25	FOREM	11	
						PROFESSIONNEL	16	IFAPME	6	
						SPECIAL	13	AUTRES	38	
						SUPERIEUR	9			
						INCONNU	29			

Du 1^{er} décembre 2019 au 30 juin 2020, 123 mises en formation a été réalisées.

Sexe		Age				Niveau D'ETUDE		Opérateur	
Hommes	Femmes	18/24 ans	24/44 ans	45/54 ans	55 ans	CESS	16	CISP (EFT)	23
48	75	30	185	8	0	CESI	22	EPS	78
						CEB	43	CEFOP	1
						PRIMAIRE NON ACHEVE	14	FOREM	4
						PROFESSIONNEL	6	IFAPME	4
						SPECIAL	6	AUTRES	13
						SUPERIEUR	2		
						INCONNU	14		

4.2.2 COMPETENCES ET RESSOURCES POUR L'EMPLOI

- On pense particulièrement à :

- Groupes de soutien aux demandeurs d'emploi;
- Informations sur le marché de l'emploi;
- Orientation vers les formations professionnelles;
- Valorisation des compétences de chacun ;
- Analyse des profils;
- Niveau de français à évaluer;
- Niveau de connaissances informatiques à évaluer;

- Politique de testing de compétences ;
- Accompagnement concret de la recherche d'emploi;

Explication des ateliers dispensés au SIP :

Le service d'insertion professionnelle propose à ses bénéficiaires deux séances de testing professionnel :

Test d'orientation

Quand une personne a du mal à exprimer un projet professionnel clair, un entretien individuel d'1h30 permet d'explorer les différentes possibilités professionnelles de la personne en revenant sur son bilan socioprofessionnel. Deux tests sont proposés pour venir étayer la discussion :

- **IPC** : ce test permet d'établir l'équilibre du processus de décision de la personne entre les facteurs interne, les autres et la chance.
- **Hexa 3D** : ce test permet d'établir un profil professionnel sur base de la prédominance de 3 facettes sur une palette de 6 possibilités.

Ce profil est alors mis en perspective avec le dictionnaire des métiers qui propose un classement des métiers sur base de la typologie de profils de l'Hexa 3D.

Test de compétences administratives

Cette session propose en trois heures différents tests de compétences à un groupe de 6 personnes :

- **IPC** : ce test permet d'établir l'équilibre du processus de décision de la personne entre les facteurs interne, les autres et la chance.
- **Test « orthographe »** : trente exercices proposant chacun 4 mots dont l'un est mal orthographié. L'épreuve est à réussir en huit minutes.
- **Test « grammaire »** : Trente phrases découpées en 4 segments sont proposées. L'un de ses segments contient potentiellement une faute d'accord ou de conjugaison. Le test est à réussir en douze minutes.
- **GAT B verbal** : trente-six énigmes verbales demandant de compléter une relation verbale entre 4 termes. Le but est d'évaluer le niveau de langage de la personne. Le test est à réussir en 15 minutes.
- **D2-R** : Ce test propose de cocher certains items dans un méli-mélo de signes dans un laps de temps court. Cet exercice permet d'analyser les capacités de rapidité et de précision ainsi que d'attention des personnes.

- **Tâches administratives** : Ce test met la personne devant différentes tâches administratives : deux jeux de rôles de conversation téléphoniques, rédaction d'un courrier sur un PC, résumé de texte et une prise de note d'une allocution.

La synthèse de l'ensemble de ces tests fait émerger une photographie des compétences de la personne. Il lui est alors proposé d'embrayer vers un emploi si les compétences sont suffisamment solides ou de se mettre à niveau si elle exprime des difficultés.

- Ateliers collectifs et suivis individuels : bilan de compétences, mise en projet, atelier recherche active d'emploi;
- Fichier de candidatures, présélection de candidats et informations aux employeurs;
- Partenariats avec l'agence conseil Progress et la coopérative d'activités Avomarc.

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

Prolongation du projet NEETS avec le même objectif d'insertion :

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

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

Partenaires dans le cadre de ce projet :

- L'Université de Mons (service des sciences de la famille)
- La Haute Ecole en Hainaut (HEH – sections éducateurs/éducatrices)

Actions menées :

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

Quelques indicateurs :

	2017	Du 1/06 au 31/12/18	Du 1/12/18 au 30/06/19
Nombre de BSP	181	129	131
Nombre de contrats art. 60/61	43	58	58
Nombre de jeunes en formation	29	41	36
Nombre de jeunes ayant participé aux visites d'entreprises et centre de formation	31	20	31
Ateliers de bilan de compétences et recherche active d'emploi	65	28	13

	Du 1/06 au 31/12/19	Du 1/12/19 au 30/06/20
Nombre de BSP	162	175
Nombre de contrats art. 60/61	59	44
Nombre de jeunes en formation	45	30
Nombre de jeunes ayant participé aux visites d'entreprises et centre de formation	56	8
Ateliers de bilan de compétences et recherche active d'emploi	21	10

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

L'insertion professionnelle est un élément moteur depuis plusieurs années de l'action menée par le Centre. A ce titre, le service d'insertion socioprofessionnelle s'est développé en fonction

de l'évolution de la société, des changements structurels et problématiques des personnes orientées. Ce changement pousse les services d'insertion à ajuster et développer également certaines pratiques. L'ancienne et nouvelle programmation FSE a permis au SIP d'obtenir les moyens structurels et financiers pour mener ses actions et en apporter d'autres plus spécifiques ces dernières années avec le projet « NEETS » reconduit en 2019-2020.

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

La proportion homme/femme est également à travers ces dernières années devenue une réelle préoccupation pour le service.

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

4.2.3. LE POLE FORMATION « LE PLEIN AIR »

Le pôle formation « Le Plein Air », toujours officiellement localisé à la Maternité d'entreprises 84 avenue du Coq à 7012 Jemappes regroupe différentes actions et ou projets axés, d'une part, sur la formation et, d'autre part, sur des services commerciaux destinés, principalement, aux personnes précarisées. Dans les faits, la quasi-totalité de nos équipes se sont déjà installées, depuis 2019, dans les anciens ateliers (garage) communaux se situant à la rue du travail, 52-7033 Cuesmes. Seul l'atelier « bois et customisation » de la Recyclerie se trouve encore à Jemappes, ainsi qu'une zone de stockage pour la filière « bio et entretien d'espaces verts » pour le matériel ne pouvant être suffisamment sécurisé sur leur site d'exploitation de Ghlin.

- 1. Le Centre d'Insertion Socioprofessionnelle (CISP)
- 2. La « Recyclerie »
- 3. IDESS (sauf le Taxi Social géré par ACASA) comprenant :
 - o Le magasin Social « Le Grenier aux Trouvailles »
 - o Le service « Brico-dépannage – Jardinage ».

1) LE CISP DU « PLEIN AIR »

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

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

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

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

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

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

Evolution du nombre de stagiaires

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation
2017	81	49.274
2018	70	35.426
2019	77	33.324
2020 (30/09/20)	58	18.557

Depuis 2017, le nombre d'heures fixé par la Région Wallonne dans le cadre nouvel agrément a été diminué, passant de 31.472 heures à 27.606, pour lesquelles nous disposons d'un financement d'environ 420.000 €.

Cela étant dit, la situation liée au Covid-19 a complètement faussé la pratique et les résultats de cette année, le chiffre n'aurait pu être atteint mais les pouvoirs subsidiants et fédérations étant parfaitement conscients de cette situation, des solutions ont été mises en place. En effet, il a été convenu que la période de confinement complet, du 16 mars au 17 mai 2020, sera immunisée dans leur décompte (toute heure qui aurait dû/pu être prestée par les stagiaires inscrit durant cette période sera bel et bien comptabilisée). Quant aux mois de juin à décembre, les heures prestées compteront double dans leur calcul. Compte tenu de ces informations, non seulement nous ne subissons aucune pénalité mais nous serons même au-delà des attentes et des indicateurs habituels.

Une nouvelle période immunisée sera peut-être instaurée puisque nous faisons à nouveau face à une seconde période de confinement depuis le 4/11/2020.

Détail des heures par filière de formation

	Aux. coll.	Electro	Bois	Transport	Bio	Total
Agréées	10.491	3.588	4.141	4.141	5.245	27.606
2017	21.028	5.105	3.939	5.855	13.347	49.274
2018	11.854	4.576	2.019	4.833	12.143	35.426
2019	10.380	5.812	1.469	3.559	12.104	33.324
2020 (30/09)	5.514	2.263	3.499	2.804	4.479	18.557

Remarque : depuis 2018, les heures prestées par les ART60 ne sont plus valorisées dans le cadre de la formation.

Chiffre d'affaires annuel des services situés au Plein Air

Année	Clients Payants	Services Rendus	Total
2015	107.333 €	108.705 €	216.038 €
2016	128.705 €	111.450 €	240.155 €
2017	157.482 €	110.625 €	268.107 €
2018	213.222 €	95.436 €	308.658 €
2019	235.174 €	85.909 €	321.083 €
2020 (30/09/20)	154.697 €	100.934 €	255.631 €

Depuis 2018, nous avons intégré dans nos recettes, celles du service « Brico-dépannage – Jardinage » mais, à l'inverse, celles du Taxi Social n'y sont plus incluses depuis 2019 (transfert de gestion vers ACASA).

Détail du chiffre d'affaires en cours (au 30/09/20) par service :

2020	Payants	SR ¹
Auxiliaire en collectivité	€ 10.839,76	€ 57.070,00
Bio-maraîchage	€ 0	€ 644,59
Entretien d'espaces verts	€ 740,00	€ 7.435,00
Installateur valoriste en électro-ménager	€ 1.875,00	€ 6.665,00
Magasinier-livreur spécialisé dans le travail du bois	€ 15,00	€ 8.519,75
Agent de transport – manutention - distribution	€ 5.051,00	€ 18.500,00
Recyclerie ²	€ 4.019,82	€ 2.100,00
Magasins	€ 103.431,25	€ 0
Brico-dépannage – Jardinage (au 23/10/20)	€ 28.725,25	€ 0
TOTAL	€ 154.697,08	€ 100.934,34

¹ Il s'agit des interventions réalisées pour les services internes du CPAS ou, à la demande des autorités, avec les partenaires avec lesquels nous sommes conventionnés. Ces interventions

sont non facturées mais permettent d'établir un montant estimatif qu'aurait dû payer le CPAS s'il avait fait appel à des entreprises externes (= économies d'échelle), bien que nos tarifs soit bien moindres que ceux appliqués dans le privé.

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

➤ La filière « Auxiliaire en collectivité »

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

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

Nous formons aussi nos stagiaires aux techniques de repassage « professionnelles ».

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

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

➤ Filière Electro

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

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

Depuis 2018, nous avons obtenu le LABEL« Electrorev » via l'ASBL Ressource. Cette reconnaissance nous a apporté une plus grande renommée, une garantie de qualité sur nos services et appareils en vente mais nous permet également d'agrandir, voire de nous créer un

véritable réseau de professionnels dans le domaine de l'électro. A titre d'exemple, nous avons développé un partenariat avec le groupe Colruyt sous la supervision de l'ASBL RECUPEL.

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

Notre formateur a réussi sa formation de technicien frigorifique et nous avons été agréés en qualité d'entreprise en technique frigorifique spécialisée il y a quelques jours (15/10/20). Nous pourrons ainsi développer cet aspect dans notre formation et pourrons proposer à la vente des frigos. En effet, il s'agit d'un besoin de première nécessité pour les bénéficiaires de l'aide sociale pour lequel nous avons beaucoup de demandes. Il était donc frustrant de régulièrement croiser des frigos lors de nos prises de dons et de ne pouvoir les collecter pour réparation en vue de leur réemploi.

➤ Filière Bois

La filière « bois » agit essentiellement dans le même cadre que celle de l'électro.

Au contraire des autres filières, les indicateurs tant d'heures que financier sont en grande progression par rapport aux dernières années malgré le Covid-19. Il s'agit d'ailleurs de la seule filière qui aurait tout de même atteint son quota d'heure uniquement sur base des heures réellement prestées. En effet, nous avons à cœur de bien préparer cette filière pour sa reprise après une longue période d'arrêt généré par les problèmes de santé de Jean-Luc Gallez et finalement de son remplacement. Alain Carpentier, le nouveau formateur, a déjà démontré de bonnes compétences, un bon état d'esprit et donne entière satisfaction à ce poste.

L'atelier a également vu ses équipements augmenter et s'améliorer depuis son installation à la rue du Travail et permet d'offrir une formation de meilleure qualité à nos stagiaires.

➤ Filière Transport

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

La filière a mis en place une nouvelle activité depuis 2018 sous la tutelle du service technique, celle du Car-Wash pour le nettoyage des véhicules de service de l'ensemble du CPAS mais excepté quelques cas isolés, cela ne rencontre pas de franc succès...

La filière est aussi régulièrement sollicitée pour la récupération des denrées alimentaires pour le service social.

Nous savons déjà que notre formateur devra être opéré fin d'année et subira une indisponibilité de longue durée. Nous réfléchissons actuellement à la meilleure manière de pallier cette absence qui passera certainement par le retour d'Enzo Volpe (formateur actuellement détaché

du CISP dans le projet Recyclerie) dans cette filière mais cela créera un manque d'effectif au sein de la Recyclerie qui devra également être résolu.

➤ Filière Bio-maraichage et entretien d'espaces verts

Suite à l'obtention du nouveau terrain de 8 hectares à Ghlin en 2017, nous avons évoqué la création d'un projet spécifique pour le développement de l'axe bio-maraichage de la filière. En janvier 2019, un second formateur / maraîcher à mi-temps est venu renforcer la filière dans cette optique de développement du site dans une logique et gestion en « Permaculture ».

La volonté à long terme était de développer une micro-ferme pédagogique reconnue comme fleuron local en développement durable autour de la filière bio-maraichage. Vu l'ampleur et la diversité des actions à entreprendre, un partenariat a été mis en place avec la filière « éco-rurale » du CISP le CEFOP afin de mutualiser nos forces. De ce partenariat est né l'initiative « Naturacadémie » qui vise à regrouper un ensemble de partenaires autour de l'axe développement durable / « société en transition » dont les actions menées auront des répercussions positives pour notre environnement local.

Nous avons notamment signé une convention avec l'école d'apiculture des hauts pays pour l'implantation d'un rucher en 2018. Six ruches ont dès lors été installées en mai de cette année et des actions de sensibilisation et de formation commune ont été mises en place.

Nous avons également travaillé, en partenariat avec IDEA et l'IFAPME, au financement par Google d'un projet d'« espace test maraicher » sur notre terrain à Ghlin. L'IFAPME organisant des cours de maraichage, ses étudiants diplômés après leurs deux années d'étude pouvaient donc se lancer comme maraîcher indépendant sur les espaces test de notre site. Les serres et le matériel étaient financés par Google et nos stagiaires pouvaient être mis en stage pour valider leur formation chez ces jeunes indépendants maraîchers.

Cependant, toutes ces aspirations ont dû être revues à la baisse afin de laisser place au projet de régie agricole autonome pour laquelle, une équipe d'agents spécifiques de production devra également être mise en place à l'avenir.

En outre, cette filière a rencontré plusieurs problèmes durant cette année 2020 :

- La première, commune à tous, est le Covid-19 qui entraîné l'arrêt des activités durant 2 mois et l'instabilité préventuelle des stagiaires
- Le départ à la pension de notre formateur d'EEV et les indisponibilités de plusieurs mois pour raison de santé de deux autres
- Et enfin, la sécheresse excessive de cette année a également affecté les cultures du bio.

Les chiffres sont donc logiquement inférieurs qu'attendus et la pratique sur le terrain s'est même avérée davantage compliquée que ce que renvoient les statistiques.

Cette année, nous avons mis à profit la période de confinement pour entreprendre et régulariser les activités de la filière maraichage (producteur de fruits et légumes) au sein de

l'AFSCA. La prochaine étape sera de lancer les démarches pour la reconnaissance de notre production par le Label BIO et par l'AFSCA afin de pouvoir, un jour, vendre nos produits.

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

Le manque de sécurité sur le site de Ghlin reste une réalité. En effet, de nombreux vols et dégâts ont été constatés, avant tout investissement, il serait donc primordial d'envisager l'installation de mesures de sécurité adéquates et d'investir dans la remise en état de la maison permettant d'accueillir les stagiaires dans de bonnes conditions.

➤ 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 », fonctionnait bien mais, de nouveau, la situation sanitaire que nous traversons a suspendu cette collaboration depuis mars. Nous reprendrons l'activité telle que par le passé quand (si) la situation se sera améliorée.

Notre collaboration avec la maison de quartier de Quaregnon pour des cours (gratuits) sur le permis de conduire théorique existe toujours mais n'a pas du tout eu lieu cette année.

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

Notons que notre salle informatique n'est toujours pas opérationnelle mais qu'à défaut, nous disposons d'un accès aux locaux et matériel du CISP Cefop dans le cadre d'une convention de partenariat. Bien que ce ne soit pas l'idéal en termes d'organisation et de déplacement.

2) LA « RECYCLERIE »

Avant-projet

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

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

Cette phase de test s'est déroulée au sein de notre CISP du **23 juin 2014 au 30 septembre 2015**. Cela a permis de tester les procédures de travail et d'affiner les partenariats dans l'attente des

décisions relatives aux dossiers Fonds Social Européen (FSE) et FEDER introduits dans le cadre de la nouvelle programmation 2014/2020.

Fiche Projet financé FSE

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

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

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

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

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

Le public-cible est confronté à plusieurs difficultés concomitantes :

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

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

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

Description des activités :

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

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

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

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

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

Cadre Partenarial :

Dans la fiche projet établie à la genèse de la Recyclerie, nous avons prévu de travailler avec Hygea et le CISP « Droit et Devoir », la collaboration avec le premier s'est accentuée et nous avons augmenté le nombre de Recyparcs partenaire alors que pour le second, la collaboration est devenue nulle et ne consiste plus qu'en la réorientation et la transmission d'informations lorsque il s'agit de biens informatiques. Nous avons également établi de nombreuses conventions de partenariat tout au long de cette programmation avec notamment les régies de quartiers, la maison du Design, le centre de compétence du Forem, etc. Certaines se sont maintenues mais de nombreuses autres n'ont pas perduré dans le temps.

Subsidiation FSE du projet :

Le cofinancement du FSE a permis :

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

Reconnaissance projet FSE

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

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

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

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

Quelques données chiffrées du projet « Recyclerie »

Les résultats de la phase test sont les suivants :

	Tonnage enlevé	Tonnage vendu	Tonnage retourné
2014 (à.p.d. 23/06/14)	17	5,7	4,1
2015 (=>30/09/15)	27,4	10,5	6,5
TOTAL	44,4	16,2	10,6

Les résultats depuis le lancement du projet sont les suivants :

	Tonnage enlevé	Tonnage vendu	Tonnage retourné	Valorisation Alvin
2015 (à.p.d. 1/10/15)	18,12	5,63	3,26	-
2016	91,51	63,17	14,26	29,94
2017	88,32	66,52	8,34	19,68
2018	105,82	74,63	15,10	30,96
2019	133,37	103,12	22,94	13,52
2020 (30/09/20)	74,67	55,99	24,82	18,30
TOTAL	511,81	369,06	88,72	112,40

Stagiaires en formation :

	Nombre de stagiaires	Nombre heures de formation	Chronogramme prévisionnel
2015	16	4.135	13.600
2016	40	23.918	30.600
2017	33	29.240	32.300
2018	50	33.790	34.000
2019	47	34.888	35.700
2020 (30/09/20)	36	14.735*	37.400

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

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

L'aménagement pour les ateliers du projet Recyclerie vient d'être terminé par Hygea et ce, avec le soutien d'un financement FEDER d'environ 500.000 € obtenu en 2014. Nous devrions donc pouvoir investir ces derniers locaux de la rue du Travail (situés derrière et en connexion avec ceux déjà achetés à la Ville par le CPAS) d'ici la fin de l'année ou début 2021 au plus tard.

Validation des compétences du métier d'ouvrier valoriste

Pour rappel, l'année dernière, Fadi Sfeir, formateur à la Recyclerie, et Christophe Miot, responsable du CISP et de la Recyclerie, ont été reconnus, respectivement, évaluateur et observateur par le consortium de « validation des compétences » pour le métier d'ouvrier valoriste. Cette année, deux autres formateurs, Enzo Volpe et Salem Merouche, sont également devenus « évaluateurs ». Tous peuvent ainsi exercer cette fonction lors de sessions d'examen tant au sein de notre centre qu'à Bruxelles (dans tous les cas nous sommes rémunérés pour ces activités).

En effet, notre objectif était de tout mettre en place pour que notre centre de formation soit désigné par le Consortium de la Validation des Compétences comme centre d'examen pour le métier d'ouvrier valoriste pour l'ensemble de la Région Wallonne. Nous sommes fiers d'annoncer que cet objectif a bien été rempli !

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

Malheureusement, la crise sanitaire a entraîné l'annulation des premières épreuves prévues en octobre et novembre 2020.

La Ressourcerie – Fin du projet Pilote « Recytroc » (récolte des encombrants à domicile)

Le projet pilote « Recytroc » s'est terminé le 31/12/2018, à cette issue, nous avons analysé les forces et faiblesses de cette expérience et, en collaboration avec Hygea et la Ville de Mons, nous réfléchissons à la faisabilité de création d'une Ressourcerie active sur le Grand-Mons en se basant sur le modèle des Ressourceries existantes (exemple celle du Val de Sambre, au celle du pays de Liège).

Actuellement, les activités de collecte chez les citoyens se poursuivent mais uniquement dans le cadre du projet de formation FSE : Recyclerie.

3) PROJET IDESS

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

- Le transport social (géré par ACASA)
- Le service « Brico-dépannage – Jardinage »
- Le magasin social.

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 participer à une activité quelconque. Ce taxi fonctionne du lundi au vendredi selon des horaires de bureau.

Depuis 2017, notre chauffeur est détaché à ACASA afin de travailler dans le même cadre et de profiter de l'organisation et des installations du service de « course et accompagnement » d'ACASA. Il nous paraîtrait d'ailleurs plus judicieux de supprimer le service Taxi Social et d'intégrer à part entière l'agent (Eric Taverne) et son véhicule au service précité. D'autant plus que la situation actuelle ne semble donner aucun avantage mais, au contraire, génère de nombreuses complications en termes de gestion administratives (contraintes liées au cadre des IDESS, différentes de celles existantes à ACASA) et financières (mode de paiement (titre-service) et tarifs différents).

Il en va de même pour le service « Brico-dépannage – Jardinage » qui est chargé d'apporter, également à prix compétitif, des services de jardinage et de petites réparations chez des particuliers répondant aux critères fixés par la législation IDESS. Ce service était anciennement géré à ACASA car son objectif est identique à celui d'ACASA, à savoir le maintien à domicile des personnes précarisées. Cependant, suite à des problèmes d'incompatibilité d'humeur, ce service est arrivé chez nous depuis le 1/01/2017 (sans le staff administratif affecté aux nombreuses tâches qui en découlent (= ½ ETP administratif + call-center)). Après deux ans d'expérience et diverses tentatives, nous constatons qu'aucune collaboration n'est vraiment

possible et qu'aucun sens ni intérêt mutuel à gérer ce service depuis « le Plein Air » n'est à relever.

Objectivement, nous pensons que sa place est effectivement à ACASA. De plus, bien qu'il soit utile pour le public précarisé, la question de son maintien mérite d'être posée étant donné son coût élevé de fonctionnement (bien que cela se soit quelque peu amélioré grâce à l'augmentation de 25 % de sa tarification que nous avons entreprise) et le temps de gestion qu'il représente.

L'augmentation du chiffre d'affaire du magasin social « Le Grenier aux Trouvailles » au cours des dernières années s'explique, d'une part, par le développement du projet « Recyclerie » mais aussi par la situation économique qui pousse les personnes à mesurer leurs achats et à valoriser le commerce de seconde main (les valeurs de recyclage et d'écologie sont très présentes dans la société et auprès d'une bonne partie des individus depuis quelques années). Une autre explication cohérente est que cette augmentation serait liée à la fidélisation de notre clientèle et à la renommée grandissante de nos magasins. Bien évidemment, cette année 2020 ne suit pas cette courbe de progression et doit être oubliée pour les raisons déjà évoquées à de nombreuses reprises.

Evolution du chiffre d'affaire des magasins :

	Jemappes	Mons	Dour	TOTAL
2015	66.593 €	-	-	66.593 €
2016	89.287 €	-	-	89.287 €
2017	96.947 €	6.696 €	451 €	104.093 €
2018	97.265 €	18.773 €	3.668 €	119.706 €
2019	110.965 €	41.481 €	3.011 €	155.456 €
2020 (30/09)	70.999 €	30.970 €	1.462 €	103.431 €
TOTAL	532.056 €	97.920 €	8.592 €	638.566 €

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

Le magasin de Dour, ouvert en octobre 2017, provient de notre collaboration avec le CPAS de Dour. Ils disposent 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.

Conclusions et perspectives 2021

- Le Covid-19 aura largement marqué l'année 2020 au point de la mettre entre parenthèses tant dans nos analyses que dans nos projets d'amélioration qui n'ont pu être entrepris. Les perspectives annoncées l'année dernière pour 2020 restent dès lors d'actualité et seront poursuivies pour 2021.
- L'obtention d'un nouvel agrément du CISP pour 6 ans, soit jusqu'au 31/12/2022, permet de stabiliser les filières du CISP « Le plein air » mais a engendré en parallèle une réforme de notre financement et de notre méthodologie de formation. En 2021, l'accent sera donc de nouveau mis sur le développement et l'amélioration de nos cours théoriques, ainsi que sur le développement d'un projet post-formation comme exigé dans notre agrément.
- A ce jour, « Le Plein Air » est devenu l'un des acteurs principaux d'insertion socioprofessionnelle de la région montoise. Toutefois, il est urgent et nécessaire d'améliorer la collaboration avec le SIP afin d'augmenter le nombre d'orientations de stagiaires vers notre centre de formation (que ce soit CISP ou Recyclerie).
- Dans le cadre du plan stratégique transversal, nous analysons la faisabilité de créer une 6^e filière au sein de notre CISP en « Brico et aménagement de l'habitat » avec un accent sur le développement durable (= éco-construction). Celle-ci dépendra de l'état d'avancement des travaux d'aménagement du site de la rue du Travail.
- Nous pouvons dire que les différentes activités prouvent incontestablement leur utilité dans les activités quotidiennes du CPAS et sont complémentaires avec les interventions du service technique, voire indispensables pour le volet logistique. De plus, elles représentent une économie d'échelle importante pour le CPAS.
- Les prochaines réflexions et nouveautés porteront sur le rôle du centre de formation dans la « régie agricole autonome » et la création d'une Ressourcerie, étant donné la finalisation du bâtiment aménagé par Hygea dans le cadre des ateliers de valorisation de la Recyclerie.
- Etant donné les constats posés sur les différents services IDESS, la question de renoncer purement et simplement à ce subside (qui ne représente « que » 3000 € / an et un certain nombre de points APE pour les agents en place) pourrait être envisagée. Le Taxi Social actuel serait intégré au service similaire existant d'ACASA. Le « Brico-dépannage – Jardinage », étant donné son coût et sa contrainte de gestion serait abandonné. Une réflexion sur le reclassement de ces trois ouvriers, par exemple, dans nos projets : à la régie agricole, la ressourcerie, une nouvelle filière CISP ou au sein d'autres services internes tels que le service technique, dans les maisons de repos, etc., devrait avoir lieu. Quant au magasin social, étant donné l'importance de ses recettes, il pourrait continuer d'exister en dehors de ce cadre. La question de la TVA pourrait alors refaire surface (ce qui nous donnerait une série d'avantages).

- La reconnaissance comme centre de « validation des compétences » pour le métier d'ouvrier valoriste devrait entraîner de nombreux avantages, bien qu'il attirera également le regard sur la qualité de la formation donnée et nous soumettra à quelques nouvelles exigences.
- L'objectif premier en 2021 sera de préparer le dossier de candidature pour la reconduction de la Recyclerie auprès du FSE dans le cadre de la « Programmation 2021 – 2027 » et ce, malgré les nombreuses difficultés qu'ils ont eux-mêmes rencontrés (diminution du budget, vérification administrative accrue, Covid-19, etc.). Le dossier présenté sera, 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 résidera dans la mise à l'emploi de ces stagiaires. En effet, notre objectif est de proposer un contrat de travail après seulement quelques semaines de préformation à nos stagiaires. Le but est de les former par le travail durant leur contrat art 60 dont nous souhaitons augmenter le chiffre de 7 à 20 postes. Cela permettra de répondre à nos indicateurs d'heures, d'augmenter la qualité de leur formation et de leurs acquis mais également la qualité de notre travail afin de réduire le turn-over actuel 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.
- Pour 2021, nous espérons que la région débloque enfin le financement Sowalfina afin de débiter les travaux d'assainissement du site de la rue du Travail et la dernière partie du bâtiment afin d'être aux normes.

4.2.4 LE SERVICE D'INSERTION SOCIALE

Notre Service d'Insertion Sociale 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.

Les ateliers

Internes

Cuisine : tous les jeudis, un groupe occupe la cuisine de la Bonne Maison de Bouzanton pour y élaborer des menus simples, faciles, équilibrés et peu coûteux. 10 ateliers dispensés.

L'objectif est de permettre aux participants de reproduire cette recette dans leur foyer et ainsi viser en partie à l'hygiène alimentaire et à la bonne santé.

Séances Piscine avec l'accompagnement d'un agent du service. 5 séances organisées.

Communication par le jeu : L'objectif de l'atelier est d'une part de rompre l'isolement social et de créer du lien. 3 ateliers dispensés.

Cet atelier permet aussi au travailleur social de retirer des enseignements sur les comportements.

Atelier créatif : l'atelier créatif a été remanié cette année et est animé par un agent du service à raison de deux fois par mois

Outre la créativité, la cohésion du groupe est essentielle pour mener des projets mobilisateurs.

7 ateliers ont été dispensés.

En plus de ces ateliers permanents, les visites culturelles, le cinéma et différentes visites institutionnelles sont régulièrement organisées mais cette année a été assez particulière en raison de la crise sanitaire.

Atelier Percussions (animé par le CMA mais que je supervise) également dispensé 2X/mois. 4 ateliers ont été dispensés.

Atelier "communication par le jeu dispensé à raison d'une fois par mois.

Visites culturelles : 3 visites --> collaboration avec l'art 27

Animation de groupes de paroles (moyen utilisé pour raccrocher le public suite à la crise sanitaire et d'être un lieu d'échange/rompre l'isolement social). 7 animations ont pu être dispensées.

Le service a également organisé une activité "détente en plein air" et une ballade.

En aout, le service a également organisé une escape game au Pass.

Un groupe de marche a été constitué avec comme objectif la mobilité, l'effort et le dépassement de soi. 6 marches organisées.

Un Atelier a été créé en interne dont la thématique vise la réalisation de produits d'entretien maison, économie et écologie vont ici de pair.

Atelier cuisine à partir de colis alimentaires : 6 séances --> collaboration avec une bénévole, restos du cœur et un bénéficiaire.

Une ballade vélo a également été organisée par nos soins.

Il faut aussi noter qu'il y a des "séances collectives d'information" chaque mois, pour présenter nos activités aux bénéficiaires.

De plus, différents partenariats externes permettent la réalisation d'autres types d'ateliers :

Jardins des fées ASBL

Atelier tir à l'arc : 4 séances dispensées.

Atelier artistique :

L'atelier artistique permet aux bénéficiaires un encadrement technique mais aussi un échange avec un autre public puisque les activités ont lieu au sein même d'une institution pour personnes handicapées.

⇒ 19 ateliers.

Pourquoi pas toi ASBL

Coaching bien-être :

Un mercredi sur deux, un groupe établi et fixe participe à l'activité bien-être proposé par Pourquoi pas toi.

Cet atelier vise à la valorisation de l'image de soi, de l'estime de soi et la place dans la société. 6 ateliers ont été organisés.

CPCP ASBL.

Ateliers environnement :

L'objectif de cet atelier est réellement la prise de conscience de notre environnement.

Sensibilisés à la gestion des déchets les participants sont par la suite des ambassadeurs dans leur entourage.

1 séance dispensée.

Compagnie Barbiana ASBL

Atelier théâtre :

L'objectif de départ était la confiance en soi, l'expression dans la perspective de l'insertion professionnelle.

Au fil du temps, un groupe régulier s'est constitué et s'est fixé comme objectif la réalisation d'une pièce de théâtre.

Cet objectif a été atteint et l'aventure continue au-delà du cadre de notre service d'insertion sociale.

Une fois par mois, la réunion collective permet aux participants de s'inscrire aux ateliers suivant le programme établi en équipe.

Collaboration avec la promotion sociale de Jemappes repas ensemble à Jemappes : 18 temps de midi organisés.

Collaboration avec l'ifapme : coiffure (bien être) 4 séances organisées.

-Autres (séance d'info ale + visite planet market) : 2 --> collaboration avec l'ale + l'observatoire de la santé du Hainaut

L'insertion par la culture (Art. 27)

Année	Nbre tickets distribués	Nbre tickets utilisés	Nbre pers. bénéf. du RIS	Nbre pers. bénéf. art. 27
2012	1235	771	81	597
2013	1.483	910	79	685
2014	750	506	76	379
2015	700	451	95	277
2016	800	532	95	346
2017	880	554	117	349
2018	619	380	98	261
2019	641	469	202	323
Du 01/01/20 au 30/06/20	253	**	467	135

** : le nombre de tickets utilisés sera transmis par l'asbl en 2021

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

4.3. PROACTION

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

Dans ce cadre, le CPAS et le FOREM ont ainsi décidé de mettre en commun leurs connaissances, leurs outils, leur expertise et leur personnel. Le financement des 4 agents du CPAS affectés à cette action est rendu possible grâce au projet FSE Reliance et à la convention cadre FOREM-CPAS-RW.

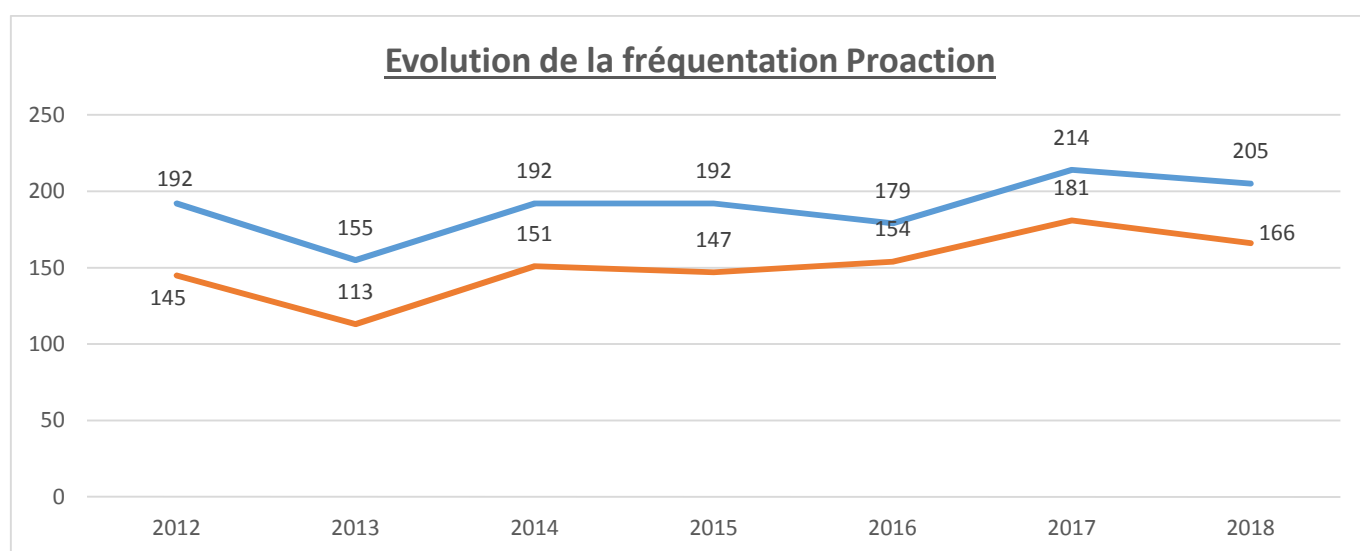
Depuis 2006, ce service est également accessible aux bénéficiaires des CPAS de Frameries, Colfontaine, Saint-Ghislain, Quaregnon, Quiévrain, Boussu, Dour, Honnelles et Hensies.


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

En 2016, 179 nouvelles personnes ont été repérées et informées de l'offre de service et 154 personnes (soit 86 %) sont entrées dans le dispositif.

Pour 2017, 214 nouvelles personnes ont été repérées et informées de l'offre de service et sont entrées dans le dispositif, soit 84,6%

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



 Nouvelles personnes prises en charge par le service Proaction

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

4.4 SERVICE PREVENTION ET COHESION SOCIALE

Préambule

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 étant 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 »*

Focus Plan de Cohésion Sociale 2020-2025

Le Plan de cohésion sociale (PCS) est un dispositif de la Région wallonne qui vise à soutenir les villes et communes wallonnes qui s'engagent à promouvoir la cohésion sociale et le bien-être de tous sur leur territoire.

Le Plan de cohésion sociale est un plan d'actions stratégique local et transversal, élaboré pour répondre aux besoins locaux identifiés grâce à un Indicateur d'accès aux droits fondamentaux (ISADF) et un diagnostic de cohésion sociale qui recense les initiatives publiques et privées déjà mises en œuvre sur le territoire communal, les attentes de la population et les manques à satisfaire au regard des objectifs du Plan. Il doit former un ensemble cohérent basé sur des partenariats effectifs et favoriser le travail en réseau, notamment par le biais d'une commission d'accompagnement locale.

Le PCS poursuit **deux objectifs** :

- réduire la précarité et les inégalités en favorisant l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux

- contribuer à la construction d'une société solidaire et coresponsable pour le bien-être de tous.

A cet effet, le PCS se décline en actions coordonnées visant à améliorer la situation de la population par rapport à la cohésion sociale et aux 15 droits fondamentaux répartis en 7 axes:

1. *le droit au travail, à la formation, à l'apprentissage, à l'insertion sociale*
2. *le droit au logement, à l'énergie, à l'eau, à un environnement sain et à un cadre de vie adapté*
3. *le droit à la santé*
4. *le droit à l'alimentation*
5. *le droit à l'épanouissement culturel, social et familial*
6. *le droit à la participation citoyenne et démocratique, aux technologies de l'information et de la communication*
7. *le droit à la mobilité.*

Cadre légal du PCS :

- Décret du 22 novembre 2018 relatif au Plan de Cohésion sociale 2020-2025 - Matières Communauté Française
- Décret du 22 novembre 2018 relatif au Plan de Cohésion sociale 2020-2025
- Arrêté du Gouvernement wallon du 17 janvier 2019 portant exécution du décret du 22/11/2018 relatif au PCS 2020-2025

La programmation d'un PCS se déroule en 3 phases :

- Élaboration d'un état des lieux : identification des besoins ;
- Programmation « stratégique » et opérationnelle : définition des axes, des thématiques et des actions ;
- Évaluation ex ante : analyse de la pertinence du plan.

Le suivi du Plan est réalisé sur base d'un tableau de bord (tableur excel) qui est réparti en différentes feuilles, grilles d'encodage :

- *fiche signalétique*
- *fiche ISADF*
- *fiche plan*
- *fiche coordination*
- *fiches actions*

Au niveau local, le PCS montois se compose de **33 actions** dont **6 actions « ART 20 »** :

1	Soutien scolaire 1.1.03
2	Atelier de resocialisation 1.2.01
3	Aide individuelle à la rédaction de CV, lettre de motivation, ... 1.5.02
4	Garderie ponctuelle 1.8.01
5	Suivi individuel des ménages en difficulté dans leur logement 2.2.02
6	Aide matérielle 2.3.03
7	Abri de nuit/de jour 2.4.01

8	Etude de projets (habitat groupé, ...) 2.5.01
9	Petits aménagements en continu et durablement 2.8.02
10	Respect et propreté des quartiers en continu et durablement 2.8.03
11	IST 3.1.06
12	Permanence santé 3.2.01
13	Travail de rue en santé 3.2.03
14	Guidance et/ou suivi thérapeutique pour publics spécifiques 3.3.02
15	Mise en place de techniques et/ou d'activités de soutien psychologique 3.4.01
16	Création d'une épicerie sociale 4.4.01
17	Potager cultivé collectivement ou scindés en parcelles individuelles 4.4.03 (préoccupation alimentaire)
18	Facilitation de la participation à des activités artistiques ou de loisirs 5.1.02
19	Facilitation de l'accès au sport en tant que participant 5.1.04
20	Activités régulières d'intégration collective au sein d'un quartier et renforcement du sentiment d'appartenance 5.4.01
21	Création de comités de quartier 5.4.03
22	Activités de rencontre pour personnes isolées 5.5.01
23	Espace-temps parentalité 5.6.02
24	Echanges citoyens/recueil de paroles 6.1.03 (<i>entre citoyens et/ou autorités</i>)
25	Donnerie/brocante gratuite 6.3.04
26	Gestion d'un service qui donne accès aux nouvelles technologies 6.4.04
27	Atelier réparation/mise à neuf de vélos 7.3.01
28	Initiatives menées par les écoles de devoirs 1.1.06 ART 20 ASBL Chantecler
29	Assuétudes 3.1.07 ART 20 ASBL RAMBO
30	Activités de rencontre pour personnes isolées 5.5.01 ART 20 ASBL Art 27
31	Rencontre dans un lieu de convivialité (autour d'un « en-cas ») 5.5.02- ART 20 Maison St Paul
32	Rencontre dans un lieu de convivialité (autour d'un « en-cas ») 5.5.02 ART 20 ASBL Pourquoi pas toi
33	Activités de rencontre pour personnes isolées 5.5.01 ART 20 ASBL Pourquoi pas toi

L'Article 20 du décret indique que le Gouvernement peut octroyer au pouvoir local des moyens supplémentaires pour soutenir des actions menées dans le cadre du plan par des associations partenaires. Ces moyens sont rétrocédés par le pouvoir local aux associations partenaires via un partenariat formalisé par une convention.

Dans le cadre du Plan de cohésion sociale, chaque pouvoir local bénéficiaire est tenu de justifier annuellement l'emploi de la subvention en communiquant pour le 31 mars au plus tard (année n+1) son dossier justificatif.

Parallèlement, un rapport d'activité est également soumis à la Région Wallonne.

Focus Axe « Sans-abri » via le Dispositif Accueil de jour « L'Escale »

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

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

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

L'équipe se base sur le concept de « bas seuil », cela signifie que les conditions d'admission au sein de l'Escale soient moindres. Assurément, établir des critères d'accueil serait une nouvelle forme de discrimination envers les personnes en situation de précarité. Toutefois, un ROI existe afin de garantir un cadre sécurisant et une prise en charge correcte.

L'institution est ouverte aux usagers du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 19h00 tous les jours et le jeudi de 13h30 à 19h00. Lors de la période hivernale, l'Escale étend ses heures d'ouverture, celle-ci est notamment ouverte de 9h00 à 19h00 sans interruption ainsi que le week-end de 13h00 à 19h00.

Pour ce faire, l'Escale bénéficie d'un budget provenant de la Région Wallonne régenté par le Relais Social Urbain Mons Borinage (RSUMB). Cela permet notamment d'engager deux agents éducateurs équivalents temps-plein afin de renforcer l'équipe éducative en place et couvrir ces nouveaux horaires sur une durée déterminée allant du 15 novembre 2019 au 15 mars 2020. À noter que ceux-ci ont tous deux eu un contrat reprolongé à deux reprises au vu de la période COVID-19.

Lors de la période PGF, l'Escale est régulièrement très fréquentée (Moyenne de 32 personnes par jour avec des pics allant jusqu'à 46 personnes pour ce PGF 2019-2020), par conséquent, il arrive que certaines tensions entre les usagers apparaissent. Préventivement, nous avons fait appel à Catherine Larmusiaux, 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 Philippe Borza, commissaire de la Police de Mons, afin qu'une patrouille passe dans le quartier à raison d'une fois par jour.

Tableaux des données – Escale accueil de jour du 1^{er} juin 2019 au 30 juin 2020

Nombre de jours d'ouverture (We + Fériés compris)	320 jours
Nombre d'accueil hommes	6989 hommes
Nombre d'accueil femme	1790 femmes
Total d'accueil	8779
Nombre de repas	4885 repas
Nombre de douches	2451 douches
Nombre d'entretien d'écoute	3922 Entretien d'écoute
Nombre de démarche social	1729 démarches sociales

En fin 2018, l'Escale a connu une réorganisation des lieux qui se pérennise jusqu'à ce jour. Les nouveaux aménagements intérieurs et nouvelles responsabilités qui en découlent, laissent plus d'opportunités aux usagers d'entrer directement en lien avec l'équipe éducative. La disposition des bureaux offre plus de places aux confidences. Assurément, les usagers ont la possibilité d'échanger en toute discrétion, ce qui est plus confortable pour ceux-ci. La réorganisation faisant, l'équipe est plus disponible dans le résidentiel et cela permet de faire davantage d'entretiens d'écoutes et psycho-sociaux, à raison de **3922** entretiens d'écoute du 1^{er} juin 2019 au 30 juin 2020 et de **1729** démarches sociales effectuées.

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

De ce tableau de données nous observons que nous accueillons un public composé d'une majorité d'homme à savoir **6989** comparé à **1790** femmes. L'écart est significatif. Toutefois, nous remarquons que notre public est sensiblement plus mixte d'année en année. Suite à ce constat, l'équipe a souhaité apporter une attention particulière en mettant en place une série de chose pour accueillir celle-ci le plus adéquatement possible, notamment via des groupes de paroles pour les femmes, journées relooking ainsi que du matériel à disposition (serviette hygiénique, tampons, protège slips, etc.)

L'Escale donne la possibilité aux plus démunis d'être accueillis dans un endroit chaleureux et accueillant. Les usagers ont l'opportunité de déjeuner gratuitement à l'institution de 9h à 10h30 ainsi que bénéficier d'une soupe chaude servie entre 12h et 14h en hiver. Toute l'année, ceux-ci peuvent bénéficier d'un repas chaud contre 0.50€, servi à 17h.

Il est d'ailleurs important de souligner que depuis le 15 juin 2020, une formatrice cuisine de l'ASBL « Pourquoi pas toi » s'est jointe à l'équipe pour s'occuper de l'atelier cuisine qui convie un groupe de 4 usagers supervisés par cette dernière, pour l'élaboration des repas. Du 1^{er} juin 2019 au 30 juin 2020, nous comptabilisons **4885** repas.

Notons que les résultats obtenus sont impactés par la période du COVID-19 que nous connaissons cette année. En effet, à partir du 13 mars 2020 jusqu'au 18 mai 2020 suite aux normes de distanciation, certaines tâches n'ont plus pu être effectuées au même rythme (démarches sociales, création de lien, entretiens d'écoute, entretiens psychologiques, accompagnement etc.).

Le public bien que sensiblement moins nombreux (notamment lors du PGF de l'année 2018-2019) s'est montré plus énergivore, présentaient davantage de troubles psychiatriques non-traités, demandaient plus d'attention et d'encadrement. En conclusion, cette année fut éprouvante en plusieurs points et malgré les chamboulements qu'a pu connaître l'Escale cette année, l'accueil et le fonctionnement de l'institution se sont maintenus. Notons tout de même, que cela ne peut se faire que si la majorité de l'équipe est au complet. Il est important de souligner que l'effectif de l'Escale doit se maintenir dans le nombre d'agents afin d'assurer la même sécurité tant pour les usagers que pour l'équipe, ainsi que la même qualité d'accueil et d'écoute pour les usagers.

Cette année fut difficile et éprouvante pour chaque agent. Assurément, l'hiver période plus fatigante de par le nombre de personnes accueillies et les plages horaires élargies, était sur le point de se terminer que la période COVID19 a débuté. Celle-ci a demandé une perpétuelle adaptation des lieux, de la façon de travailler. Il est évident que cela a eu un impact sur nos agents qui se sont montrés présents et réactifs tout au long de ces deux périodes.

Tableaux des données – Travail de rue du 1^{er} juin 2019 au 30 juin 2020

Nombre de maraude	186 maraudes
Hommes rencontrés	929 hommes rencontrés
Femmes rencontrées	217 femmes rencontrées
Total de personnes rencontrées	1146 personnes rencontrées
Signalements	17 signalements
Suivi – prise en charge	247 suivi – prise en charge
Orientation	390 orientations
Nombre d'entretien d'écoute	821 entretiens d'écoute
Autres interventions (passage squat, visite hôpital/kit hospit, passage magasin, etc.)	114 autres interventions

L'Escale est tout d'abord un centre d'accueil de jour néanmoins, le travail de l'équipe éducative s'étend également à la rue. Même si en termes de maintien de service, la priorité reste l'accueil de jour, le travail de rue n'en est pas moins important. Le travail de rue est généralement constitué d'un binôme d'éducateurs, auquel s'ajoute la présence d'une infirmière une fois semaine. Du 1^{er} juin 2019 au 30 juin 2020, le nombre de maraude s'élève à 186 où l'équipe a rencontré **1146** personnes.

En outre, l'équipe éducative réalise des maraudes avec Parenthèses à raison d'une fois par mois et avec Synapse 3 fois par mois. Cela a beaucoup de sens d'aller à la rencontre du public cible avec ces deux services car il s'agit aussi d'un public consommateur. Il arrive cependant, que cela ne soit pas maintenu par manque d'effectif au sein de l'Escale ou du partenaire, la maraude commune est alors annulée/post-posée. De même, lorsque l'effectif est insuffisant pour maintenir les deux axes à savoir l'accueil de jour et le travail de rue, cette dernière est alors annulée.

Grâce au travail de rue, l'équipe a notamment pu faire le lien entre deux personnes très marginalisées et HousingFirst qui est un projet de réinsertion de personnes sans-abris par le logement. Suite à de multiples contacts, les deux usagers ont souhaité entrer leur candidature auprès de cette structure. HousingFirst, l'équipe éducative ainsi que la coordination de l'Escale, ont travaillé conjointement en ce sens, cela a d'ailleurs permis à l'un d'eux, d'entrer en logement. Quant au second, la procédure est toujours en cours en vue du même résultat.

La présence des éducateurs en rue permet aussi de répondre aux signalements qui sont au nombre de **17** sur la période du 1^{er} juin 2019 au 30 juin 2020. Cela a pu se faire suite à des nuisances et perturbations à proximité des magasins, de la présence dérangeante en ville d'un usager qui aurait consommé voire tout simplement, suite à une inquiétude concernant la santé (mentale/physique) de la personne. Ces appels ont été donné essentiellement de la police, des magasins eux-mêmes ou encore des citoyens.

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

Il est également possible que lors de leurs maraudes, les éducateurs accompagnent les usagers dans leurs démarches sociales, soit parce que ceux-ci ont des difficultés de s'exprimer et/ou de comprendre la situation, soit parce qu'ils se retrouvent en conflit avec le service, les éducateurs servent alors de médiateurs, ou encore parce qu'ils ont des difficultés de se mouvoir. Cela peut se faire à partir de l'Escale ou directement depuis la rue. Ces prises en charges/suivi sont au nombre de **247** cette année.

Aussi, les différents binômes se retrouvent non pas à effectuer des démarches sociales/prise en charge à partir de la rue mais simplement à un maintien du lien et des entretiens d'écoute. Nous comptabilisons **821** entretiens d'écoute réalisés en rue du 1^{er} juin 2019 au 30 juin 2020. Cela permet d'une part, de les questionner et les responsabiliser par rapport à leur état de santé, d'autre part, de les orienter (**390** orientations) vers des services adéquats en fonction de la situation à laquelle ils sont confrontés ou encore de de maintenir du lien ce qui permet à long

terme d'établir un lien de confiance et dans certains cas, une prise en charge/suivi peuvent en découler.

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

Tableaux des données – Période Covid au stade Tondreau du 23 mars au 15 mai 2020 inclus

Nombre d'accueil femme	208 femmes
Nombre d'accueil homme	1344 hommes
Nombre total d'accueil	1552 accueils
Nombre de repas	1216 repas

À la fin de la période hivernale, la pandémie mondiale a montré le bout de son nez, il a alors fallu trouver rapidement une alternative au centre d'accueil de jour pour maintenir l'accueil des usagers afin de pouvoir respecter les mesures sanitaires.

Pour ce faire, nous sommes allés au stade Tondreau du 23 mars 2020 au 15 mai 2020 où les équipes ont accueillis les usagers 24h/24 et 7 jours sur 7. Afin de permettre une telle ouverture, nous avons été renforcé par les agents PCS d'une part, d'autre part, les agents en contrat PGF ont été prolongé en plus du travail en lien avec les agents de l'abri de nuit.

Sur cette période, le nombre total d'accueil s'élève à **1552** accueils, (dont **208** femmes et **1344** hommes).

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

Il est évident que le maintien des services répondant aux besoins primaires ont été maintenus (accueil dans un endroit chaud, repas, douches, vestiaire). En effet, les usagers ont eu l'opportunité de recevoir un petit déjeuner, un repas chaud préparé par le traiteur « Pote au feu » et un sandwich par jour gratuitement du 23 mars 2020 au 18 mai 2020. **1216** repas chauds ont été distribués durant cette période.

Le relais social a également continué de mettre à disposition 2 infirmières pour assurer les soins de santé ainsi que les relais avec les hôpitaux. Aussi, elles ont assuré, avec la présence de Médecin du Monde, toutes les procédures relatives au COVID-19 (prise de température, test de dépistage, etc.)

En conclusion, en ce qui concerne le travail pour l'année 2020, cela a été relativement soutenu et parfois anxiogène. Néanmoins, la note positive est que les agents Escale, Abri de nuit et PCS

étaient déjà en étroite collaboration avant cette pandémie mais celle-ci l'est d'autant plus. Cela a permis de renforcer davantage les liens existants entre les différents services et permet d'envisager de meilleures collaborations à venir.

Focus Projet Réseau Hainaut Solidaire

Le projet RHS s'inscrit dans le cadre de la programmation européenne INTERREG.

Le projet RHS cherche à comprendre comment retisser des liens entre les habitants et les lieux dans des quartiers partageant des réalités similaires du Hainaut transfrontalier et comment mettre en place des outils pour ce faire.

L'équipe RHS rassemble des travailleurs issus des Maisons de quartier de Valenciennes et de Mons, coordonnées par l'Association des Centres Sociaux de la Région de Valenciennes pour la France et par le CPAS de Mons du côté belge (depuis janvier 2020, le projet ayant débuté en 2018 et étant initialement coordonné par le Service de Prévention de la Ville de Mons).

Pour la Belgique sont également impliqués les services de l'UMONS Sciences de la Famille - Faculté de Psychologie et Sciences de l'éducation et Architecture et Société - Faculté d'Architecture et d'Urbanisme ainsi que l'association Espace Environnement qui soutient et met en œuvre la participation des citoyens à leur cadre de vie. En France, sont impliqués le Laboratoire DeVisu de l'Université Polytechnique Hauts-de-France et l'entreprise POP/POPSchool active dans la réinsertion par le numérique.

La porte d'entrée retenue est le **territoire et son identité** : l'objectif est de se le réapproprier, en être fier pour soi, au sein de sa communauté et vis-à-vis de l'extérieur. Le projet soutient la création de liens entre les habitants et leur territoire par la participation, les alliances éducatives, la reconstruction de la mémoire collective et la valorisation du patrimoine. Il s'appuie sur une construction transfrontalière entre habitants, chercheurs, animateurs et travailleurs sociaux sur la base de leurs connaissances, leurs vécus et des expériences communes partagées au quotidien. L'innovation réside principalement dans la création de réseaux transfrontaliers pérennes entre travailleurs et habitants.

Le territoire retenu est celui des centres sociaux/maisons de quartier de Mons et du Valenciennois, régions au passé industriel florissant, aujourd'hui trop souvent porteur de valeurs négatives en externe et à l'intérieur même des quartiers. Les outils créés dans le cadre du projet se doivent de répondre aux préoccupations et attentes des habitants et des travailleurs sociaux mais aussi de valoriser leurs lieux de vie.

Evolution du projet

Au cours de la première année, deux quartiers pilotes ont entamé l'action RHS : Dutemple (Valenciennes) et Epinlieu (Mons). Pour chacun, un diagnostic en 4 volets a été réalisé. A cette fin, des rencontres transfrontalières régulières réunissant travailleurs sociaux, habitants des quartiers et partenaires académiques ont été organisées. Les résultats des diagnostics ont été présentés aux habitants et travailleurs sociaux d'autres quartiers en novembre 2018, lors de l'événement de lancement officiel du projet RHS.

Sur le plan territorial, les quartiers-pilotes se sont ensuite lancés dans la co-construction d'outils d'insertion sociale tels que la réalisation d'une cartographie les reliant à leur environnement immédiat et permettant d'effacer les frontières existant entre ces quartiers et la ville.

En 2020, 8 nouveaux quartiers et leurs structures d'accompagnement ont rejoint la démarche: les centres sociaux de Vieux-Condé, d'Onnaing et de Denain (Centre Social Tonini et Centre Social Faubourg du Château) pour la région valenciennoise ainsi que les maisons de quartier montoises de Nimy, de l'Île aux Oiseaux, de la Gare et de Jemappes.

Le deuxième axe du projet est la **co-éducation**. Pour agir dans ce domaine, les équipes professionnelles ont débuté par un échange transfrontalier autour de leurs actions, de leurs pratiques et des outils déjà à mis en œuvre. L'idée était de partir des expériences vécues en identifiant les problématiques des centres sociaux et maisons de quartier mises en lumière par les coordinateurs de terrain, et de co-construire de nouveaux outils avec un apport théorique et méthodologique universitaire. Les échanges ont permis de dégager des thématiques et méthodologies de travail adaptées à chacun des territoires.

Tant sur l'axe territorial que sur celui de la coéducation, le développement du pouvoir d'agir est au cœur du projet RHS. Il se développe grâce aux méthodologies participatives qui sont au cœur des formations et se déploie dans la prise en main de RHS par les habitants ayant participé au projet. Faisant valoir leur expérience, les habitants "experts du vécu" deviennent eux-mêmes animateurs d'ateliers et d'autres activités auprès des habitants des nouveaux quartiers intégrant le processus.

Plusieurs axes de travaux sont développés dans le cadre du projet RHS :

La fracture numérique

Le confinement a permis de mettre en évidence l'importance de la fracture numérique et les limitations que celles-ci entraîne dans la gestion de la vie quotidienne tant d'un point de vue professionnel que dans les interactions avec les habitants des quartiers et plus particulièrement dans la situation de crise que nous connaissons. Durant le confinement cette fracture a entraîné une perte de contact social, des difficultés de suivi scolaire et plus particulièrement en terme de travail social un frein au contact à distance tant d'un point de vue matériel du chef des travailleurs sociaux et des habitants que d'un point de vue des compétences à l'utilisation des outils. C'est pourquoi, avec les moyens disponibles l'équipe RHS du CPAS à tenter de maintenir les contacts professionnels et sociaux avec les habitants des quartiers. L'un des partenaires du projet « Popschool » spécialisé en la matière proposera des outils et formations allant dans ce sens.

Des ateliers pouvant répondre aux besoins réels des habitants sont envisagés mais ont été suspendus en raison de la crise sanitaire. Par contre, l'idée qu'il existe une fracture numérique dans les quartiers a été renforcée par cette crise, car les habitants n'ont pas forcément accès à l'outil informatique ou à une connexion internet et parce que les habitants n'ont pas forcément développé une culture numérique.

Une réunion a eu lieu avec Popschool lors du second semestre 2020 en ce sens.

Une formation aux outils cartographiques disponibles sur internet a été proposée par Espace Environnement et le Laboratoire De Visu de l'Université Polytechnique Hauts-de-France aux travailleurs sociaux (et prochainement aux habitants) et permettra également un travail sur la réduction de la fracture numérique grâce à l'utilisation d'un outil numérique utile à l'appropriation du territoire. »

L'axe territorial

- **Quartier d'Epinlieu :**

Entamée en 2018, la finalisation des cartes sensibles numériques doit être faite en visioconférence. Celles-ci pourront être adaptées de manière continue dans le cadre de la gestion de la boîte à outils numérique créée dans le cadre du projet.

Au sein du quartier d'Epinlieu, des maquettes représentant le quartier ont été créées dans le cadre d'ateliers d'art plastique dispensés par une habitante du quartier réunissant les autres habitants permettant ainsi de créer du lien, de travailler la mémoire du quartier et de lutter contre l'isolement.. De l'autre côté de la frontière, à Dutemple des ateliers d'art plastique ont également lieu. Les créations seront échangées et exposées au sein des quartiers et donneront lieu à des discussions autour de l'élaboration des œuvres et des apports de la démarche. En raison de la crise sanitaire l'exposition n'a pas encore eu lieu en 2020. Nous espérons pouvoir la mettre en place en 2021.

Une réunion concernant les ateliers d'arts plastiques a eu lieu le 24/09/20 dans la perspective d'organiser des visites virtuelles des œuvres réalisées. La perspective d'échanger physiquement les œuvres en les exposants de part et d'autre de la frontière est envisagée sous condition des mesures sanitaires.

Les habitants d'Epinlieu et de Dutemple (binôme initial) ont participé à l'échange transfrontalier qui a eu lieu entre la gare et les floralies dans le principe de pair-aidance pour partager leurs expériences.

- **Quartier de la gare :**

Au premier semestre des activités RHS ont été programmées puis reportées en raison de la crise sanitaire. Lors du premier dé-confinement, une relance de ces activités a été programmée puis reportée.

Un atelier carte mentale et Motus est reporté au 24/11 (faute de participants le 22/10), il sera probablement organisé en visioconférence si des solutions sont trouvées en ce sens au vu de la situation sanitaire aggravée.

En 2020, des échanges transfrontaliers avec Le centre social des Floralies sont en cours :

Plusieurs échanges sont programmés. Le premier a eu lieu à distance le 17/09/2020 (présence des TS, des habitants de la gare, des floralies, de Dutemple et D'Epinlieu) le prochain aura lieu le 17/11, entre temps, chacun prépare des capsules vidéos de présentation des quartiers (20/10 pour la gare). Ces capsules seront échangées afin de les commenter lors du prochain

rendez-vous en visio-conférences. Des discussions et visites de quartiers virtuelles seront programmées.

Rencontre avec les habitant.e.s de la gare et reconnaissance de parcours dans le quartier

La maison de quartier de la Gare en collaboration avec VisitMons a organisé une visite des fresques urbaines, véritables œuvres muséales extérieures, ce 22/09/2020 à destination des habitants du quartier. L'équipe RHS fut invitée à participer au parcours afin d'établir un contact avec les habitants du quartier de la gare et de réenclencher le projet après une période de stand-by due à la situation sanitaire.

- **Quartier de Nimy**

Au second semestre, Les travailleurs sociaux se sont réunis à plusieurs reprises virtuellement afin d'organiser les échanges (les 08/09 et 06/10). L'équipe RHS du CPAS de Mons et la maison de quartier mobilise et informe les habitants en vue de l'échange transfrontalier qui aura lieu le 09/11 (reporté) entre le quartier de Nimy et Vieux-Condé. Des essais de connections en visioconférences sont effectués, l'occasion de renouer des contacts entre l'équipe et les habitants du quartier et de préparer les futurs échanges. D'autres dates ont déjà été arrêtées jusqu'en mars afin de maintenir la dynamique d'échanges.

- **Quartier de l'allée des oiseaux**

Au premier semestre a eu lieu une journée d'Immersion au cœur de l'Allée des Oiseaux :

« Deux temps forts ont rythmé cette journée. En matinée, les habitant.e.s souhaitant s'investir dans l'ancrage territorial du quartier ont partagé leur témoignage. Ces dames, se sont ainsi livrées sur leurs vécus et leurs parcours au sein de celui-ci. Elles ont aussi décrit les liens unissant les habitant.e.s grâce à un jeu de photo-langage. Leurs témoignages touchants et chargés d'émotions nous ont ainsi conté l'histoire du quartier.

Cette matinée riche en échanges s'est clôturée par l'observation d'une maquette du quartier réalisée avant le dramatique incendie des mésanges qui a marqué un réel tournant dans la vie et le visage du quartier. L'après-midi, les habitant.e.s de Denain se sont plongé.e.s au cœur du quartier. Les enfants d'un côté, les adultes de l'autre ont pris part à une marche-découverte du quartier et de ses alentours immédiats. La journée s'est soldée par une séance de « Crêpes - discussion » au cours de laquelle l'envie de se réunir de l'autre côté de la frontière s'est exprimée avec beaucoup d'enthousiasme »

En plus de la journée d'immersion, une collaboration avec l'UMONS et sa faculté d'Urbanisme a été amorcée. L'équipe RHS et de la Maison de quartier a présenté le projet et le quartier lors d'une séance de cours le 28/09/2020. Un programme de collaboration a été mis en place. Néanmoins, deux activités sont en suspens en raison de la recrudescence de la crise sanitaire (atelier carte mentale et Motus et ateliers d'échanges habitants /étudiants du 21/10 + marche urbaine + échanges habitants /étudiants du 26/10) . Les échanges transfrontaliers seront ré-amorcés en fonction de l'équipement technique de l'équipe. La poursuite de la dynamique de travail profitera à la mise en évidence des besoins en créations d'outils.

- **Quartier de Jemappes**

Une relance de l'équipe a eu lieu en vue de lancer les échanges transfrontaliers en visioconférence (en fonction de l'équipement). Celle-ci a été invitée à dresser un bilan des possibilités de connections des habitants du quartier afin d'envisager des échanges en visioconférences au vu de la situation sanitaire. Une collaboration avec l'AMO, la rencontre et la maison des jeunes est envisagée et se fera en fonction des possibilités liées à la crise sanitaire. Ces échanges permettront de progresser également dans le volet coéducation transfrontalier. Suite au constat de l'équipe en place et la mise en évidence d'un besoin, un travail sur la fracture numérique des habitants est également envisagé.

- **Quartier de Cuesmes**

Une relance de l'équipe a eu lieu en vue de lancer les échanges transfrontaliers en visioconférences (en fonction de l'équipement). Celle-ci a été invitée à dresser un bilan des possibilités de connections des habitants du quartier afin d'envisager des échanges en visioconférences au vu de la situation sanitaire.

L'axe coéducation

Jusqu'au confinement, la première partie du semestre a été consacrée à la poursuite des ateliers coéducation avec les travailleurs sociaux. Ils participent à l'élaboration de la boîte à outil coéducative transfrontalière.

Précisons qu'à la suite du transfert du projet RHS de la Ville de Mons vers le CPAS, de la restructuration de ses services, puis finalement du confinement, le côté belge a constamment été contraint de repousser les demandes de réunion de coordination de l'équipe coéducation.

A partir de mi-mars 2020 (confinement), en annulant toutes les activités sur le terrain, le processus a été stoppé. Cependant, un contact a été conservé avec les acteurs de terrain. Il est rapidement ressorti de la réflexion qu'une nécessité d'adapter au nouveau contexte les contenus développés précédemment se présentait, ainsi qu'une nécessité d'apporter de nouveaux contenus, de nouvelles pratiques ou manières de les diffuser.

L'équipe de sciences de la famille a proposé de soutenir les équipes dans leurs initiatives post-confinement, l'objectif étant :

- de reprendre contact et d'aborder les sujets relatifs à la coéducation dans le cadre particulier du confinement et de déconfinement ;
- de voir comment poursuivre les projets mis en place avant le confinement, et comment les adapter à la nouvelle situation ;
- de voir quelles différentes méthodes et outils de travail ont été mises en place pour pallier aux difficultés dues à la situation ;
- de créer ou soutenir des outils qui sont en train d'être réalisés ;
- d'éviter l'improvisation si une nouvelle situation de confinement se présente.

Les contacts ont notamment permis d'identifier une fracture numérique présente dans certaines familles et dans les structures des institutions.

Lors d'une rencontre virtuelle au second semestre 2020 avec les quartiers montois, les discussions autour du confinement et des freins que celui-ci a engendré ont permis d'entrevoir des pistes de solution à la poursuite des activités. Les conséquences de la crise Covid 19 sur l'isolement des personnes ont été discutées.

Dans ces recherches de solutions, une des perspectives fut de maintenir du présentiel dans le virtuel. Envisager les activités en regard des scénarios épidémiologiques (codes couleurs vert-jaune-orange-rouge). Ce travail se développe en interne au CPAS avec l'appui du service de sciences de la famille qui se tient à disposition des travailleurs sociaux.

Les formations

Formation à l'utilisation de l'outil cartographique WalOnMap pour les travailleur.euse.s sociaux.ales montois.e.s

Suite au test organisé le 7 novembre 2019 à l'université de Valenciennes, il a été décidé de réaliser une formation à l'outil cartographique en ligne WalOnMap, d'abord auprès des travailleur.euse.s sociaux.ales des quartiers montois impliqués dans RHS. Une formation similaire à l'outil « jumeau » français géoportail a été réalisée parallèlement.

Des formations numériques sont envisagées à destination des habitants des quartiers ainsi que des travailleurs sociaux.

Le projet RHS durant le confinement... Le projet a perduré principalement dans sa gestion administrative et financière suite au transfert de la Ville de Mons vers le CPAS de Mons dans un premier temps, mais aussi au niveau de sa communication sur le projet qui a été profondément revue grâce aux réunions à distance réunissant les partenaires du projet. Une mise à jour du site internet et des articles concernant les activités du projet ont été produits.

En outre, le travail de fond sur des questions laissées en suspens lorsque le travail de terrain en présentiel était possible a également progressé (finalisation des cartes interactives, applications, etc.). Tout ce qu'il a été possible de faire à distance a été mis en œuvre. Après une reprise prudente du présentiel lors du dé-confinement, des solutions de reprises de contact avec les habitants ont été recherchées et mises en place avec les moyens techniques disponibles pour garder le lien malgré la distance (le présentiel virtuel). Les travailleurs sociaux de part et d'autre de la frontière ont continué à échanger en visioconférence entre eux autant que possible. Des contacts avec les habitants « connectés » ont été pris et les échanges transfrontaliers ont perduré en fonction des moyens disponibles.

Les perspectives 2021 :

En 2021, les activités seront adaptées en fonction des mesures sanitaires en place. Nous souhaitons poursuivre les démarches participatives au sein des quartiers montois et valenciennois. Nous espérons que la crise sanitaire sera derrière nous et que nous pourrons

permettre aux habitants et travailleurs sociaux de part et d'autre de la frontière de se rencontrer sur le terrain.

Focus Axe « Groupe Prévention Sociale » et axe « lutte contre l'isolement social »

De mars 2020 à septembre 2020

1/ Axe Groupe Prévention Sociale

Les 7 Maisons de Quartier sont implantées au sein de différents quartiers du territoire communal :

MQ Mons-Centre: Rue André Masquelier, 4 bte 9 à 7000 Mons

MQ Allée des oiseaux : Allée des oiseaux 30 à 7000 Mons

MQ Nimy : Résidence du soleil 64 à 7020 Nimy

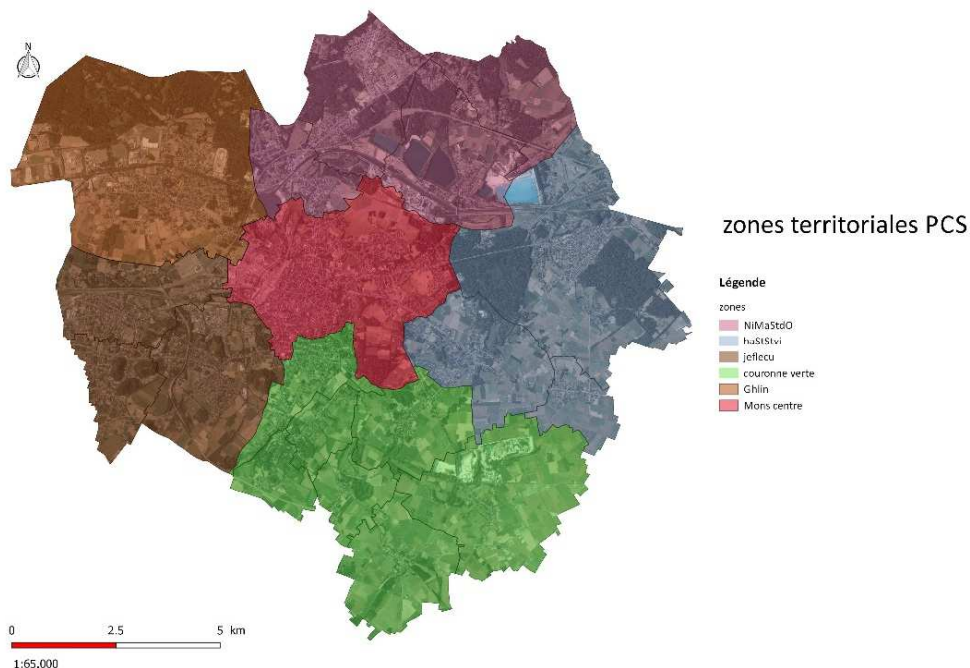
MQ Epinlieu : Chemin Cense Gain 152 à 7000 Mons

MQ Jemappes : Avenue de l'Europe 82 à 7012 Jemappes

MQ Cuesmes : Rue du Tournesol 39 à 7033 Cuesmes

MQ Ghlin : (actuellement en recherche d'un local)

Leur territoire d'intervention a été élargi afin de couvrir l'entièreté du territoire communal.



sources: openstreet map ; carte) f décaupe comtrana in (LIMons) / zones PCS (PCS)

Les équipes pluridisciplinaires sont composées d'animateurs, d'éducateurs, d'assistants sociaux et d'une psychologue, soit 15 agents dont 7 responsables de Maisons de Quartier et 1 responsable de l'axe « Groupe Prévention Sociale ».

Subventionnement :

Les actions et le personnel des Maisons de Quartier s'inscrivent d'une part, dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale (PCS) et d'autre part, dans le cadre du Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention (PSSP).

5 agents PSSP, 7 agents PCS et 2 agents MARIBEL.

Mi-mars 2020, le confinement lié la crise sanitaire COVID 19 a interrompu les projets et a donné naissance à des initiatives locales auxquelles les équipes de terrain ont prêté « mains fortes » :
Gestion des initiatives citoyennes de confection de masques en tissu pour les travailleurs de 1ère ligne,

Distribution des masques aux citoyens montois.

Les équipes des Maisons de Quartier ont également été mobilisées pour renforcer d'autres services du CPAS et de la Ville de Mons :

Renforts des équipes de l'escalier et de l'abri de nuit au stade Tondreau,

Renfort de l'équipe du VIF,

Renforts du service accueil extrascolaire de la ville de Mons

Etc.

La période de déconfinement a permis progressivement de réamorcer les actions et projets des équipes des Maisons de Quartier :

- Actions et projets socio-préventifs
- Soutien aux comités de quartier
- Mise à disposition des salles aux associations
- Travail de rue
- Coordination sociale
- Accompagnement social et orientation

2/ Axe lutte contre l'isolement

L'équipe compte 6 agents : 2 animateurs, 3 assistantes sociales et 1 responsable de l'axe « Lutte contre l'isolement social ».

Subventionnement :

Les actions et le personnel du staff « isolement » s'inscrivent d'une part, dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale (PCS) et d'autre part, dans le cadre du Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention (PSSP).

1 agent PSSP et 5 agents PCS.

Mars 2020, Une ligne spéciale pour les personnes isolées

Dans le cadre de la crise sanitaire COVID 19 et particulièrement dans le contexte des mesures de confinement, un numéro d'appel pour venir en aide aux personnes fragiles et isolées qui ne peuvent compter sur un soutien extérieur a été créée.

Dès le 17 mars, la ligne était ouverte du lundi au vendredi, de 08h00 à 17h00 : 065/88.22.25.

Un flyer a notamment été distribué en toute-boite auprès des citoyens montois et a été largement diffusé sur les réseaux sociaux.

Près de **900 appels entrants** ont été comptabilisés entre le 17 mars et le 17 juin 2020.

Les types de demandes portaient principalement sur les aspects suivants :

Livraison de repas, Courses, Aide-ménagère, Offre service citoyens (courses, masques), Livraison de médicaments/traitement, Soins infirmiers à domicile, Aide générale CPAS, Urgence médicale, Renseignements et demandes diverses (*compteurs budget, mesures prises par CNS, attestation employeur, prise de sang, poubelles, livraison mazout, lunettes cassées, garde d'enfants, transport ambulance, soutien psy, aide pour nettoyer devanture, insécurité, mesures sdf, pas de MG, plexi commerces, garde alternée, conseils juridiques, taxi social, ouverture magasin, promener son chien, demandes hors entité, pension, visites MRS, service avocat, paiement syndicat, procédure euthanasie, inscription listing 75 ans et +, distribution masque via ville ...*) , Ecoute, Demandes de masques , Colis alimentaires (+ livraison), Que faire en cas de Symptômes Covid-19 ?

L'équipe a été réactive et s'est efficacement organisée en un temps record de manière à répondre à des questions relatives aux aides existantes et actualisées dans le contexte de crise sanitaire ; ainsi qu'aux inquiétudes des citoyens. Elle a également joué le relai entre les citoyens et les acteurs locaux.

La ligne d'appel est toujours active aujourd'hui.

Avril 2020, Création du registre communal des 75 ans et plus

Dans le contexte de crise sanitaire, un registre des personnes âgées de 75 ans et + a été mis sur pied. Ce registre ayant pour objectif de pouvoir contacter prioritairement ces personnes inscrites sur base volontaire, en cas d'urgence (plan canicule, épidémie, ...).

A cet effet, un courrier a été adressé, fin avril 2020, aux citoyens montois âgés de 75 ans et + (+/-2.900 personnes) les invitant à s'inscrire dans ce registre.

Afin d'assurer le suivi de ce registre « 75 ans et + », il a été nécessaire d'organiser rapidement les inscriptions et la gestion du registre. Les citoyens pouvaient donc s'inscrire sur base volontaire via mail, téléphone ou par retour postal du formulaire d'inscription annexé au courrier.

De **début mai 2020 à fin octobre 2020**, près de **650 personnes** se sont inscrits dans le registre communal.

Août 2020, Plan Canicule

Du 5 août au 13 août 2020, le **plan canicule** a été activé.

Les personnes inscrites dans le registre « 75 ans et + » ont pu être contactées à plusieurs reprises durant la vague de fortes chaleurs de cet été 2020.

Concrètement :

Déclenchement du Plan Canicule par l'autorité communale sur base de conditions météorologiques

Prise de contact individuel par téléphone avec les citoyens inscrits dans le registre.

-Si la personne va bien, rappel des mesures préventives en cas de fortes chaleurs et/ou de pic d'ozone.

-Si détection d'un besoin, analyse de la situation et orientation vers le service adéquat.

-Si pas de réponse de la personne après deux tentatives d'appel, prise de contact avec l'entourage proche ou les services qui interviennent au domicile et/ou visite à domicile par un travailleur social.

Rappelons que ce dispositif n'est pas un service d'urgence médicale. Ce dispositif permet d'assurer une veille auprès d'un public « fragile », isolé en cas de période caniculaire notamment. Il s'agit essentiellement d'une prise de contact bienveillante et préventive.

La ligne d'appel 065/88 22 25 étant opérationnelle pour renseignements, inscriptions, retour message, suivis, ..).

Quelques chiffres :

+/- 4 appels établis avec les 633 citoyens inscrits entre le 5/08 et le 13/08 (hors we).

Nombre de professionnels : en moyenne 8 Travailleurs sociaux /jour

Nombre de nouvelles inscriptions Registre « personnes isolées » : 4

Nombre de visites à domicile : 12

Au fur et à mesure des mois, les premières bases d'un **Dispositif de veille communal** pour les personnes isolées se sont construites.

D'octobre 2020 à décembre 2020

En date du **1^{er} octobre 20**, le changement de Directeur du Département social qui assurait en même temps la fonction de chef de projet du Plan de Cohésion Sociale a donné lieu à nouveau à une période de transition et, qui a abouti à un remodelage du service et notamment ; la fusion de l'axe Lutte contre l'isolement et l'axe Maisons de Quartier.

Afin de poursuivre les actions en phase avec les objectifs du Plan de Cohésion Sociale (CPAS) et du Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention (Ville), un plan de travail planifié jusque fin décembre 2020 a été présenté.

1/ Phase d'exploration des quartiers prioritaires => Jemappes-centre et Flénu, l'ensemble des cités sociales

a/ Sur base d'un guide d'entretien, les équipes organiseront un « aller vers le citoyen ». De fait, les travailleurs sociaux, par deux, se rendront à divers moments sur des lieux stratégiques du territoire défini afin de rencontrer les citoyens présents sur l'espace public (sorties d'école, axes commerçants, marchés, placettes, parcs,...) et de récolter leurs besoins/attentes/préoccupations sur différentes thématiques en lien avec le PCS et le PSSP.

b/ Des actions d'accroche dans les quartiers, « lieux » ciblés

c/ Des réunions avec les partenaires locaux

d/ Des visites à domiciles des citoyens inscrits dans le répertoire « personnes isolées » du Dispositif de Veille

e/ Collecte des données socio-démographiques disponibles

Cette phase exploratoire ayant pour objectifs :

Créer un contact/liens avec la population sur les nouveaux territoires

Recréer du lien social avec les habitants des quartiers investis actuellement par les 7 Maisons de Quartier (situation post-confinement)

Recueillir des informations pertinentes pour le développement à venir des projets en termes de connaissance des territoires et des forces vives.

2/ Plan d'action

A l'issue de cette phase exploratoire, une synthèse permettant de prioriser certains projets et d'alimenter le plan d'action à savoir :

Développement des projets (sportifs, culturels, cadre de vie, soutien des comités, santé, ...)

Actions partenariales

Mise en œuvre d'actions « phares » de lutte contre l'isolement (Dispositif de veille, ...)

=> Ce plan de travail a été interrompu suite aux nouvelles mesures sanitaires annoncées fin octobre 2020.

Fin octobre 2020, les équipes se sont adaptées aux mesures sanitaires en vigueur (2^{ème} confinement).

L'objectif des équipes de travailleurs sociaux étant de maintenir prioritairement un lien social avec les habitants des quartiers dans le respect des mesures sanitaires, elles ont organisé :

- Des permanences téléphoniques
- Des plages horaires en travail social de rue dans les 7 quartiers investis par une Maison de Quartier de manière à maintenir une présence des travailleurs sociaux et un contact avec les habitants. Grâce à leur connaissance du quartier et leurs relations avec les habitants, les travailleurs sociaux ont poursuivi un travail de proximité (dans les respects des mesures sanitaires).

En parallèle, les travailleurs sociaux des Maisons de Quartier ont renforcé d'autres dispositifs :

- cité de l'enfance,
- accueil et accompagnement des bénéficiaires du CPAS lors des paiements,
- dispositif sans-abri,
- service accueil extra-scolaire de la Ville de Mons, ...

Dans le cadre du Dispositif de veille, les appels ont été réactivés auprès des personnes inscrites. Ces appels ayant pour objectif de porter une attention particulière auprès de ce public plus vulnérable durant cette période de crise sanitaire. En fonction des situations sociales et des besoins identifiés, les travailleurs sociaux relayent également les demandes auprès des acteurs locaux. La gestion de la ligne d'appel du dispositif (065/88 22 25) étant maintenue.

Parallèlement, afin d'assurer le suivi du dispositif de veille, un nouveau formulaire d'inscription pouvant être téléchargé sur le site Internet du CPAS a été créé.

Une promotion du dispositif a également été mise en œuvre via :

- *Insertion d'un onglet sur le site Internet du CPAS, permettant aux citoyens de prendre connaissance du dispositif, de son fonctionnement et des modalités d'inscriptions.*
<https://www.cpas.mons.be/services/seniors/dispositif-de-veille>
- *Les réseaux sociaux*
- *Article dans le Mons Mag*
- *La création d'une boîte mail fonctionnelle : dispositifdeveille@cpas.mons.be*

Enfin, dans le cadre du Plan Grand Froid du CPAS, des mesures spécifiques à l'égard des personnes isolées sont organisées. Les personnes inscrites dans le Registre du dispositif de veille seront contactées à plusieurs reprises si une vague de grand froid survient.

Perspectives 2021

Elaborer une nouvelle stratégie de mise en place du travail social dans les Maisons de Quartier notamment en affinant la méthodologie, le recueil de données sociales et l'articulation des objectifs des Plans.

Articuler les actions du service Egalité des chances avec les objectifs et missions du Plan de Cohésion Sociale.

Développer et renforcer le travail en réseau.

Renforcer la communication et la promotion des actions et projets des Maisons de Quartier

5. S'INSCRIRE DANS LE RESEAU SOCIAL

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

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

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

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

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

Plan SOS hiver

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

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

Dispositif urgence sociale

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

Plan canicule

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

Un plan spécifique est actuellement à l'étude pour l'année 2020.

La participation au Relais social

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

le Borinage et à des groupes de réflexion sur les pratiques en matière d'aide urgente et dans le cadre de l'établissement des attestations sans abri.

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

SOREAL

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

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

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

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

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

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

Les Restos du Cœur

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

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

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

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

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

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

La participation au conseil consultatif de la santé

Le CPAS participe depuis plusieurs années au conseil consultatif de la santé afin de poursuivre le travail mis en place concernant l'hygiène, l'alimentation saine et les activités physiques. Après un gros projet lié à l'obésité mis en place l'an dernier, cette année s'est centrée sur des concertations et des informations sur des sujets divers.

DEPARTEMENT 2 : LES JEUNES

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

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

Les différents services qui composent le département sont :

Pour l'accueil de la petite enfance :

- Crèche de Mons ;
- Crèche « le Nid Douillet » ;
- Crèche de Jemappes (Fort Mahon) ;
- MCAE Cité P'tit ;
- Crèche Bébé Lune ;
- SAEC ;

Pour l'aide à la jeunesse :

La Cité de l'enfance – SRG – SASE – AMO – MADO – PEP La Calypso – SASPE La Nacelle.

Objectifs généraux du département

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

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

Le CPAS gère l'accueil de la petite enfance en coordonnant l'action des structures suivantes :

- Crèche de Mons, sise Avenue Frère Orban, 14 à 7000 Mons ;
- Crèche de Jemappes, sise rue du Fort Mahon à 7012 Jemappes ;
- Service des accueillantes encadrées conventionnées (y compris les co-accueillantes) (SAEC), sis Avenue Frère Orban, 14 à 7000 Mons ;
- MCAE Cité p'tit, sise Avenue François André 20 à 7012 Jemappes ;
- Bébé Lune, sise rue Achille Legrand, 1A à 7000 Mons.

En 2020, le nouveau Décret de l'ONE fixant le cadre d'accueil de la petite enfance en Fédération Wallonie Bruxelles a pris ses premiers effets. Cela concernerait dans un premier temps, la disparition de l'agrément MCAE et donc la transformation de nos MCAE en crèches « classiques ». Actuellement, la MCAE de Jemappes (12 places) a été intégrée dans la crèche de Jemappes (30 places) pour en arriver à un milieu d'accueil de 42 places. Bébé Lune a été transformée, dans le cadre du Plan Cigogne III Volet 2, d'une MCAE 12 places en crèche de 49 places dont l'ouverture a eu lieu le 04 août 2020.

Seule, reste la MCAE Cité P'tit qui devrait évoluer vers un agrément de crèche de 28 places-à la fin des travaux entrepris pour son agrandissement, début de l'année 2021.

Les autres nouveautés du décret impacteront plus globalement le secteur de la petite enfance dans les prochaines années en fonction d'un phasage progressif piloté par l'ONE. La réflexion sur l'évolution du SAEC et plus particulièrement des co-accueils est d'ores et déjà en cours.

Structures	Effectif (ETP)	Nbre de places	Nbre enfants accueillis (au 30/06/2020)	Taux d'occupation
Crèche de Mons	16.6 ETP (+ 4 art60)	56	8 (un groupe d'enfant est sorti et n'a pas été remplacé tout de suite en raison de la covid19)	70.35 %
Crèche de JMP	16.2 ETP (+ 3 art60)	42	69	78.55 %
Nid Douillet	13.8 ETP (+ 1 art60)	36	65	84.63 %
Cité P'tit	8.50 ETP (+ 3 art60)	24	31	65.00 %
Bébé Lune	13 ETP en août (+ 2 art60)	12	24 (la crèche 49 places n'a été ouverte qu'à dater du 04/08/2020)	84.00 %

SAEC	1.5 ETP encadrement	120		53.00 %
	11 ETP co-accueillantes		105	
	10 ETP accueillantes à domiciles : - 8 ETP accueillantes conventionnées - 2 ETP accueillantes salariées (9 places de disponibles)		68 (48+20)	
Total	90.6 ETP (+ 13 art60)	290	440	72.59 %

Au 30/06/2020, le taux moyen d'occupation des structures d'accueil de la petite enfance a donc diminué de 21.76 % par rapport à 2019.

Cette diminution s'explique par la crise sanitaire et la période de confinement de mars 2020 à mai 2020, qui ont fortement impacté les différents taux de fréquentation.

1.1 LES CRECHES

Une crèche a les particularités suivantes :

- Un milieu d'accueil pour enfants depuis la fin du congé de maternité jusqu'au début de l'obligation scolaire (réforme ONE), mais dans les faits, l'enfant reste jusqu'à ses 2ans ½ - 3 ans;
- Un milieu d'accueil ouvert au minimum 220 jours par an et 11 heures 30 par jour (depuis la réforme ONE) e en cours d'application pour nos différents milieux d'accueil;
- Un milieu où la participation des parents est proportionnelle aux revenus du ménage (entre 2.58 € et 36.49 €/jour) (tarif ONE au 01/01/2020).

Les normes actuelles prévues par l'ONE

- 1 puéricultrice / 7 enfants ; 1.5 puéricultrice pour 7 enfants en accessibilité 2 (réforme ONE)
- 0.5 direction jusqu'à 70 places, 1 ETP au-delà (réforme ONE)
- 0.5 PMS (psycho-médico-social) pour à partir de 21 places, 1 ETP à partir de 42 places, + 0,5 ETP/14 places (réforme ONE)

Le financement

Le financement de l'ONE est limité au personnel requis sur base des normes d'encadrement.

1.1.1. LA CRECHE DE MONS

La crèche de Mons est située dans le centre-ville, rue Frère Orban. Elle dispose d'une capacité de 56 places est ouverte de 7h à 18h (prochainement de 6h30 à 18h00). Cette crèche est la plus demandée par les parents.

Effectif : 16.6 ETP (+ 4 art.60)

- 1 infirmière ;
- 0,3 agent administratif ;
- 13.9 puéricultrices ;
- 2 auxiliaires de la petite enfance (art.60) jusque juin 2020
- 1 auxiliaire professionnelle (+ 2 art 60);
- 0.4 assistante sociale.

	Nombre d'enfants inscrits	Taux d'occupation
En 2019	94	87.56 %
En 2020 (au 30/06/20)	78	58.50 %

Collaborations, activités organisées :

Toutes les collaborations et activités ont été annulées en raison de la crise sanitaire

Formations :

- Cemea : « Education active des enfants de moins de 3 ans » (1 agent a pu y participer avant la crise sanitaire)
- Ces formations ont été annulées en raison de la crise sanitaire

Projet :

- Réunions d'équipe régulières;
- Etablir une relation de confiance entre la responsable et le personnel afin d'avoir une collaboration harmonieuse ;
- L'ouverture de la crèche à 6h30 au lieu de 7h00

1.1.2. LA CRECHE DE JEMAPPES

La crèche de Jemappes est située à la rue du Fort Mahon. Elle dispose d'une capacité de 30 places et est ouverte de 7h à 18h (prochainement de 6h30 à 18h00). Elle était complétée par une MCAE de 12 places jusqu'au 31/03/2020, date à laquelle, suite à la réforme ONE, les 2 structures ont été fusionnées en une seule crèche de 42 places.

Effectif : 16.2 ETP (total pour la crèche + MCAE) (+ 3 art60)

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

	Nombre d'enfants inscrits	Taux d'occupation (Crèche + MCAE)
2019	61	103.50 %
2020 (30/06/2020)	60	62.30 %

Collaborations, activités :

- Les enfants bénéficient de séances de psychomotricité 1 X par mois (Viasano) ;
- Les enfants bénéficient de séances de danses et de massage bébé par leurs mamans
- Les enfants de plus de 18 mois ont bénéficié du dépistage visuel annuel, subsidié par l'ONE ;
- Rencontre conviviale avec les parents;
- Passage du bibliobus et mise à disposition de livres pour chaque section ;
- Séances photo pour les enfants par un photographe professionnel

Formations :

- 2 agents bénéficient annuellement d'une formation « école du feu » ;
- Le personnel a un soutien et des formations continues par rapport à l'accueil d'enfants sourds et malentendants grâce à l'« ASBL passe-muraille » ;
- 2 agents en cuisine bénéficient annuellement d'une formation en hygiène en cuisine et respect des mesures HACCP ;
- Les puéricultrices ont participé à une journée de formation intitulée « Le développement de l'enfant à la lumière des neurosciences »

Projet :

- L'ouverture de la crèche à 6h30 au lieu de 7h00

1.1.3. LA CRECHE DE MONS-HYON « LE NID DOUILLET »

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

Effectif : 13.8 ETP (+ 1 art60)

- 1 infirmière sociale;
- 10,5 puéricultrices ;
- 1 auxiliaire petite enfance art60
- 2 auxiliaires professionnelles;
- 0,3 agent administratif.

	Nombre d'enfants inscrits	Taux d'occupation
2019	64	116.4 %
2020 (30/06/20)	64	63.55 %

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

Formations :

- Une demi-journée de formation a été organisée avec les Drs Fasseaux et Hismans en présence de tout le personnel. Celle-ci avait pour objectif la RCP du petit enfant et l'appel aux secours.

Normalement une demi-journée de rappel devait être organisée 6 mois plus tard mais compte tenu du confinement et des mesures Covid, elle a été annulée.

- Plusieurs formations avaient été prévues à la demande des puéricultrices mais ont été annulées par l'ONE en raison de la crise sanitaire.

Organisation de Saint Nicolas :

Le 02 décembre 2020, la crèche devrait accueillir Saint Nicolas, sous réserve de nouvelles mesures sanitaires. Cette rencontre sera faite tout en douceur, sans la présence des parents qui seront cependant informés.

Un goûter spécial sera préparé par les puéricultrices qui feront également tout un travail en amont afin de préparer les enfants à la visite du grand Saint (bricolage, chansons, histoires)

Organisation d'une rencontre parents - enfants- puéricultrices :

Normalement, en juillet 2020, une rencontre inter-parentale devait être organisée sur le thème de la musique et de la danse. Compte tenu de la crise sanitaire due au Covid19, celle-ci a été annulée.

Organisation du carnaval :

Cette année, nous n'avons pu organiser le carnaval des enfants à la crèche en raison des mesures de confinement suite à la crise sanitaire due au Covid19.

1.2 LES MCAE

Le CPAS comptait 3 MCAE :

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

Actuellement, seul Cité P'tit est encore sous l'agrément de MCAE, ce qui devrait changer début d'année 2021

1.2.1 LA MCAE DE JEMAPPES (FORT MAHON)

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

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

	Nombre d'enfants inscrits	Moyenne PFP	Taux d'occupation
2019	20	7.40 €	82.50 %
2020 (30/03/2020)	18	6.12 €	96.00 %

1.2.2 LA MCAE CITE P'TIT

Ce milieu d'accueil est accessible à tout public. La plage horaire est de 7h00 à 18h00 (prochainement de 6h30 à 18h00).

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

Les derniers objectifs du plan qualité (2019-2022) de la MCAE Cité P'tit sont les suivants :

- Organisation d'un espace de vie extérieur
- Meilleure transmission des informations du projet pédagogique à l'aide de petites fiches
- Adapter l'environnement en fonction de l'activité du groupe/ de l'énergie du groupe

Effectif (8.50 ETP) (+ 3 art60)

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

	Nombre d'enfants inscrits	Moyenne PFP	Taux d'occupation
2019	38	12.28 €/jour complet 8.31 €/demi-jour	95.43 %
2020 (30/06/2020)	40	13.85 €/jour complet 8.27 €/demi-jour	46.58 %

La population est mixée avec une majorité de familles monoparentales à faible ou moyen revenu en réinsertion socioprofessionnelle (art60, formation, recherche d'emploi, ...). La proximité de la gare amène une population de navetteurs.

Collaborations, activités réalisées :

- journée festive en compagnie des enfants et de leurs parents afin de fêter Saint-Nicolas ;
- Collaboration avec la bibliothèque de Jemappes pour la lecture de livres, à raison de 1x/mois + prêt de livres ;
- Organisation d'activités d'éveil musical à raison d'1 fois par mois pour les enfants, et 1x/mois pour les enfants et leurs parents ;
- Organisation d'une fancy-fair au mois de mai, avec danse des tout-petits, animations diverses : château gonflable, pêche aux canards, grimage, venue du magicien Chris ;
- Collaboration avec le service Egalité des chances et Citoyenneté (Viasano) dans le cadre d'une alimentation saine et équilibrée ;
- Mise en place d'activités culinaires avec les enfants (pâtisserie, pâte à sel, ...) ;
- Réalisation au quotidien de bricolages afin de permettre à l'enfant de découvrir par lui-même ;
- Sortie quotidienne dans le jardin de la MCAE.

Formations :

- Equipier de première intervention pour 2 puéricultrices (école du feu) ;
- Formation sur les normes HACCP ;
- Formation manutention (pour préserver le dos)

Projet :

- L'ouverture de la crèche à 6h30 au lieu de 7h00

1.2.3 BEBE LUNE

Notre milieu d'accueil a pour finalité principale de permettre aux parents de concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles (travail, formation, recherche d'emploi, ...). Il est à noter qu'une priorité est donnée aux parents étudiant ou éprouvant des difficultés socio-économiques ou aux enfants à besoins spécifiques ainsi qu'à l'accueil d'un enfant ayant de la fratrie dans le milieu d'accueil.

La plage horaire est de 6h30 à 18h00 depuis la transformation de la MCAE en crèche, au mois d'août 2020.

Effectif (13 ETP en août) (+ 2 art 60) Effectif engagé avant ouverture de la crèche 49 places

- 0.25 assistante sociale, responsable de la MCAE jusqu'au 17/05/2020
- 0.5 assistante sociale à partir d'août 2020
- 1 infirmière à partir d'avril 2020
- 10.5 puéricultrices au 16/03/2020
- 1 auxiliaire de la petite enfance art60
- 1 auxiliaire professionnelle + 1 auxiliaire professionnelle art60

	Nombre inscrits	d'enfants	Moyenne PFP	Taux d'occupation
2019	27		15.18 €/jour complet 10.59 €/demi-jour	96.80 %
2020 (30/06/2020)	27		17.03 €/jour complet 11.02 €/demi-jour	59.00 %

Le plan qualité 2018-2021 reprend les objectifs suivants :

- Soutenir un processus de formation continue : assurer une continuité dans la formation pour tout le personnel
- Favoriser des relations avec des associations locales : continuer la mise en place de la collaboration avec les associations locales
- Aménager des conditions assurant une qualité de vie professionnelle : veiller à maintenir la cohésion au sein de l'équipe

Collaboration et activités organisées :

- Goûter festif enfant et parent lors de la St-Nicolas
- Sensibilisation à une alimentation saine (projet viasano et collaboration service égalité des chances)
- Animation intergénérationnelle avec les parents sous forme d'ateliers (éveil musical, massage bébé, baby-yoga, ateliers Djembé.....)
- Organisation de journées pédagogiques à thèmes

Formations :

- Sécurité (Ateliers EPI et recyclage)
- Diverses formations du catalogue ONE

Projets :

- Réitérer les animations intergénérationnelles
- Poursuite de la collaboration VIASANO
- Réitérer la collaboration avec les jeunes musicales (ateliers éveil musical) et les animations intergénérationnelles (surtout Djembé)
- Réitérer la mise en place d'ateliers culinaires (réalisations de pâtisseries avec le groupe des grands au sein de la MCAE)

- Poursuite des formations continuées (thème de la verticalité), collaboration/reconnaissance/respect mutuel. Mise en place d'un environnement bienveillant/sécurisant avec le respect du rythme des enfants/de ses besoins

L'ouverture de la nouvelle crèche a été effective en août 2020 (initialement avril 2020 mais reportée en raison de la crise sanitaire) avec augmentation de la capacité d'accueil et par conséquent du personnel encadrant (à la mi-mars). La MCAE Bébé Lune passe donc en modèle crèche de 49 lits répartis en 3 sections de 12 enfants et une section de 13 enfants. Nous retrouvons donc 3 sections verticales pour les enfants sachant se mouvoir jusqu'à l'entrée scolaire et une section horizontale avec les enfants de l'entrée à ce qu'ils puissent se mouvoir (+/- 12 mois). La nouvelle crèche Bébé Lune se trouve sur le site du CPAS, à proximité de la gare, de lieux de travail administratifs (Région Wallonne, Administration communale de Mons, Police) et face à une école primaire. Les demandes de place y sont donc très importantes.

1.3 LES ACCUEILLANTES CONVENTIONNEES

Comme signalé plus haut, le nouveau décret de l'ONE modifie en profondeur le secteur des accueillantes à domicile (possibilité de passage en statut salarié, disparition à une échéance de quelques années de la notion de co-accueil, etc...).

Depuis le 1er janvier 2020, le statut salarié devient la norme ; ainsi, il n'est plus possible de signer de convention de travail. Toute nouvelle accueillante à domicile doit signer un contrat de travail. Les accueillantes déjà en place devraient quitter progressivement le « statut » de conventionnées pour devenir salariées. A ce jour, 2 accueillantes à domicile sont salariées.

Une réflexion est donc en cours afin de fixer les stratégies les plus adéquates de transformation du service d'accueil d'enfants dans l'intérêt des familles, du personnel et de l'institution CPAS.

Les accueillantes conventionnées ont actuellement les particularités suivantes

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

Les normes imposées par l'ONE :

- Capacité de 30 accueillantes au total (accueillantes et co-accueillantes)
- 1 accueillante / 4 enfants ;
- 1 assistante sociale / 18 accueillantes

Le financement :

- 1 ½ A.S subsidiées ONE et ½ AS subsidiée APE;
 - Tarif ONE/jour/enfant payé par le parent (entre 2.58 € et 36.49 €/jour pour l'année civile-2020)
- Les accueillantes perçoivent une indemnité journalière.
Les accueillantes à domicile fournissent la totalité des aliments sauf les aliments diététiques.

Au 30/06/2020, **10 accueillantes** travaillent à domicile et **11 co-accueillantes** travaillent dans les co-accueils (ex : prégardienats). **173 enfants** ont été accueillis pour la période du 01/07/2019 au 30/06/2020.

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

1.3.1 LES CO-ACCUEILLANTES

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

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

L'effectif :

Jusqu'au 31/12/2019, Les accueillantes conventionnées motivées et fiables, trouvaient dans leur activité conventionnée :

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

Depuis le 1er janvier et la mise en place de la Réforme de l'ONE qui prévoit à terme et au plus tard au 31.12.2025, la disparition des co-accueils tels qu'ils existent actuellement ; plusieurs co-accueillantes ont rompu leur convention de travail afin de s'engager dans des formations ou d'autres voies professionnelles.

L'utilisateur :

Nous répondons à :

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

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

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

Structures	Nbre enfants présents (au 30/06/19)	Familles monoparentales	Familles dont au – 1 des parents est sans emploi	Taux d'occupation
Canonniers	15	10	14	49.00 %
Flénu	15	2	11	47.00 %
Cuesmes	12	6	8	63.00 %
Obourg	10	4	7	34.00 %
Rossignol	18	12	11	77.00 %
St-Denis	14	0	8	55.00 %
Villers	21	4	8	47.00 %

Le nombre d'enfants présents au moins 1 jour dans les co-accueils au 30.06.2020 est de 105

1.3.2 LES ACCUEILLANTES A DOMICILE

En ce qui concerne les **10 accueillantes**, elles ont accueilli **68 enfants** à leur domicile (au 30/06/20).

- Au niveau des accueillantes conventionnées, toute la réglementation se base sur la notion de travail à domicile et une relation individualisée à l'accueillante. Le pouvoir organisateur se voit dégagé de l'aspect organisationnel ;
- La gestion ONSS - APL est assurée par le service et non par le département des ressources humaines ;
- Les revenus des accueillantes sont directement liés aux présences des enfants ... Absences, congés des enfants les pénalisent;
- L'autorisation dans les SAEC est octroyée à l'accueillante par le comité ONE à titre nominatif ; dans les structures collectives, cette clause n'existe pas car l'ONE ne statue pas sur les personnes et c'est alors le pouvoir organisateur qui est seul à procéder à l'engagement ;
- En cas d'arrêt de l'accueillante, le remplacement n'est pas aisé (prestation au-delà des 7h36, non délégation, ...) alors que la continuité de l'accueil est essentiel pour les familles.

Depuis le 01.01.20, le contrat de travail pour les accueillantes d'enfants devient la norme. Ainsi plus aucune convention de travail ne peut plus être signée pour un accueil à domicile. Les accueillantes en place actuellement, devraient progressivement passer dans un statut de salarié, en fonction des possibilités de financement du PO ; sachant que le statut conventionné est amené à disparaître pour le 31.12.2025.

1.4. PERSPECTIVES 2021 POUR LE SECTEUR DE L'ACCUEIL DE PETITE ENFANCE

- Transformation de la dernière MCAE Cité P'tit en crèche de 28 places
- Elargissement des plages d'ouvertures des crèches, le matin en passant de 7h00 à 6h30.
- Poursuite de la réflexion sur l'évolution du SAEC.
- Transfert du secteur de la petite enfance, du CPAS vers l'intercommunale CHUPMB au 01/01/2021

2. LES SERVICES AGREES DANS L'AIDE A LA JEUNESSE

L'ensemble des projets menés par le CPAS dans le domaine de l'aide à la jeunesse est administrativement et fonctionnellement regroupé sous la coupole de « La Cité de l'enfance », 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.

2.1. LES SERVICES NON RESIDENTIELS :

2.1.1. L'AIDE EN MILIEU OUVERT : AMO « ANCRAGES »

La Cité de l'Enfance dispose d'un agrément en qualité de Service d'Aide en Milieu Ouvert (SAMO). « Ancrages » s'inscrit en tant que service spécialisé de l'aide à la jeunesse et propose une aide préventive, émancipatrice et surtout non contraignante aux jeunes et aux familles de l'arrondissement judiciaire de Mons.

Les interventions du SAMO se répartissent entre aide individuelle et action communautaire. Le SAMO peut avoir recours à l'interpellation. C'est-à-dire relayer l'expression des jeunes auprès des instances politiques, sociales, administratives ou associatives. Elle informe ou interpelle si nécessaire ces mêmes instances sur toute matière relevant de son activité de prévention.

➤ Effectif :

- 1 coordinatrice ;
- 2 éducatrices A1 ;
- 1 assistante sociale ;
- 0,5 agent administratif.

2.1.1.1. L'aide individuelle

« Ancrages » propose aux jeunes de 0 à 22 ans et/ou à leur famille un lieu et un temps d'écoute, un espace de parole, d'orientation et d'accompagnement pour les aider à surmonter leurs difficultés familiales, socio-économiques, scolaires, administratives ou juridiques.

L'équipe n'intervient que sur demande du jeune et/ou de sa famille et n'accepte aucun autre mandat que celui du jeune et/ou de sa famille : le travail social d'accompagnement ne peut se faire qu'avec l'accord et la collaboration du jeune et/ou de sa famille et dans le respect du code de déontologie des services de l'aide à la jeunesse (transparence, respect du secret professionnel, respect de la parole des jeunes,...).

Les activités collectives (culturelles, séjours, projet alimentation, escalade,...) 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.

Interventions réalisées :

- Le nombre total de dossiers au 30.06.2020 est de 59.

2.1.1.2 L'action de prévention sociale

➤ Le conseil pédagogique

Comme chaque année à la mi-octobre se tient le conseil pédagogique. C'est un moment de partage entre les jeunes, les familles et l'équipe éducative. C'est l'occasion d'effectuer le bilan de l'année écoulée et de programmer la suivante. Outre les opportunités qui s'offrent au SAMO, à savoir des visites de musées, des activités ponctuelles proposées par l'un ou l'autre partenaire, les jeunes ont sollicité l'organisation d'un séjour.

➤ L'organisation d'actions collectives

Les activités et les projets développés peuvent résulter d'une demande formulée en conseil pédagogique, d'un partenariat avec une maison de jeunes, d'une interpellation d'un CPMS, d'un constat commun des SAMO...Le SAMO essaie de répondre à ces différentes sollicitations en s'adaptant aux différents besoins des jeunes.

Les activités proposées se différencient des modèles proposés en plaine de jeux ou en activités extra-scolaires. Elles ont un objectif éducatif de découvertes, de confiance en soi, de renforcement des stratégies parentales,...

Le SAMO tente de faciliter au mieux la découverte de l'environnement social et culturel des jeunes en leur proposant de participer à sorties culturelles proposées par la cellule Article 27.

➤ Ateliers à la Maison d'Accueil "L'espoir" :

Objectifs :

- * Susciter la réflexion chez les mamans
- * Amener des questionnements (remise en question)
- * Faciliter les interactions
- * Exprimer ses émotions
- * Permettre de trouver des pistes de solution via le dialogue (ressources et compétences)

* Renforcer la cohésion de groupe

Le SAMO est parfois amenée à suivre certaines situations qui quittent la maison d'accueil. Le contact ayant déjà été établi au préalable avec les mamans, cela est plus facile pour elles au niveau de la relation de confiance.

Les ateliers se déroulent à raison d'une séance de 2h par mois dans les locaux de la Maison d'Accueil. Plusieurs supports sont utilisés mais aussi créée par le SAMO à cet effet : vidéos, photo langage, jeux de rôles, jeu de société sur le thème de la parentalité et de l'éducation.

La Maison d'Accueil a souhaité mettre un terme à notre collaboration début 2020 en choisissant un nouveau partenaire.

➤ Groupe de parole Entr'parents

En début d'année 2020 et faisant suite à la demande des anciens participants et des familles suivies par le SAMO, le service a souhaité remettre en place le groupe de parole une fois par mois, les vendredis matin au sein de ses locaux. Suite à la crise sanitaire, les séances ont dû être annulées.

➤ La participation dans le réseau

Il s'agit de différents projets (Why Net ?, EPS, Parentine,...), de commissions SAMO et de réunions organisés par le réseau local des SAMO ou d'autres partenaires. Il peut s'agir d'animations de prévention dans les écoles primaires, secondaires et d'enseignements spécialisés (ex : « Why Net ? », découverte des émotions, Like, bien vivre ensemble...).

Dans le cadre du décret organisant des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'Aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation, notre SAMO participe à deux commissions mixtes territoriales (CMT Mons et CMT Borinage).

Le SAMO a collaboré activement au projet anciennement dit de Prévention Générale du CAAJ "En chemin avec le Copion". Des ateliers d'expression et de création ont été mis en place pour les adolescents de 12 à 17 ans et pour les parents dans le but de produire une pièce de théâtre fin 2019 et fin 2020. Plusieurs de nos jeunes et de parents y ont participé.

Le SAMO s'investit depuis janvier 2018 dans le projet « Espace Parent dans la Séparation » dont les partenaires sont le SAMO La Rencontre, le SAMO SDJ, 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,...).

➤ Projet Amarrage avec l'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 SAMO, les SAS et les PEP (Projets Educatifs Particuliers) dans leurs actions d'accrochage scolaire pour le public NEET (Neither in Employment, in Education or Training), les jeunes de 15 à 24 ans en situation d'absentéisme ou de décrochage.

Suite à cet appel à projet, l'IESPP Nursing de Mons a contacté notre service afin que nous menions ensemble un projet.

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

Le service a été présenté aux professeurs et aux élèves et ce afin qu'ils puissent nous identifier et comprendre nos missions.

Une permanence SAMO a lieu tous les mercredis matin, ensuite un mercredi sur deux, au sein de l'école.

➤ Perspectives

Nous souhaitons étendre notre collaboration dans les différents quartiers de l'entité montoise et également adapter nos actions collectives avec les nouvelles mesures sanitaires Covid (petit groupe et à l'extérieur).

Nous travaillons à la mise en place du projet « Des livres et vous » afin de favoriser l'inclusion sociale et culturelle à différents publics de quartiers isolés et précarisés à travers l'accès direct aux livres et en suscitant un intérêt à ce support culturel (boîte à livre ambulatoire, ateliers autour du livre,...).

Nous réitérerons le stage création d'un jeu de société en le proposant à d'autres jeunes.

Nous reprendrons également des supervisions pour développer les deux actions des SAMO.

2.1.2. 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 » tel que développé à Charleroi depuis plusieurs années est incontestablement très novateur et présente de nombreuses possibilités d'évolutions. 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.

➤ Effectif :

Normes de subsidiation pour la catégorie 1 :

- 1 coordinateur ;
- 2 intervenants socio-éducatifs ;
- 0,5 psychologue ;
- 0,5 agent administratif.

➤ Missions :

La MADO L'EquipAJ est un lieu où l'adolescent et ses familiers peuvent être accueillis, écoutés, soutenus, aidés ou orientés, avec ou sans rendez-vous, de façon anonyme, sur tous types de

problèmes en rapport avec l'adolescence (santé, justice, social, scolaire, affectif, psychologique,...), dans une ambiance qui se veut chaleureuse et constructive. De même, les professionnels de l'aide à la jeunesse et ceux de tous les secteurs connexes peuvent s'y rencontrer pour échanger sur toutes les questions concernant l'adolescence.

L'EquipAJ est une porte d'entrée pour toute question ou problème en lien avec l'adolescence. Le service vise à fédérer en un seul lieu les compétences de professionnels de champs très diversifiés, de travailler 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. Une attention particulière est accordée à la tranche d'âge 16-22 ans (en amont et en aval de la majorité). L'EquipAJ veut en outre apporter une réponse plus rapide aux situations entrecoupées de problématiques complexes, en particulier dans le domaine de la santé mentale
- Les parents, proches ou familiaux d'adolescents
- Les professionnels en relation avec les adolescents

Le service est accessible à tous, sans condition préalable, est gratuit, anonyme, dispose d'horaires adaptés, travaille avec ou sans rendez-vous et en dehors de tout mandat. Le service réalise un diagnostic sur un temps court, reposant sur une analyse pluridisciplinaire de chaque demande et débouchant sur la mise en place concertée de pistes de travail.

Le jeune et/ou sa famille peuvent formuler plusieurs demandes successives, par rapport auxquelles l'EquipAJ garantit la continuité et la globalité de la prise en charge, en privilégiant la désignation d'un référent (qui peut accompagner concrètement dans les démarches) ainsi qu'en assurant le fil rouge tout au long de l'intervention.

Outre la dimension individuelle, des stratégies d'actions collectives ciblées seront 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,...

L'EquipAJ constitue aussi 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 travaille actuellement à développer sa plateforme multi-partenaire.

➤ Perspectives :

Un passage du service en catégorie 2 est envisagé en 2020 tel que prévu par le nouvel arrêté des Maisons de l'adolescent. Cela permettrait le passage du poste de psychologue à 1 ETP ainsi que la subsidiation de 0,5 ETP auxiliaire professionnelle.

2.1.3. LE TRAVAIL MANDATE EN MILIEU DE VIE : SA « POINT D'APPUI »

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 : 26 situations concernant des jeunes, filles ou garçons, de 0 à 18 ans (prolongation possible jusqu'à l'âge de 20 ans)

Mandats : 6 mois maximum renouvelable.

➤ Effectif :

Normes de subsidiation pour 26 situations :

- 1 coordinateur ;
- 1 intervenant psychosocial ;
- 5,5 éducateurs ;
- 1 agent administratif ;
- 1 agent technique.

➤ Missions :

L'équipe éducative de Point d'Appui intervient sur mandat d'une autorité de l'aide à la jeunesse pour accompagner les jeunes et les familles qui rencontrent des difficultés et les aider à trouver les solutions les plus appropriées.

Les objectifs des interventions consistent à :

- Créer un espace de parole et d'actions éducatives, en partant des compétences du jeune et de sa famille dans leur réalité de vie.
- Impulser les changements en lien avec leur histoire familiale en les rendant acteurs du processus de changement.
- Permettre au jeune et à sa famille de disposer d'outils en vue de s'assumer au-delà de l'intervention du service, en tenant compte de leur propre réseau (familial, social).
- Établir un partenariat actif avec les acteurs sociaux en fonction des demandes et besoins spécifiques.
- Développer les compétences du jeune dans les domaines nécessaires à la construction de son autonomie, étape par étape (sur les plans financier, alimentaire, scolaire, médical, administratif, relationnel,...).

Simultanément au travail de libération de la parole, les intervenants accompagnent le jeune et sa famille en proposant des actes éducatifs (en fonction des compétences de chacun), en investissant les sphères où l'enfant gravite (école, CPMS, club sportif,...) et en s'associant le concours de services tiers, si cela s'inscrit dans le sens de l'intérêt de l'enfant.

La synergie de l'équipe est renforcée par la co-intervention d'un duo d'intervenants pour chacune des situations suivies.

Le service privilégie en outre l'approche plurielle, l'analyse des situations en équipe, la transparence des interventions et des écrits, le respect de la diversité et le non-jugement, la prise en compte des ressources, des besoins, du système de valeurs, des croyances, du contexte...

➤ Synthèse de l'évolution :

Le SA est confronté, comme bon nombre de services, à des problématiques qui se complexifient, de par leur spécificité et leur récurrence.

Parmi celles-ci, nous pouvons citer :

- * Les difficultés en lien avec la santé mentale (troubles comportementaux, assuétudes, etc.).
- * Les ruptures dans le parcours scolaire des jeunes.
- * La précarité des familles (économique, culturelle, intellectuelle,...).
- * Les sources multiples de souffrances (conflits, séparations, ...).
- * Les violences diverses.
- * Les troubles du lien, de l'attachement.
- * Le manque de perspective, de mise en projet, le fatalisme.
- * L'utilisation à mauvais escient des nouvelles technologies avec toutes les répercussions qui peuvent y être associées...

Au vu de toutes ces problématiques, il importe, pour l'équipe, de s'outiller davantage par le biais de formations, séminaires, etc.

➤ Principaux indicateurs de l'activité SA

SA					
<u>Mois</u>	<u>Maximum</u>	<u>Journées DAAJ*</u> <u>2019</u>	<u>Taux</u> <u>d'occupation</u>	<u>Journées DAAJ*</u> <u>2020</u>	<u>Taux</u> <u>d'occupation</u>
JANVIER	806	655	81,27%	713	88,46%
FEVRIER	754	592	81,32%	586	77,72%
MARS	806	780	96,77%	720	89,33%
AVRIL	780	808	103,59%	705	90,38%
MAI	806	755	93,67%	672	83,37%
JUIN	780	728	93,33%	591	75,77%
JUILLET	806	773	95,91%	738	91,56%
AOUT	806	765	94,91%	708	87,84%
SEPTEMBRE	780	736	94,36%	654	83,85%
OCTOBRE	806	713	88,46%	675	83,75%
NOVEMBRE	780	705	90,38%		
DECEMBRE	806	779	96,65%		
Taux Moyen annuel		2019	92,55%	2020	85,20%
* Direction administration et aide à la jeunesse					

2.2. LES SERVICES RESIDENTIELS :

2.2.1. SRG « LE ROPIEUR »

La Cité de l'Enfance dispose d'un agrément pour 3 unités de vie en qualité de **Service Résidentiel Général (SRG)** :

- **Tremplin** (Pavillon 2) : 15 prises en charge mixtes de 0-12 ans ;
- **Escale** (Pavillon 3) : 15 prises en charge mixtes de 0-18 ans ;
- **Envol** (Pavillons 6 et 7) : 21 prises en charge de 12-18 ans (adolescentes en hébergement au P6, accueil mixte dans l'unité de pré autonomie au P7).

➤ Mandats :

Un an renouvelable en principe une fois. L'éloignement du milieu de vie et le placement en structure d'hébergement est normalement une décision à caractère temporaire prise par les mandants de l'aide à la jeunesse (conseillers et directeurs). L'objectif principal consiste à permettre d'une part, à toutes les parties de souffler, de réfléchir à leur situation et de recevoir les aides éducatives appropriées, et d'autre part, aux professionnels de créer les conditions propices pour une réinsertion familiale réussie.

➤ Effectif :

Normes de subsidiation pour 51 situations :

- 3 directeurs ;
- 21,5 éducateurs ;
- 1,5 intervenant psychosocial ;
- 1,5 agent administratif ;
- 5 agents techniques.

➤ Structures :

L'unité de vie pour enfants âgés de 0 à 12 ans « Tremplin » : accueil des enfants victimes de maltraitance ou dont on suspecte l'existence, sur base d'un accord précis entre les mandants (SAJ, SPJ) la famille et l'institution.

L'unité de vie pour enfants âgés de 0 à 18 ans « l'Escale » : le projet consiste à optimiser le développement de l'enfant en lui offrant un climat sécurisant et structurant. Cette unité de vie permet prioritairement de réunir les fratries.

L'unité de vie pour jeunes âgés de 12 à 18 ans « l'Envol » : le projet consiste à préparer au mieux l'avenir 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 adolescent(es) à partir de 16 ans. L'équipe de « Envol » supervise cette structure et accompagne ensuite l'installation des jeunes en autonomie.

➤ Principaux indicateurs de l'activité SRG

SRG : Accueil interne					
<u>Mois</u>	<u>Maximum</u>	<u>Journées DAAJ*</u> <u>2019</u>	<u>Taux</u> <u>d'occupation</u>	<u>Journées DAAJ*</u> <u>2020</u>	<u>Taux</u> <u>d'occupation</u>
JANVIER	1581	1455	92,03%	1423	90,01%
FEVRIER	1479	1109	77,66%	1363	92,16%
MARS	1581	1177	74,45%	1430	90,45%
AVRIL	1530	1303	85,16%	1369	89,48%
MAI	1581	1379	87,22%	1476	93,36%
JUIN	1530	1394	91,11%	1458	95,29%
JUILLET	1581	1510	95,51%	1505	95,19%
AOUT	1581	1482	93,74%	1483	93,80%
SEPTEMBRE	1530	1355	88,56%	1557	101,76%
OCTOBRE	1581	1478	93,49%	1656	104,74%
NOVEMBRE	1530	1419	92,75%		
DECEMBRE	1581	1421	89,88%		
Taux Moyen annuel		2019	88,46%	2020	94,62%

* Direction administration et aide à la jeunesse

2.2.2. PEP LA CALYPSO

La Cité de l'enfance dispose depuis 2019 d'un agrément en qualité de Projet Educatif Particulier (PEP) qui peut accueillir 8 jeunes filles de 12 à 18 ans.

➤ Missions :

La Calypso a pour mission principale d'organiser **l'accueil collectif de 8 jeunes filles de 12 à 18 ans** qui présentent une problématique complexe se traduisant par des comportements qui nécessitent une aide spécialisée en dehors de leur milieu de vie, une observation et une analyse approfondie de leur mode de fonctionnement, de leurs ressources et compétences. Ces jeunes peuvent avoir traversé des moments très compliqués dans leur milieu familial ou dans d'autres lieux d'hébergement ou avoir besoin de réfléchir à leur avenir après un passage en centre de crise ou en centre thérapeutique médicalisé. La Calypso propose également un soutien visant au dépassement de la crise et une contribution à l'identification de solutions et d'orientations durables, en favorisant autant que possible la réinsertion dans son milieu familial de vie. Une intervention dans le milieu de vie répondant à ces mêmes missions peut également être réalisée à la demande de l'autorité mandante.

La Calypso collabore avec tous les intervenants du secteur de l'aide à la jeunesse. Elle s'ouvre également aux collaborations avec les acteurs des secteurs connexes, comme la santé, la santé mentale ou le handicap.

➤ Mandat :

La Calypso travaille sur mandat d'une autorité de l'aide à la jeunesse (Conseiller ou Directeur de l'aide à la jeunesse). Le mandat précise les objectifs, les motifs, la durée et la nature de l'aide. Il est de 3 mois maximum, renouvelable une fois.

➤ Critères d'admission et de refus :

La Calypso accueille des jeunes filles entre 12 et 18 ans dont la situation nécessite une aide spécialisée en dehors de leur milieu habituel de vie et si les missions confiées principalement au service par l'autorité mandante portent sur l'observation, l'analyse approfondie et l'évaluation de toutes les pistes d'orientation visant l'épanouissement de la jeune, en favorisant autant que possible la réinsertion dans son milieu familial de vie. Une intervention dans le milieu de vie répondant à ces mêmes missions peut également être réalisée à la demande de l'autorité mandante. L'unité ne prend pas en charge les jeunes suivies dans le cadre de faits qualifiés infraction. Elle ne prend pas non plus en charge les jeunes qui présentent des troubles mentaux attestés par avis médical, ayant commis ou non des faits qualifiés infractions, et qui nécessitent une prise en charge par une institution médicalisée (lits K ou for K) ou par toute autre institution adaptée.

➤ Cadre du personnel :

Le cadre du personnel affecté à la Calypso est le suivant :

- 1 coordinateur
- 10 éducateurs
- 1 psychologue
- 1 assistant social
- 1 agent administratif
- 2,5 agents techniques.

Une convention de partenariat a été passée également avec le CHUPM-B (Ambroise Paré – Chêne aux haies) pour le détachement quelques heures par semaine d'un médecin pédopsychiatre.

Ce temps de prestation est consacré :

- à une participation aux réunions de l'équipe ;
- à l'analyse, lors de celles-ci, de situations concrètes d'accompagnement qui présentent des difficultés particulières ;
- à la définition de stratégies particulières à mettre en œuvre ;
- à la définition d'outils de travail ;
- à assurer la liaison avec les partenaires du secteur des soins de santé et en particulier, de la santé mentale, ainsi qu'avec les partenaires et les services de la Cité de l'enfance.

Le médecin pédopsychiatre peut en outre rencontrer certains jeunes et leurs parents afin de préciser les contours de certaines interventions.

La convention a été dans un premier temps conclue pour une durée déterminée d'un an. Elle a ensuite été renouvelée pour une année supplémentaire (jusqu'au 31 décembre 2020).

➤ Locaux

La Calypso occupe un pavillon indépendant à 4 façades de la Cité de l'enfance, entièrement séparé du reste du site de la Cité de l'enfance par une clôture. Le pavillon dispose d'un rez-de-chaussée et d'un étage, ainsi que d'un grand jardin.

2.2.3. SASPE LA NACELLE

La réalisation du projet a permis la **création d'une structure de 24 places**, soit un gain de 14 places pour l'arrondissement par rapport à la situation existante (6 places agréées ONE à activer + 8 nouvelles). Il nécessite des travaux d'extension du pavillon actuel par la construction sur le site d'un pavillon spécifique. La structure a en effet ouvert ses portes début 2019 dans des locaux temporaires.

➤ Les normes :

Le subventionnement est pris en charge par la Fédération Wallonie-Bruxelles en ce qui concerne les enfants hébergés et par l'ONE en ce qui concerne le personnel d'encadrement. Pour un service dont la capacité autorisée a été fixée par l'ONE à 24 enfants, les normes d'encadrement sont :

- 1 directeur
 - 0,75 agent administratif
 - 1,5 intervenant psycho-médicosocial
 - 3 agents techniques
 - 15,5 personnels d'accueil
- (soit un total de 21,75 fonctions)
+ 1 éducatrice spécialisée pour le projet soutien à la parentalité

Lors de la reprise du service par le CPAS, une convention a été établie entre nos instances et celles de l'ONE. Cette convention prévoit que le personnel statutaire reste à charge de l'ONE jusqu'à leur départ à la pension. Jusqu'à la finalisation du bâtiment définitif, des renforts en personnel art.60 veilleurs de nuit et gardienne d'enfants sont prévus afin de garantir la qualité de l'accueil et la sécurité des enfants hébergés. Les dispositifs de renfort sont évalués régulièrement et sont donc susceptibles d'évoluer en fonction des besoins.

➤ Objectif pédagogique :

L'organisation institutionnelle est centrée sur les besoins individuels de chaque enfant, afin de favoriser son évolution physique et psychique malgré le contexte de séparation familiale. L'objectif poursuivi est de soutenir l'enfant dans sa position de sujet, d'assurer au mieux sa sécurisation et favoriser le développement de son autonomie. C'est dans un concept de bienveillance qu'a été élaboré le projet pédagogique.

Le travail de soutien à la parentalité et l'accompagnement des visites :

Le but principal est la « détoxification » des interactions parent-enfant de ses aspects pathogènes afin de permettre une amélioration du processus de parentalisation.

Le lien doit être suffisamment solide et signifiant afin de pouvoir espérer le voir durer à travers les épreuves du temps mais aussi quel que soit le projet de vie de l'enfant.

Il est également nécessaire de permettre aux parents de garder un sentiment de dignité et de confiance en soi et ainsi d'intégrer les normes sociales afin de développer à leur tour un sentiment d'appartenance à une communauté.

Les ressources :

Le partenariat avec le réseau psychosocial est une de ressources principales dans la constitution d'un environnement dynamique et vivant autour de la famille. Créer des liens et des interactions entre les différents acteurs de terrain permet souvent de sortir des impasses.

Le mandat :

Le point de départ et la légitimité de l'intervention sont avant tout balisés par la mission et la collaboration établie avec les services mandants.

Le cadre :

Il est strict et rigoureux car seulement dans ces conditions, l'enfant et les parents pourront sortir du chaos, de la violence et du fonctionnement pulsionnel dans lequel ils se sont inscrits.

L'observation :

Les observations des interactions parent-enfant permettent de repérer les dysfonctionnements relationnels mais également la pathologie familiale (au sens systémique) et d'adapter les stratégies de l'accompagnement.

Elles se font dans des contextes différents tels que les soins individuels, les jeux libres, les interactions, les relations, ...

Elles font ensuite l'objet d'analyse et d'évaluation lors des réunions d'équipe afin de dégager des pistes d'aide et d'intervention.

Les moyens :

C'est au départ de la situation personnelle des parents, de l'observation des visites,- et de l'observation de l'enfant qu'est établi un programme de visite individualisé au plus proche de la réalité familiale : rencontre médiatisée, visite encadrée et/ou accompagnement du lien.

C'est un véritable « travail » avec les familles, et qu'il est par conséquent difficile et intensif pour le parent. Ce travail touche à ce qu'il y a de plus fragile en eux et il n'est donc pas imaginable de le mener plus de une ou fois par semaine.

Le temps :

Le rythme et la durée des visites sont établis et fixés en fonction de l'âge et des besoins particuliers de l'enfant. Il est donc nécessaire de respecter les rendez-vous fixés car ils permettent aux parents d'être attendus et donc bien accueillis et permettent également à l'enfant de se préparer, d'anticiper la venue de son parent.

L'espace :

Les visites ne se font pas dans le lieu de vie des enfants, afin d'épargner des difficultés et des souffrances à toutes les personnes impliquées.

Toutefois, lors de l'admission, les parents sont invités à visiter les lieux et ainsi avoir l'occasion de rencontrer le personnel.

La salle de visite sera toujours la même afin que ce soit un repère très important tant pour l'enfant que pour l'adulte, chacun sachant où il va et dans quel environnement il évoluera.

Le contenu :

Celui-ci est défini et aménagé en fonction des besoins de l'enfant mais aussi selon les potentialités du parent. Il se veut évolutif.

L'accompagnement :

L'objectif de ce travail est de créer une interface qui limite la pathologie de l'un et l'autre.

Le facteur principal de confiance est basé sur la présence constante et à proximité d'une personne qui a pour fonction d'aider les parents et de les soutenir dans leur rôle, d'entendre et de reconnaître leurs difficultés. S'intéresser à leur vécu, être à l'écoute de leur situation et de leurs émotions renforcent l'élaboration d'une relation de confiance propice à l'établissement d'un partenariat avec l'institution.

DEPARTEMENT 3 : LES AINES

L'action du département des « aînés » repose sur deux axes complémentaires :

- Le maintien au domicile le plus longtemps possible, avec confort, bien-être et sécurité ;
- L'accueil et l'hébergement dans des institutions modernes et attentives au bien-être de leurs résidents.

1. FAVORISER LE MAINTIEN A DOMICILE (ACASA)

Les services de maintien à domicile permettent aux personnes de vivre le plus longtemps possible dans leur cadre de vie le plus familial. Face au défi que constitue le vieillissement de la population, ils jouent désormais un rôle majeur dans notre société.

Le CPAS, via ACASA, regroupe différents services de maintien à domicile : aides aux familles et aux personnes âgées, repas à domicile, aides ménagères sociales, livre accès, centre de coordination d'aides à domicile incluant des partenaires conventionnés, ...

Services	Nombre d'agents	Nbre personnes aidées
Aides Familiales	Du 01/01/20 au 30/06/20 79 AF (64 sur le terrain + 13 inactives= 62,42 ETP (51,62 ETP sur le terrain + 10,80 ETP inactives)	Personnes aidées : - 2019 = 346 - 2020 = 304 Heures prestées : - 2019 = 67.092,73 - 2020 = 36.043,26 (jusqu'au 30/06/2020)
Repas à domicile	livreurs AF = 3,2 ETP livreurs art.60 = 1 ETP (du 01/06/19 au 30/04/20) 3 tournées Durant la période covid (du 17/03 au 30/06/20) nous avons pris des renforts en AF et AMS afin de former 2 équipes de 6 personnes (1 équipe 1 semaine l'autre équipe l'autre semaine)	Personnes aidées : - 2019 = 219 (moyenne nbre factures mensuelles) 2020 = 238 (moyenne nbre factures mensuelles 2020 du 01/01/20 au 30/06/20) Augmentation car beaucoup de nouveaux bénéficiaires en raison du covid

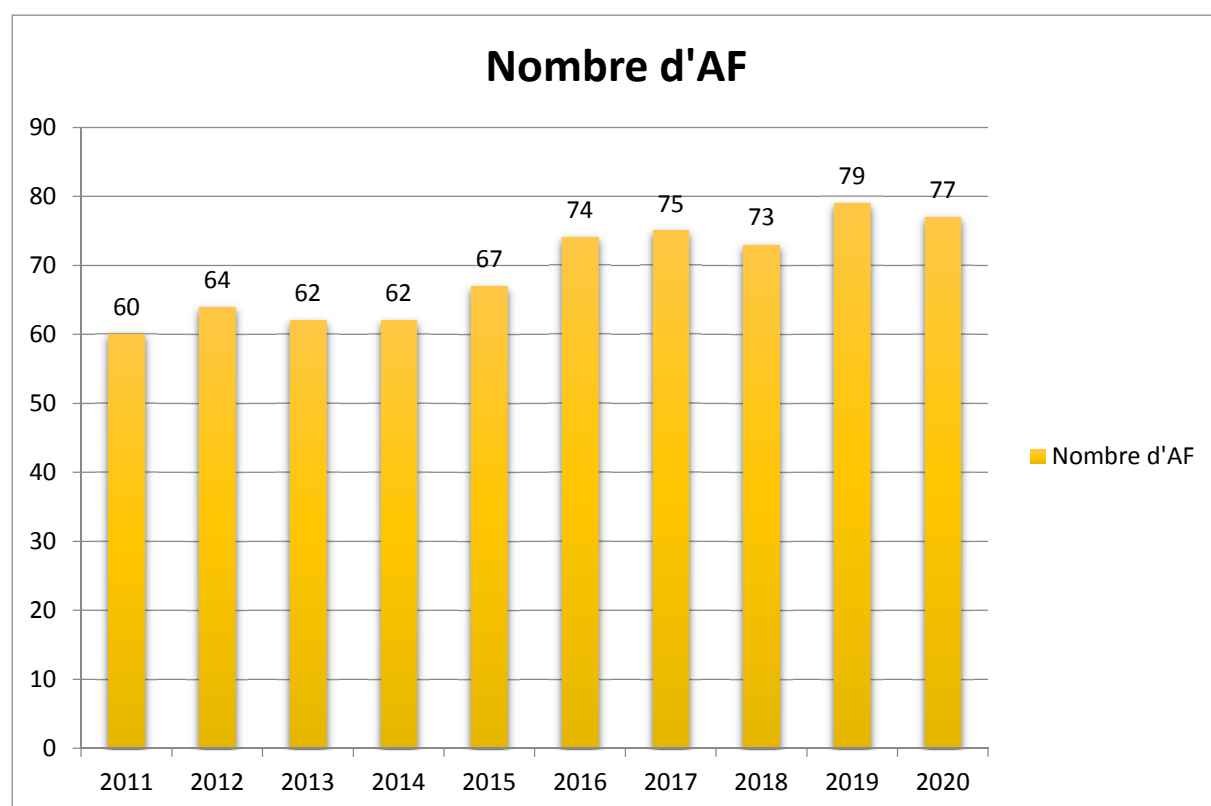
Aides ménagères	26 aides ménagères (24 sur le terrain + 2 en maladie) = 17,08 ETP (dont 16,08 ETP sur le terrain)	Nombre d'heures : - 2019 = 20.070 heures - 2020 = 14.342 heures (du 01/01/20 au 30/06/20) Nombre de personnes aidées : - 2019 = +/- 205 - 2020 = +/- 195
-----------------	---	---

1.1. LE SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES

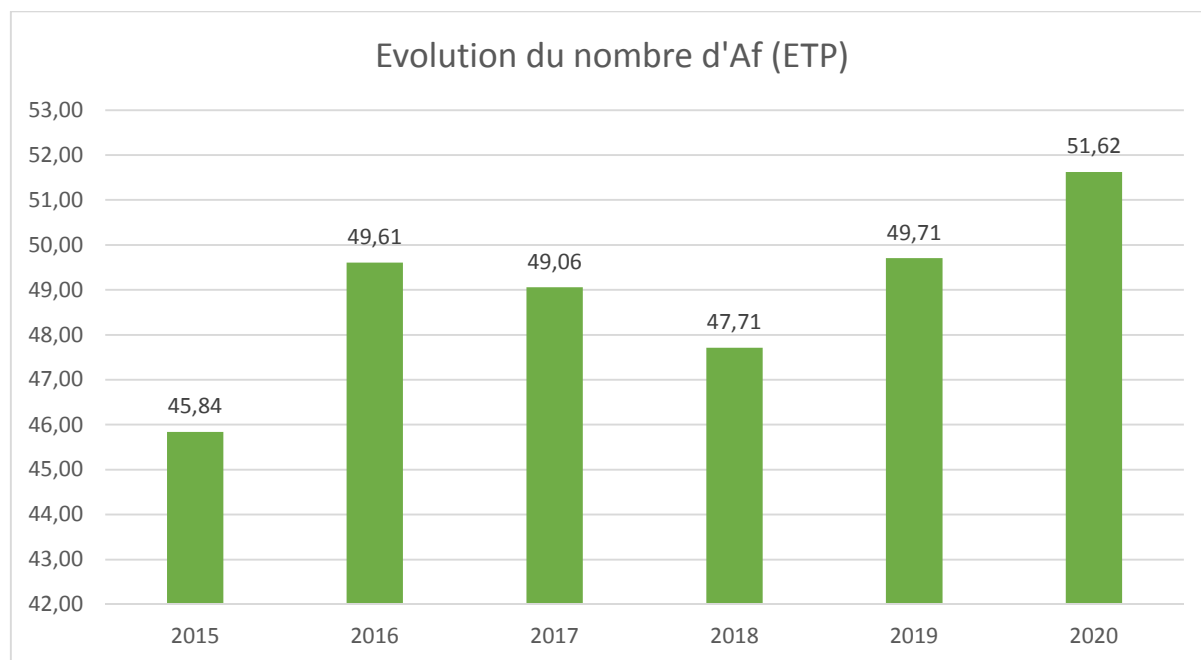
Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées est agréé et subventionné par la Région wallonne. (AVIQ)

Ce service est payant selon le montant des revenus moyennant une facture.

Evolution du nombre d'AF (Personnes physiques recrutées)



Evolution du nombre d'AF (ETP) sur le terrain



Evolution du contingent, des heures prestées et des subsides

	2016	2017	2018	2019	2020 (30/06/2020)
Contingent	72.600 h	74.593 h	71.661 h	73.055 h	76.252 h
Heures totales	72.175,75 h	69.546,38 h	75.076,06 h	75.682,68 h	40.022,28 h
Prestations	63.711 h	61.488,48 h	66.361,30 h	67.092,73 h	36.043,26 h
Subsides RW	1.917.162,02 €	1.897.716,52 €	1.992.658,73 €	2.031.137,54 €	1.996.774,42 reçus à titre d'avance (1.959.443,77 € + 37.330,20€ sbv covid 19)
Utilisation du contingent	101,49 %	93,23 %	104,77 %	103,60 %	104,97 %

En 2020, le service a presté **sur l'année 2020 (au 30/06/2020)**, **40.022,28** heures soit **104,97 %** d'utilisation du contingent qui se répartissent comme suit :

- **36.043,26** heures prestées chez les bénéficiaires;
- **3.298,80** heures de distribution des repas subventionnés;
- **652,92** heures de réunion d'équipe;
- **29,30** heures de perfectionnement.

Depuis 2009, le nouveau décret nous subsidie mieux en tenant compte de charges spécifiques, notamment l'ancienneté du personnel et la pénibilité du métier :

- Une augmentation du forfait horaire des aides familiales ;
- Des congés supplémentaires subsidiés pour les aides familiales de plus de 52 ans;
- Un montant forfaitaire pour les heures inconfortables en 2017 ;
- Un montant forfaitaire par km parcouru : 0,3653 € (du 01/01/20 au 30/06/20) et 0,3542 € (dès le 01/07/20) ;
- Une réduction pour les bénéficiaires de : **0,40 €/h.**

Résumons l'évolution de la subvention ainsi que la prise en considération de l'ancienneté du personnel.

Montants forfaitaires	A partir du 01/04/20 / h prestée
Forfait charges salariales des aides	23,5745
Majoration 8 à 14 ans d'ancienneté	2,7592
Majoration + 14 ans	4,7699 (de 14 à 20 ans) 5,4073 (+20 ans)
Frais administratifs	2,7046
Frais salariaux AS	1,1752
Pour info car pas appliqué chez Acasa, forfait samedis, dimanches ou entre 20h et 6h	6h-8h ou 18h-20h: 4,7827 20h – 21h30: 8,3698 Samedi = 6,2176 Dimanche+ Jf= 13,3916

Ancienneté	8-14 ans	14-20 ans	+ de 20 ans
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/09 (public RGB)	2,36	4,09	-
Subvention horaire ancienneté 01/01/09 (public non RGB)	0,49	1,51	-
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/10 (public RGB)	2,37	4,11	4,66
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/10 (public non RGB)	0,49	1,56	1,77
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/11 (public RGB)	2,44	4,22	4,78
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/11 (public non RGB)	2,44	4,22	4,78
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/12 (public RGB)	2,50	4,32	4,90
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/12 (public hors RGB)	2,50	4,32	4,90
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/13 (public RGB)	2,56	4,43	5,02
Subvention horaire pour ancienneté 01/01/13 (public hors RGB)	0,54	1,68	1,91

L'analyse financière du service doit être étudiée au regard de l'application du nouveau décret.

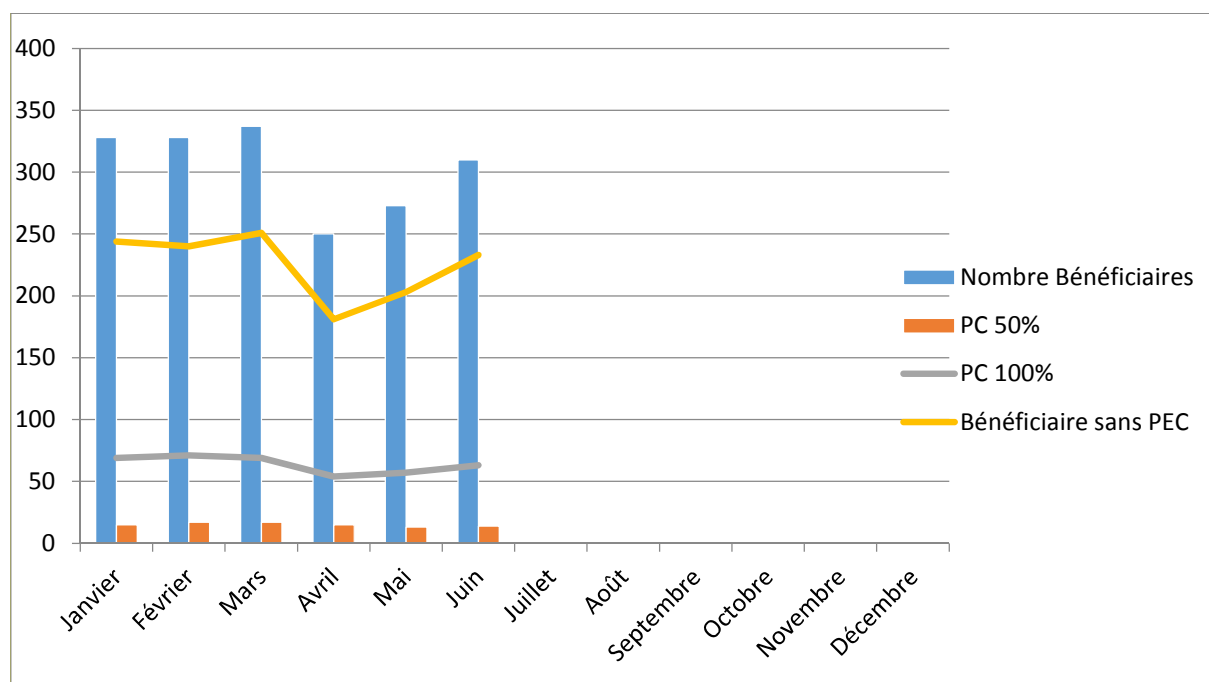
Pour le budget 2019, le subside alloué par la Région Wallonne va un peu augmenter, les taux horaires ont été modifiés et ce à partir du 1^{er} octobre 2018.

La clientèle de nos aides familiales est principalement issue du public fragilisé et le décret ne compense pas ce manque de recettes. En effet, les subsides horaires sont fixes mais la contribution des bénéficiaires est progressive. Par conséquent, les services d'aide aux familles qui ont comme priorité une action en faveur des personnes plus démunies ont une recette plus faible. Les mécanismes actuels de subsidiation pénalisent financièrement ceux qui aident les personnes à faibles revenus d'où l'intégration des recettes liées à cette intervention sociale qui sont désormais intégrées à notre budget pour avoir une vision réelle de notre service.

Au niveau des prises en charge à 50 % et 100 % par le service social, elles représentent respectivement **4,98%** et **20,97%** de notre population globale.

Le tarif varie en fonction des revenus avec un minimum de 0,87 € et un maximum de 7,81 €.

Etat des prises en charge 2020



Perspectives

Le CPAS connaît la concurrence des travailleurs employés par d'autres opérateurs sous le régime des titres-services ainsi que l'existence d'autres services d'aides-familiales. L'information est donc essentielle pour mettre en évidence les spécificités des métiers de l'aide familiale et des services qu'elle peut rendre aux citoyens.

L'objectif reste clairement d'optimiser l'utilisation des heures du contingent. Tendre vers les 100 % d'utilisation est nécessaire pour permettre au CPAS de mieux répondre aux défis du vieillissement de la population et de percevoir le subside total de la Région Wallonne.

Le service continue à veiller au remplacement du personnel par des recrutements de qualité. Les aides familiales bénéficient d'un plan de formation annuel qui répond à leurs besoins sur le terrain. Elles sont encadrées également par des réunions hebdomadaires et sont évaluées tous les 2 ans. Une attention particulière est accordée à valoriser leur nombre de prestations sur le terrain.

Le dispositif naissances multiples

Il s'agit d'un projet subsidié par la Région wallonne permettant aux parents de bénéficier auprès du CPAS de leur commune de l'aide d'une puéricultrice à temps plein et d'une aide-ménagère à mi-temps. La condition d'accès à cette aide est : 3 enfants endéans 18 mois et la famille est aidée jusque l'âge de 3 ans du dernier enfant. Actuellement, nous aidons une famille.

1.2. LES REPAS A DOMICILE

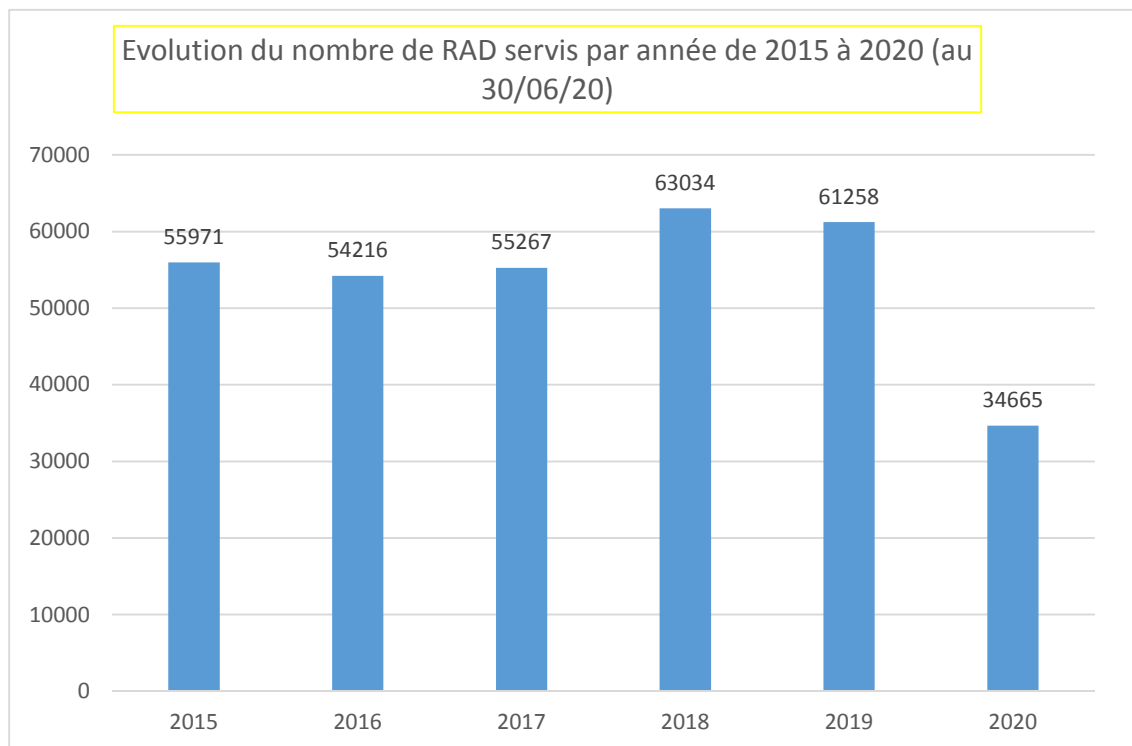
Nombre d'agents et de repas servis

Service	Nombre agents	2019	2020	Projection 2020
Repas domicile	à 3.2 ETP AF + 1 ETP art.60 (jusqu'au 30/04/20, qui fait également les courses et accompagnements) 3 tournées	Nbre de factures 2019)= 219/mois)	Nbre de factures en moyenne 238/mois du 01/01/2020 au 30/06/20	238 factures/mois
		Nombre de repas servis = 61.258 Moyenne du nombre de repas servis/mois = 5.105	Nombre de repas servis = 34.665 (du 01/01/20 au 30/06/20) Moyenne nombre de repas servis/mois = 5.778	69.306 repas sur l'année (46.204 repas servis de janvier à août 2020 inclus → moyenne = 5775.5 X 12 = 69.306) repas/mois

Les équipes de cuisine en charge de la préparation des repas restent constituées exclusivement d'agents du CPAS affectés à la cuisine centrale de la Résidence du Bois d'Havré. Elles produisent des repas froids (à réchauffer) et équilibrés élaborés par un sous-traitant en fonction des impératifs de santé et confectionnés sous sa responsabilité. Depuis mi-mai 2015, SODEXO est le nouvel adjudicataire.

Evolution du nombre des repas

L'indicateur à suivre est davantage le nombre de repas servis que le nombre de bénéficiaires.



La plupart des bénéficiaires sont âgés et/ou handicapés et éprouvent des difficultés à préparer seuls leur repas. La visite quotidienne de ce service est primordiale pour eux. Le service assume un rôle social important qui va au-delà de la simple livraison de repas.

Ce service est payant en fonction des revenus du bénéficiaire moyennant une facture. Actuellement, il y a 4 aides familiales à 4/5ème temps pour la livraison des repas à domicile (3 tournées). Elles sont subsidiées par la Région wallonne à concurrence d'un maximum de 6 heures par jour et par agent pour les activités de distribution des repas. Nous avons également 1 art.60 à temps plein qui se charge complémentirement du nettoyage des camionnettes et effectue des tâches administratives.

Depuis février 2018 nous livrons également des repas à domicile à certains Résidents de la Résidence Service du Bois d'Havré. Ils peuvent également bénéficier, en plus des repas du midi, de déjeuners et de soupers. Ils ont donc le choix de faire appel à notre service soit pour le dîner de midi uniquement, soit pour le pack journée (déjeuner, dîner et souper), soit uniquement pour le déjeuner ou pour le souper. Les repas de midi sont facturés au même prix que pour les autres bénéficiaires du service RAD (barème en fonction des revenus), le pack journée est facturé à 10€, le déjeuner à 2,50€ et le souper à 3,80€. Ces repas leur sont livrés par notre équipe.

En 2020 (du 01/01 au 30/06/20), la recette moyenne d'un repas est de +/- 7,126 € (*total facturé jusqu'au 30/06/20 : 247.044,47€ / nombre de repas servis jusqu'au 30/06/20 : 34.665*) alors que le prix maximum d'un repas est de 7,75 € en semaine (du lundi au samedi) et 8,25€ le dimanche et les jours fériés.

Il est à noter qu'en raison de la pandémie de Covid 19 nous avons eu une nette augmentation du nombre de repas servis par mois entre mars et juin 2020. En effet, nous avons eu de

nombreuses nouvelles demandes et nous avons transféré les bénéficiaires chez qui nos AF préparaient les repas vers le service RAD. Nous avons augmenté l'effectif par du renfort venant des autres services d'ACASA car la distribution des repas est une activité essentielle dans l'aide à domicile.

Le service RAD pratique une évaluation continue de la qualité des repas fournis et un signalement instantané des problèmes constatés.

Le coût social du service

Le coût social du service	2019 et 2020 (au 30/06/2020)
Prévisions des recettes bénéficiaires	<p>2019 : 441.276,55 € (recettes estimées sur base de ce que nous avons facturé y compris Prises en ch.)</p> <p>2020 : 247.044,47 € (recettes estimées sur base de ce que nous avons facturé y compris Prises en ch.) du 01/01/20 au 30/06/20</p>
Si tous les bénéficiaires payent le prix maximum	<p>2019 : 479.611,00 €</p> <p>2020 : 261.431,50€ (du 01/01/20 au 30/06/20)</p>
Intervention du service social	<p>Prises en Ch. 2019 : 52.262,03 €</p> <p>Prises en Ch. 2020 : 27.778,76€ (du 01/01/20 au 30/06/20)</p>
Coût de l'application du tarif social	<p>2019 : 142.858,51 € (= application tarif social 90.596,48 €+PC 52.262,03 €)</p> <p><u>Explication sur l'application du tarif social:</u></p> <p>* Projection si tt le monde payait le max = 479.611,00 €</p> <p>* Recettes estimées – Prises en ch. = 441.276,55€ - 52.262,03€ = 389.014,52 €</p> <p>➔ 479.611,00 € - 389.014,52 € = 90.596,48 €</p> <p>2020 (au 30/06/20): 69.944,55 € (= application tarif social 42.165,79 € + 27.778,76 € Prises en ch.)</p> <p><u>Explication sur l'application du tarif social:</u></p> <p>- Projection si tt le monde payait le max = 261.431,50 €</p>

	<p>- Recettes estimées - PC = 247.044,47€ – 27.778,76€ = 219.265,71 €</p> <p>➔ 261.431,50 – 219.265,71 = 42.165,79€</p>
--	---

1.3. LIVRE - ACCES

Livre – Accès est un projet commun entre la bibliothèque de Jemappes et le CPAS de Mons. Ce service permet aux personnes âgées et/ou personnes à mobilité réduite du Grand Mons de pouvoir continuer à goûter aux plaisirs de la lecture. A ce jour, **une vingtaine de personnes** bénéficient de ce service.

Fonctionnement du service :

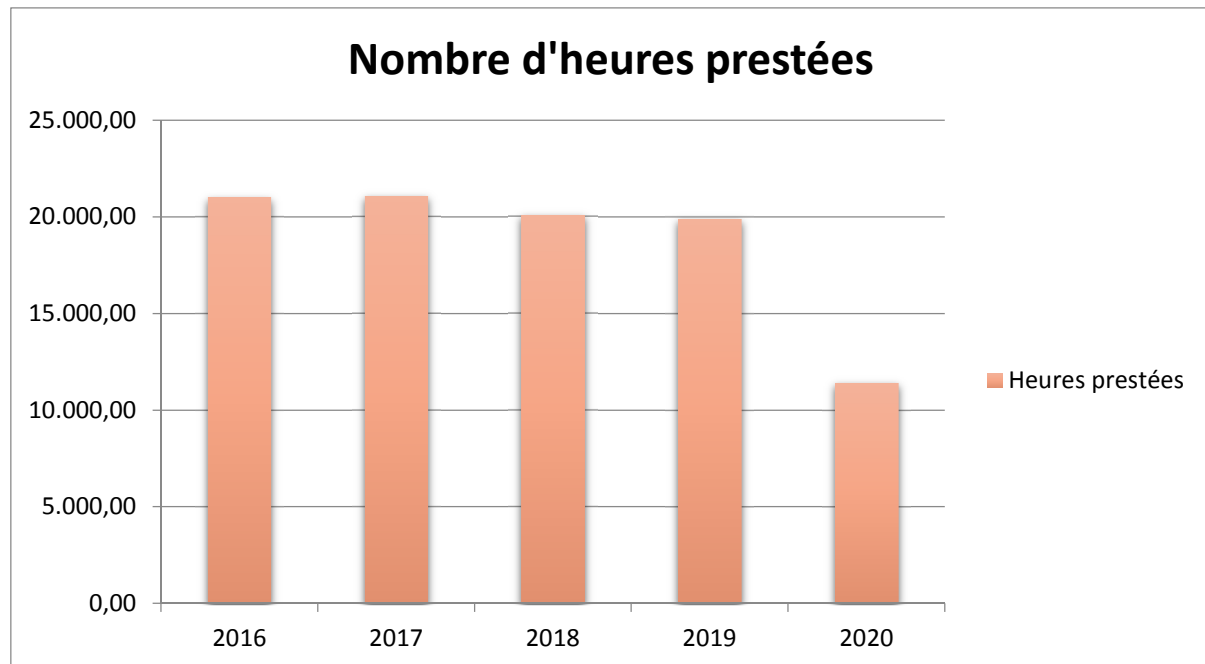
- Le staff administratif d'ACASA réceptionne les appels et transfère les coordonnées de l'appelant au préposé à ce projet ;
- Celui-ci convient alors un rendez-vous avec le bénéficiaire au domicile afin de remplir un questionnaire ;
- Le bénéficiaire paiera 2€ (taxe obligatoire REPROBEL pour 1 an) ;
- Le membre de la bibliothèque établira une sélection en fonction du questionnaire rempli par le bénéficiaire. Il est proposé au bénéficiaire la sélection établie et détermine la durée de la location. Un agenda permet de rendre les livres en temps et en heure ;
- Le préposé prend en charge « la livraison » du livre.

Pour les personnes malvoyantes, il existe des livres adaptés ainsi que des livres CD. Nous prêtons un lecteur CD à ceux qui n'en possèdent pas, avec une caution de 5€ (contre reçu).

1.4. LES AIDES-MENAGERES (TITRES SERVICE VERSUS SOCIAL)

Le CPAS est agréé pour l'utilisation des titres services depuis 2003. Nous avons stoppé ce service au 31/12/2018. En effet, depuis le 1^{er} janvier 2020, nous sommes passés en AMS (Aides-ménagères sociales). L'effectif est de 26 aides ménagères (24 sur le terrain, 2 en maladie longue durée) soit 17,08 ETP dont 16,08 ETP sur le terrain.

Nombre d'heures prestées en 2020 (au 30/06/2020)



Actuellement, le service aide +/- **195 bénéficiaires**.

Une attention particulière est toujours accordée à la relation client et au maintien du taux de satisfaction de ces derniers. Le service veille particulièrement à réaliser des entretiens de recrutement sélectif. Il réalise également des visites à domicile pour apprécier le type et la quantité de travail à réaliser. Les aides ménagères sont formées et évaluées régulièrement, et rencontrées chaque semaine (encadrement, consignes,...). Des réunions plus spécifiques et thématiques sont organisées 10 fois par an. La communication est soignée envers les bénéficiaires. Les horaires sont conçus et modifiés avec rigueur de manière à rentabiliser un maximum les heures et donc la perception d'un maximum de recettes. La productivité reste ainsi élevée (aux alentours de **80 %**). La sensibilisation à l'absentéisme et ses conséquences générales sur ce service est toujours d'actualité. En effet, la concurrence est de plus en plus présente et le prix pour le bénéficiaire augmente insensiblement.

Afin de maintenir la viabilité du service, la qualité et la flexibilité auprès de la clientèle sont plus qu'essentielles.

Perspectives 2020-2021

Les « services d'aide-ménagère sociale bénéficient de subsides dans le cadre du renforcement de l'aide à domicile. C'est pour les CPAS une bonne chose car sur le terrain nous rencontrons une problématique inquiétante d'hygiène et d'entretien des habitations.

Les aides ménagères occupent en effet la première place dans la hiérarchie des besoins de maintien à domicile. En effet, qui pourrait être maintenu en son domicile si celui-ci n'est plus correctement entretenu ?

Au-delà du fait que le montant de la facture est passé de 9€/h à 6,50€/h pour les bénéficiaires dont les revenus sont inférieurs à 1.400€ nets/mois et à 8,10€/h pour les revenus supérieurs à 1.400€ nets/mois, le montage financier relatif au subside sera plus avantageux que celui relatif au titre service. Le rôle de l'aide-ménagère est renforcé sur le plan social, les bénéficiaires doivent répondre à certains critères pour bénéficier de ce service :

- Isolé
- Agé
- Etre présent au domicile pendant la prestation
- Perte d'autonomie
- Avoir un handicap définitif ou momentané
- Etre malade
- Famille en difficulté

1.5 TRANSPORT SOCIAL

En matière de transport social, les ressources matérielles et humaines du CPAS ont été rassemblées au sein du service ACASA dès le 01/01/17.

- **Le transport social** : Ce service est accessible à toute personne souhaitant une aide lors de déplacements.
- Il existe :
 1. ***Le taxi-social*** : Ce service est réservé aux courses, magasins, rendez-vous médicaux, etc...

Tarification : 6,50 €/h pour le public cible + le coût lié au déplacement (0,35€/km) et 12,10 €/h pour les autres clients + le coût lié au déplacement (0,35€/km).

Le paiement peut se faire par facturation.

Pour faire appel à ce service : 065/408.400

2. **Le service « Courses et Accompagnement »**. Ce service se charge principalement de l'accompagnement quotidien des personnes en Centre de jour et des courses et accompagnement à jour fixe.

Tarification : 6.50 €/h + 0,35€/km parcouru (au-delà d'1h, toute 1/2h entamée est facturée) ou 1 titre-service pour un aller-retour

1.6. CENTRE COORDONNE DE SOINS A DOMICILE

Le Centre de Coordination des Aides et Soins à Domicile ACASA est en fonction depuis décembre 2012 et est un service gratuit.

Il vise à permettre à toutes personnes dans le besoin de continuer à vivre chez elles en toute sécurité et en conservant un maximum d'autonomie.

Pour ce faire, une analyse des besoins rencontrés est réalisée par la coordinatrice qui établit avec le bénéficiaire les aides à mettre en place.

ACASA comprend des services intégrés comme le Service d'Aide aux Familles, le service des aides ménagères, la livraison des repas et un service de transport.

Afin de répondre au mieux aux besoins des personnes au domicile, notre Centre a conventionné avec plusieurs prestataires de terrain tels que des infirmiers, kinés, psychologues, services de transport, pédicures, coiffeurs,....

Une trentaine de prestataires ont donc signé une convention de collaboration avec le Centre de Coordination. Et chaque année, nous tentons d'élargir l'éventail des aides et soins à proposer aux personnes dans divers domaines afin de répondre au mieux aux besoins de la population.

Le Centre de Coordination ACASA, ce sont près de 400 dossiers de coordination ouverts depuis 2012.

Le Centre est accessible par téléphone 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.
La coordination est gratuite et accessible à tous.

Perspective 2021

- Développer les contacts avec les partenaires locaux en vue d'accroître nos conventions ;
- Intensifier la communication envers les médecins généralistes et les hôpitaux ;

- Créer une fiche de demande unique pour tous les services d'ACASA ;
- Elargir les aides et soins à proposer aux bénéficiaires en conventionnant avec des services et prestataires du domicile afin de répondre aux besoins de la population ;
- Faire connaître encore plus notre service dans la région ;
- Améliorer la communication entre services afin d'optimiser l'aide aux bénéficiaires.

1.7. LES PERSPECTIVES DES SERVICES DE MAINTIEN A DOMICILE

Les services à domicile en lien avec les hôpitaux : Avec la réduction des durées d'hospitalisation, la collaboration s'accroît entre nos services à domicile (aide familiale, taxi social, repas à domicile, télé-vigilance...) et particulièrement le CHU Ambroise Paré. Un projet visant une sortie bien accompagnée pour le retour au domicile concerne tous les hospitalisés avec une prise en compte plus spécifique auprès de certaines pathologies chroniques ou services tels que l'orthopédie.

Les services à domicile et les autres formes d'habitat :

Aux côtés des 2 maisons de repos du CPAS et de la Résidence services du Bois d'Havré, un nouveau type d'habitat communautaire pour aînés voit le jour. Une méthodologie d'accompagnement a été créée et sera testée. Il s'agit d'une première initiative du genre pour notre CPAS qui pourrait à l'avenir se développer dans notre entité montoise.

Les 3 axes soutenus par la Région Wallonne sont les aides familiales, les aides ménagères sociales et les gardes à domicile.

Le service Acasa, déjà expérimenté en matière de service en aide familiale, a pu transposer son service aide-ménagère titres services en un service d'aides ménagères sociales. De quoi diminuer la facture de l'entretien du foyer à 6,5€/heure pour certains bénéficiaires et donc améliorer encore l'hygiène au domicile.

Une réflexion pourrait avoir lieu l'an prochain pour entrevoir la faisabilité de créer à l'horizon 2020 un service de gardes à domicile. Celui-ci permettrait d'étendre les horaires de prestations des aides familiales au-delà de 16h ainsi qu'en matinée les week-ends. Il représentera une possibilité de reconversion pour notre personnel AF et AM qui présenterait des difficultés de par la charge physique de leur métier.

La finalité ultime des services de maintien à domicile doit demeurer sociale. Il est clair que le plan de gestion induit un contrôle budgétaire strict de la part des responsables.

Notre public au sein du service est âgé, défavorisé et/ou handicapé. C'est de façon volontariste que le CPAS s'adresse à ce public. Réfléchir uniquement en termes de rentabilité conduirait à des sélections en termes de population, d'actes prestés et de services offerts ; pour nombre de nos usagers, ces choix les mèneraient à une impasse.

ACASA doit donc réussir une synthèse délicate, en tendant toujours davantage à l'efficacité dans un secteur concurrentiel et en intégrant une dimension sociale qui lui est propre, sans

quoi une partie du public fragilisé se retrouvera encore davantage en situation d'isolement et de grande précarité

2. ACCUEILLIR ET HEBERGER LES PERSONNES AGEES

2.1. LA SITUATION DE L'OFFRE ACTUELLE GLOBALE

Le CPAS gère actuellement 332 lits répartis comme suit : 221 MRS, 80 MR dont 8 lits court-séjour. Il dispose également d'un centre d'accueil de jour de 2 places, un centre de soins de jour de 8 places.

A cela vient s'ajouter notre résidence services de 25 appartements ainsi qu'un habitat groupé pouvant accueillir 6 personnes.

L'évolution du nombre de lits :

Etablissements	2018					
	MR/S	Court Séjour	CAJ	SEP	chambre	TOTAL
Résidence du bois d'Havré	221	0	0	5	0	221
Bonne Maison de Bouzanton	62	8	10	0	0	80
Résidence-services					25	25
Habitat regroupé					6	6
TOTAL	283	8	10	5	31	332

MRS : Maison de repos /et soins

CAJ : Centre d'accueil de jour

SEP : Convention Sclérose En Plaques

2.2. LE CENTRE D'ACCUEIL ET DE SOINS DE JOUR DE LA BMB

Le Centre d'accueil et de soins de jour (CSJ) est une structure alternative d'accueil qui a pour but d'apporter à la personne et à son entourage le soutien nécessaire à la réalisation du maintien à domicile.

Le Centre de jour de la « Bonne Maison de Bouzanton » comporte 2 lits en centre d'accueil de jour (taux d'occupation du 01/06/19 au 31/12/19 : 52,84 % et du 01/01/20 au 30/06/20 : 11,54%) et 8 lits en centre de soins de jour (Taux d'occupation : du 01/06/19 au 31/12/19 : 18 % et du 01/01/20 au 13/03/20 (date de fermeture COVID) : 29,33 % - catégories lourdes).

Le nombre de familles ayant recours au Centre est de 17 en moyenne.

De par les travaux en cours, nous sommes fort impactés et nous sommes effectivement moins attractifs et attrayants d'autant qu'une maison de repos avoisinante a également ouvert un centre de jour. Ceci est une explication à notre diminution du taux d'occupation.

Le prix pour le résident est de :

- 10,77 € pour une demi - journée du 01/03/19 au 28/02/20 et 10,85 € à partir du 01/03/20;
- 18,46 € pour une journée entière du 01/03/19 au 28/02/20 et 18, € à partir du 01/03/19;

2.3. LE SERVICE DE COURT SEJOUR

La BMB dispose d'un agrément pour 8 lits court séjour.

Ces lits sont destinés à l'accueil des résidents pour un maximum de 3 mois par année civile.

Cette formule permet un répit aux familles ou aidants proches pour une période de 90 jours.

La finalité de la formule est un retour au domicile du résident.

Les avantages sont les suivants :

- Une prise en charge complète mais temporaire ;
- Dédramatiser le séjour en maison de repos ;
- Permettre aux proches de se reposer sans culpabiliser ;
- Offrir au résident une période de convalescence et de consolidation après un séjour hospitalier ;
- Retarder l'admission en maison de repos.

2.4. LES MAISONS DE REPOS ET DE SOINS

En Région wallonne, la maison de repos est définie comme un établissement destiné à l'hébergement de personnes âgées de 60 ans au moins qui y ont leur résidence habituelle et y bénéficient de services collectifs familiaux, ménagers, d'aide à la vie journalière et s'il y a lieu de soins infirmiers ou paramédicaux.

Un projet de reporter l'âge d'entrée à 70 ans est en cours. L'arrêté d'exécution devrait être publié dans un avenir proche.

Aussi, il est projeté de devoir inclure l'offre de télévision et de téléphonie dans le prix d'hébergement. Ceci devrait entraîner une charge (dépense) estimée à +/- 0,60€/jour/résident. Il conviendra de définir si cette dépense supplémentaire sera partiellement ou totalement reportée sur les coûts à charge du résident ou de sa famille.

2.4.1 LE PROFIL DE NOS RESIDENTS PAR TRANCHE D'AGE

Résidence du bois d'Havré (RBH)

	Au 30/06/2019			Au 30/06/2020		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
< 65 ans	11	12	23	13	10	23
65 - 74 ans	13	31	34	17	20	37
75 - 84 ans	21	48	69	22	34	56
85 - 94 ans	24	67	91	15	67	82
> 95 ans	2	2	4	2	2	4
TOTAL	71	150	221	69	133	202

La RBH a connu, suite à la première vague de l'épidémie COVID-19, une diminution du taux d'occupation de 8,60 % liée aux décès et aux retours en familles.

A la même époque, le taux d'occupation moyen pour l'ensemble des maisons de repos wallonnes était diminué de 10%.

Il convient de noter que la plupart des décès ont touché les résidents des tranches d'âges 75 - 84 ans et 85-94 ans. Les décès ont touché majoritairement les femmes pour la tranche d'âge 75-84 ans et majoritairement les hommes pour la tranche d'âge 85-94 ans.

Bonne Maison de Bouzanton (BMB)

	Au 31/12/2019			Au 30/06/2020		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
< 65 ans	1	2	3	0	2	
≤ 70 ans	4	2	6	5	3	8
≤ 75 ans	2	3	5	5	3	8
≤ 80 ans	0	10	10	2	9	11
≤ 85 ans	4	5	9	3	4	7
≤ 90 ans	4	10	14	2	10	1
> 90 ans	1	13	14	1	15	16
TOTAL	16	45	61	18	46	64

2.4.2 L'EVOLUTION DES RESIDENTS PAR CATEGORIE DE DEPENDANCE

Le financement des soins se base sur une évaluation de la dépendance. Les résidents sont classés en 5 grandes catégories :

- La catégorie O : regroupe les résidents indépendants physiquement et psychiquement ;
- La catégorie A : concerne les résidents qui sont dépendants pour se laver ou s'habiller ;
- La catégorie B : rassemble les résidents dépendant pour se laver, s'habiller, se déplacer et/ou devant être assistés pour aller aux toilettes ;
- La catégorie C : touche les résidents dépendants pour se laver, s'habiller, se déplacer qui ont besoin d'assistance pour aller aux toilettes, pour manger et qui sont incontinents ;
- La catégorie CD : C + Désorienté dans le temps et dans l'espace.
- La catégorie D : diagnostic de démence par un médecin spécialiste en Neurologie, Gériatrie, Psychiatrie

Au 30/06/19

	Catégorie O	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie CD	D
BMB	9,84%	13,11%	26,23%	18,03%	32,79%	0%
RbH	4,52%	14,03%	15,39%	13,11%	47,96%	4,98%

Suite à la pandémie du COVID-19, les maisons de repos wallonnes ont connu une diminution du taux d'occupation liée aux décès et aux retours en famille. Pour compenser la diminution des recettes liées à la diminution du taux d'occupation cumulée à une diminution du profil moyen institutionnel (pourcentage de cas lourds), le Gouvernement wallon a élaboré un mécanisme d'immunisation des journées perdues.

Au 30/06/20

	Catégorie O	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie CD	D
BMB	9,38%	14,06%	26,56%	20,31%	31,58%	
RBH sans immunisation	6,03 %	13,90%	19,65 %	11,6 %	45,61 %	3,22 %
RBH avec immunisation	5,59 %	13,14 %	19,55 %	10,81 %	47,49 %	3,40 %

Sans immunisation, le profil institutionnel moyen de la RBH aurait compté 76,86 % de cas lourds (catégories B, C, Cd).

Avec les immunisations, le profil institutionnel moyen de la RBH présente 77,85 % de cas lourds (catégories B, C, Cd), avec une augmentation plus significative dans la catégorie la plus lourde (+ 1,88 % catégorie Cd, MRS).

On constate aussi, pour la RBH, au 30/06/2020, une augmentation de la proportion de résidents en catégorie B (« dépendants » MR/MRS ; + 4,16 % sous immunisation) au détriment des catégories A (profils « légers », MR) et C (profils « lourds » MR/MRS).

On constate une augmentation des catégories lourdes et par conséquent une augmentation de la charge de travail à la BMB.

En Wallonie, selon l'étude de la fédération des CPAS (Radioscopie 2017):

En MR, la part des résidents O est de 31 %.

Avec la catégorie A (12 %) ; ils représentent ensemble 1/2 de la population hébergée.

En MRS, 37 % des résidents sont repris dans la catégorie B. Les catégories C et CD constituent plus de la moitié des résidents (63 %).

2.4.4 L'AIDE SOCIALE AU SEIN DE NOS MAISONS DE REPOS

Au niveau du budget général, le CPAS intervient pour compenser le manque de ressources des résidents et le montant facturé par la maison de repos.

	Compte 2018	Compte 2019	Budget 2018	Budget 2019	Budget 2020
Montants	80.313,17	63.802,08	90.000	82.000	90.000

En 2016, le montant de l'aide sociale représentait 1,63 % des recettes d'hébergement de nos maisons de repos.

En 2017, il représentait 1,78 % de nos recettes.

Au budget initial 2019, il représente 1,83 % de nos recettes.

Intéressons-nous aux résidents payants/indigents au sein de nos différentes maisons de repos.

	Du 01/06/19 au 31/12/19		Du 01/01/20 au 30/06/2020	
	Payant	Indigent	Payant	Indigent
BMB	96,25%	3,75%	99,99%	0,01%
Résidence du Bois d'Havré	88%	12%	89,14%	10,86%

Depuis 1990, une allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) existe.

C'est un forfait mensuel qui dépend du degré d'autonomie et est lié à des conditions médicales et de ressources. Dans les structures publiques wallonnes, 17 % des résidents en moyenne ont droit à une APA.

2.5. LA RESIDENCE-SERVICES :

La Résidence Service du bois d'Havré est à présent pleinement opérationnelle.

L'habitat en Résidence-Services répond à une demande pour d'hébergement des seniors plus valides et indépendants. Il s'agit d'une alternative aux autres types d'hébergement proposés. Les 25 logements de +/- 50 m² comprennent une chambre à coucher, un séjour, une kitchenette, une salle de bain. 5 de ces logements sont spécialement adaptés pour les personnes à mobilité réduite (PMR). La résidence service se complète par un espace communautaire permettant, par exemple, des réunions familiales. Les espaces communs sont équipés d'une cuisine et d'une buanderie mettant machines à laver et séchoirs à disposition. Les résidents ont accès à tous les services proposés par la Maison de Repos. Une aide familiale assure une permanence les jours ouvrables et coordonne l'ensemble des aides et soins à domicile.

Le prix de la location est de 1.350,00€/mois.

Depuis janvier septembre 2020, un atelier de peinture est animé par une artiste locale. Il se tient dans la salle polyvalente. Ceci à raison d'1 à 2 fois par mois. Cinq résidentes y sont inscrites. Un atelier informatique hebdomadaire devrait être assuré à partir d'octobre 2020. Les « séances informatiques nouvelles technologies », organisées en partenariat avec le Service Egalité des Chances et Citoyenneté, devraient accueillir une dizaine de résidents.



Au 30 juin 2019, la Résidence-Services était occupée à 100%.

Elle comptait 37 résidents :

- 12 couples ;
- 22 dames (dont 10 dames seules, soit 50%) ;
- 15 messieurs (dont 3 messieurs seuls, soit 20%).

L'âge moyen des dames était de 77,4 ans et celui des messieurs de 80,5 ans.

Au 30 juin 2020, la résidence était occupée à 100%

Elle comptait 33 résidents :

- 8 couples ;
- 20 dames (dont 12 dames seules, soit 60%) ;
- 13 messieurs (dont 5 messieurs seuls, soit 38%).

L'âge moyen des dames était de 74 ans et celui des messieurs de 81 ans.

Depuis la mise en activité de la Résidence-Services, il y a eu 2 départs (1 rupture de convention pour plaintes de voisinage et mise en danger d'autrui par négligence et 1 départ pour rapprochement familial après décès de l'époux), 6 transferts en MRS (dégradation de l'état de santé) et 4 décès.

La liste d'attente compte actuellement 9 demandes dont 3 pour couples et 1 pour logement adapté PMR.

Lorsque le transfert en MRS concerne un résident en couple, le montant du loyer est adapté. Il passe à 900,00€ pour une durée limitée à 6 mois. Ceci permet au couple d'affronter l'augmentation des frais liés à l'entrée en MRS.

2.6. LES PERSPECTIVES

- La rénovation et l'extension de la Bonne Maison de Bouzanton:

Jusqu'à présent, divers travaux de mise en conformité de la BMB continuent à être réalisés dans le bâtiment actuel. L'activité peut toujours s'y poursuivre sur base d'un régime dérogatoire mais les contraintes structurelles du bâtiment ne permettront pas de mise à niveau définitive par rapport aux attentes de la Région wallonne. Une nouvelle construction est donc nécessaire. Un dossier complet a été introduit auprès de la Région wallonne. Il comporte une demande de lits complémentaires afin d'atteindre idéalement 118 lits ainsi qu'une demande de subside à la construction afin de limiter autant que possible la future charge d'emprunt.

Le projet prévoit :

- La rénovation et mise en conformité de la maison de repos « La Bonne Maison de Bouzanton » (suivant les nouvelles normes d'application au 01/01/2018) ;

- L'augmentation de la capacité d'accueil de la BMB portée à 118 lits (48 lits en liste d'attente)
- Le réaménagement des accès et circulations intra site de Bouzanton ;
- La création d'une nouvelle crèche de 49 places à l'angle rue de Bouzanton et Achille Legrand.



DEPARTEMENT 4 : EGALITE DES CHANCES ET CITOYENNETE

Le département « Egalité des chances et citoyenneté » comprend deux services distincts : le Pôle d'Accueil et le service Egalité des chances. Il a pour mission de veiller à l'application de la Charte pour l'Egalité des chances de la Région wallonne. Par sa transversalité, c'est un département principalement ouvert vers l'extérieur, mettant en lien le citoyen, le réseau associatif et l'administration.

Sa volonté: faire vivre la participation citoyenne et proposer des actions qui répondent aux besoins de terrain. Au total, le département collabore avec plus de 120 associations actives sur le territoire montois, quels que soient leurs domaines d'action (aînés, santé, handicap, immigration, lutte contre l'homophobie, égalité entre les femmes et les hommes, lutte contre l'isolement...). Ce département est en constante évolution pour répondre au mieux aux besoins de la société hétérogène et complexe.

1. LE POLE D'ACCUEIL ET L'ACCUEIL DU CITOYEN

Pour le citoyen, le **premier contact avec l'administration est primordial**. C'est lui qui va conditionner la poursuite de la relation avec l'administration. C'est la raison pour laquelle le Pôle d'Accueil mixte Ville-CPAS a été créé au sein des bâtiments de l'ancienne chapelle Saint-Quentin. Il s'agit d'une porte d'entrée unique en matière d'informations citoyennes.

Les **missions** du Pôle d'Accueil sont multiples :

- **Répondre aux demandes citoyennes** :

- introduction des demandes **allocations personnes handicapées**,
- introduction des demandes **allocations fonds mazout**,

- introduction des demandes relatives à une **recherche de structure d'accueil petite enfance*** ainsi que la gestion des fiches individuelles parents et le suivi de requêtes diverses. Les demandes sont, par ailleurs, introduites en présentiel, par téléphone, mail, courrier ou fax ;

- **Centraliser les informations disponibles par secteur**, thème, sous-thème afin de pouvoir adéquatement les restituer aux usagers : petite enfance, enseignement, éducation, extrascolaire, emploi, insertion, aides sociales, juridiques, logement, handicap, mobilité, environnement, loisirs, santé, aînés, soins à domicile,...

- **Coordonner les permanences** mises en place au sein de la structure, à savoir :

- SPF handicap (1x/mois),
- Ital Uil – syndicat italien (1x/sem),
- Fedris (1x/sem),
- Centre de Volontariat – unique dans la Province de Hainaut (2x/mois + rendez-vous ponctuels),

- Coopérative de finance alternative Crédal (1x toutes les 2 sem),
- Soutien aux indépendants (1x/mois + rendez-vous ponctuels),
- Service social collectif (à destination des agents Ville et CPAS 1x/mois)

* Crèche le Nid Douillet d'Hyon, crèches communales de Mons et Jemappes, maison communale d'accueil et de l'enfance Cité P'tit de Jemappes et Bébé Lune de Mons, collaboration avec le P'tit Jardin des Fées, l'île aux Enfants et les P'tits Fours.

- 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 bénéficiaires dans leurs démarches (procédure et explications apportées aux citoyens) ;

- Gérer les réservations des deux salles (JCC/CSSS) pour les services, associations demandeuses et se charger de l'intendance/équipement. Dans le cas des associations, un forfait est demandé afin de couvrir en partie les frais relatifs à la mise à disposition de salle, de café, denrées... ;

- Organiser :

- l'accueil du public de manière générale. Cela concerne aussi les auditions pour le Comité spécial social (qui a lieu 1x/sem), la Commission locale Energie (1x/mois)... ;
- 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 (tels que midis santé, opérations de type chococlef/ 11 11 11, des visites historiques...) ou externes (balades biodiversité dans la cité, gratifieria, animations...)

- Soutenir le développement d'actions autour de la santé en adéquation avec le service Egalité des Chances (ex : exposition Plat Net market sur l'alimentation) ;

- Mettre en place des opérations solidaires : suivi de la boîte à livres sur le site de Bouzanton, gratifieria, Saint-Nicolas du Cœur... ;

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

Bilan quantitatif

<u>Types de demandes</u>	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Du 01/01/20 au 01/09/20
Allocations handicap	459	461	436	197
Fonds mazout	206	459	RIS : 12 + 348	RIS : 15

			= 360 +90 450	+135 = 150*
Accueil petite enfance	568	591	580	381
Espace d'exposition	12	9	8	2
Réservations de salles	189	163	150	138
Requêtes citoyennes diverses	3750	4245	3872	3528
	1740	1482	1210	1176
tél	947	995	968	1372
mail	1063	1768	1694	980
prés				

FOCUS COVID 19

L'apparition du virus covid-19, son évolution et les différentes mesures prises ont obligé le service à revoir son fonctionnement afin poursuivre ses missions dans les conditions les plus adaptées pour les citoyens. D'une part, l'accueil du public en présentiel n'a plus été autorisé que sur rendez-vous avec le port du masque (donc plus d'entrée libre), les dispositifs téléphoniques ont été renforcés et le staff a été réparti pour couvrir l'ensemble des mails arrivant.

D'autre part, les recharges de carte compteur à budget ont pu être maintenues sauf de mi-mars à mai, et ce en accord avec ORES.

Les permanences extérieures ont été annulées à la demande de nos partenaires afin d'éviter un afflux de public et des risques pour tout un chacun.

Les auditions du public ont été aussi revues avec une fréquence différente et un accueil sécurisé (max. 3 dans la salle d'attente du Pôle et collaboration avec le secrétariat social centralisé pour l'attente des usagers en nombre). Des propositions ont, par ailleurs, vu le jour pour améliorer le système actuel. Le Pôle doit en effet être davantage informé par les équipes internes des personnes qui vont réellement être présentes aux auditions et la communication interservices doit être fluidifiée.

Durant cette année particulière est constatée une diminution des demandes allocations SPF DG en raison de la fermeture en présentiel de nos offices à la mi-mars, durant le mois d'avril et ce, jusqu'au 18 mai. Les requêtes ont été traitées par téléphone et mail (un renvoi significatif était effectué vers les agents du service Egalité des chances en télétravail pour un traitement approfondi des demandes). Les bureaux du SPF DG était également fermés à de nombreuses

reprises, d'où les citoyens avaient besoin de réponses à leurs multiples questions (paiements, rencontres avec une assistante sociale, suivi médical...).

* Concernant les demandes fonds mazout, les requêtes des usagers possédant le RIS ont été traitées par le Pôle. Mais pas uniquement... De nombreuses sollicitations journalières étaient introduites par les citoyens et une orientation était dès lors effectuée vers le service de traitement des fonds mazout (rue de la Grande Triperie) ou vers le 065/408.521 pour une prise de rendez-vous.

Concernant le volet culturel, 7 expositions étaient prévues jusqu'au 01/09/20 mais 5 d'entre elles ont dû être annulées en raison des mesures décrétées.

En outre, 3 autres expositions étaient planifiées de septembre à décembre 2020 mais la complexité liée à la conjoncture covid n'a pas permis aux artistes de pouvoir organiser des vernissages et rassemblements. Nous réfléchissons donc à des solutions afin de rencontrer les aspirations des artistes et celles du public : soit la mise en place de visites virtuelles à l'instar d'autres institutions (des capsules vidéo seraient enregistrées au préalable et diffusées sur la toile via les portails officiels)...

En ce qui concerne les **demandes d'accueil pour la petite enfance, celles-ci continuent de s'envoler avec une offre saturée dans la majorité de toutes les structures.**

Les réunions d'équipe ont par ailleurs été menées en virtuel et le télétravail appliqué quand cela s'avérait possible principalement pour les missions pouvant être réalisées en back office.

En ce qui concerne la gestion des salles, les demandes de réservation sont très régulières. Les salles ont dû être réagencées en fonction des nouvelles normes (m2). La salle JCC peut accueillir 10 personnes avec le respect des distanciations sociales et la salle CSSS 6 personnes. Complémentairement, une commande de deux machines à café a été entreprise pour éviter le gaspillage due aux multiples réunions annulées par les services.

Au niveau de la sécurité des travailleurs :

- des plexiglass ont été installés à l'accueil et au premier étage ;
- un distributeur de gel hydroalcoolique a été mis à disposition autant du personnel que des citoyens ;
- des masques sont disponibles et peuvent être fournis aux usagers au besoin ;
- le respect des consignes sanitaires est exigé ;
- une désinfection des lieux et des espaces de travail a lieu plusieurs fois par jour (ex pour le poste de téléphonie où les agents se relaient) ;
- un sens de circulation a été défini au sein du bâtiment ;
- le nombre d'agents dans le bureau a été restreint à 2 maximum (initialement 5 dans un petit espace) afin d'assurer la téléphonie et l'accueil ;
- une révision des processus a été pensée pour échanger le moins possible de documents de main à main avec les citoyens.

Focus sur l'accueil de la petite enfance

Les demandes d'accueil petite enfance continuent d'augmenter. La nouvelle crèche du CPAS de Mons a permis de répondre en partie aux attentes de nombreux citoyens de l'entité cependant, la majorité des crèches sont complètes jusque fin de l'année 2021. Dans ce cadre, nous devons systématiser nos réponses par des refus en essayant de proposer des alternatives compte tenu du domicile, du lieu de travail : gardiennes, co-accueillantes... Une réorientation vers d'autres associations ou structures privées est également appliquée, notamment le site Premiers Pas de l'ONE.

Des problématiques également liées aux travaux de la crèche de Jemappes et l'absence de la directrice ont amené les agents du Pôle à devoir rassurer eux-mêmes à de nombreuses reprises les parents. Les responsables des autres structures ont essayé du mieux possible de répondre aux requêtes arrivant mais le traitement des demandes a tout de même pris du retard (attente du remplacement de la direction). Cela a un impact dans le suivi des requêtes de manière évidente.

Par ailleurs, depuis le 26/08/19, les parents ont la possibilité d'introduire leur demande de crèche en ligne via un formulaire électronique disponible sur le site internet Ville/CPAS. Ce formulaire garantit la discrétion et offre une possibilité supplémentaire de contacter notre service pour les personnes qui travaillent en journée. Le traitement de toutes les requêtes introduites est géré par le Pôle. Le webmaster de la ville vérifie que le formulaire est continuellement opérationnel.

D'ici plusieurs mois, un nouveau système (logiciel) sera mis en place permettant que les parents transmettent directement les demandes aux structures sélectionnées. La gestion de l'outil sera supervisée par le Pôle en collaboration avec la Cellule informatique. Nous vérifierons également que les structures aient bien reçu toutes les demandes. Une phase test sera obligatoire au départ.

Centrale téléphonique du CPAS (065/412.300)

Pour rappel, la centrale téléphonique générale du CPAS est gérée à partir du Pôle d'Accueil.

01/01 au 01/09/2018	01/01 au 01/09/2019	01/01 au 01/09/2020	Evolution 2018/2020
36.815	39.098	39.370	7%

Nous constatons une évolution de plus de 2555 appels supplémentaires sur deux années (7%). La situation reste préoccupante du fait que le nombre d'appels ne cessent de croître par année. En 2018, pour 9 mois, 36.815 appels étaient recensés. En 2019, pour la même période, 39.098 étaient enregistrés. Pour l'année 2020 (jusqu'au 1^{er} septembre), 39370 appels sont comptabilisés.

Suite au contexte COVID-19, le flux d'appels s'est densifié. **Par ailleurs, le mois de septembre 2020 comptabilise à lui seul 7029 appels (c'est la première fois que nous atteignons un seuil aussi élevé).**

En moyenne, les standardistes réceptionnent plus de 250 appels par jour. Pendant la période des paiements, cela peut atteindre 300 appels par jour.

Les statistiques sont effectuées par la Cellule informatique qui les centralise.

En outre, les agents du Pôle afin de soulager le Secrétariat social centralisé et les assistant(e)s sociaux(les) leurs adressent des mails spécifiques, précisant toutes les informations utiles à leur attention, suite aux appels des usagers pour qu'un contact puisse être repris avec le bénéficiaire. Une procédure a par ailleurs vu le jour pour toutes les demandes d'attestation. Cela engendre du travail supplémentaire pour les agents d'accueil mais permet une plus grande efficacité de traitement.

Une fiche recensant les problématiques émises par les bénéficiaires pour joindre le Centre, leur référent ou leur assistante sociale a été créée. Ceci est un indicateur des faiblesses du système qui doit être davantage amélioré. Les informations sont par la suite remontées, en fonction des retours émis, aux responsables et autorités.

D'autres fiches par thèmes (objet de l'appel) sont également complétées depuis le 29/04/19, ce qui permet de déterminer les priorités des citoyens qui contactent le Centre. Parmi les appels recensés, les demandes les plus importantes concernent :

- la demande de contact avec le travailleur social référent
- la prise de rendez-vous avec un travailleur social (nouvelle demande)
- les demandes liées à l'ouverture d'un droit au RIS
- les demandes de soutien pour les indépendants et primes Covid

FOCUS – Une meilleure accessibilité téléphonique

Actuellement, la téléphonie générale n'est assumée que **par un seul agent à la fois et à un poste fixe**. Un planning permet une rotation des agents pour soulager cette tâche qui reste difficile. Avec l'augmentation impressionnante du nombre d'appels, il était indispensable de revoir son fonctionnement.

La nouvelle centrale devrait être installée dans le mois à venir avec une phase de test pour voir si l'utilisation est aisée et rencontre les objectifs souhaités.

Le service a sollicité **l'évolution du système Centrex avec plus de flexibilité** : gestion démultipliée de la téléphonie à plusieurs agents (call center – pour éviter une file d'attentes), à des endroits différents avec un dispositif optimisé (intégration de données pratiques telles les absences des travailleurs sociaux, remplacements etc...). Un **guide de la téléphonie** est également remis à jour quotidiennement par l'équipe afin de posséder les derniers renseignements utiles et actus. Il permet notamment l'écolage de nouveaux collègues.

En complément, une procédure a été engendrée de concert avec le secrétariat social centralisé et le social dans toute son entièreté pour optimiser l'accès des usagers à notre institution et ses services.

Téléphonie du Pôle (065/412.312)

En parallèle, du 01/01 au 01/09/20, 598 appels émanent du 065/412.312, le numéro général du Pôle d'Accueil. L'année passée, 446 appels avaient été recensés. C'est une croissance non négligeable également à prendre en compte.

Expositions

L'accès à la culture est un droit pour tous et une priorité de la Ville et du CPAS de Mons. C'est dans ce sens que **la Région wallonne a soutenu financièrement la réhabilitation complète de la Chapelle Saint-Quentin pour concevoir un lieu touristique/artistique singulier permettant des rencontres locales culturelles.**

Le Pôle d'Accueil offre donc un espace d'expositions gratuit aux artistes qui ne trouvent pas leur place dans les programmations culturelles traditionnelles.

Du 01/10/19 au 31/12/19, deux expositions ont été organisées :

- 1 exposition dans le cadre d'Amormos (Marin d'eau douce) du 11/10 au 26/10
- 1 exposition de Marco Bertucelli (peintures) du 13/12 au 31/12

Deux expositions ont été accueillies durant l'année 2020 :

- Du 03 au 25/02, l'exposition « C'est comme ça que tu me vois ? » de l'ASBL « Faites-le autrement » sur le harcèlement avec en complément la présentation du guide pratique contre le sexisme dans l'espace public élaboré par le CPAS et ses partenaires.
- Du 02 au 27/03, l'exposition pédagogique Plat Net Market en collaboration avec l'OSH. Plat Nat Market est une exposition interactive qui se présente comme un supermarché composé de 7 postes-rayons. L'outil aborde principalement des informations d'ordre nutritionnel pour le grand public tout en le plaçant en situation d'analyse de ses propres comportements d'achat. Elle aborde aussi les thèmes du budget et de l'environnement durable.

Pour rappel, les modalités pratiques sont les suivantes :

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

- enquête de satisfaction à la clôture de l'événement (car nous insistons sur le retour des exposants afin d'améliorer le fonctionnement).

Les expositions qui ont dû être annulées suite au contexte Covid sont :

Du 06 au 24/04 : une exposition en collaboration avec les Territoire de la Mémoire – concours de l'affiche politique des écoles montoises

Le 27/04 : la célébration des 10 ans du Pôle d'Accueil Ville/CPAS

Du 30/04 au 08/05 : une exposition rétrospective relative aux 10 ans du Pôle

Mai : une exposition collective Mons des Arts (peintures/photographies...) - Eric Migom

Juin : une exposition de Nathalie Scouflaire (peinture acrylique)

Septembre : une exposition de Michel Frappart (Cours des Métiers d'Art du Hainaut) (peintures)

Octobre : une exposition d'Ariane Séléné Bourlard (peintures/collages)

une exposition de Caroline Picron (art et nature)

Novembre : une exposition de Jean Ledocq (photographies)

Décembre : une exposition de Barbara Dits (photographies) (ex employée CPAS)

Calendrier 2021

Nous envisagerons avec les autorités les expositions qui peuvent être organisées en 2021 et plusieurs projets artistiques d'étudiants devraient voir le jour au Pôle d'Accueil. Cela se fera en fonction de l'évolution de la crise sanitaire. L'exposition Plat Net Market est toutefois d'ores et déjà prévue en février et mars 2021.

Actions périphériques du Pôle d'accueil en 2020

➤ **Guide du CPAS présentant l'ensemble des services offerts au public**

Le Pôle a rédigé la mouture initiale du guide sur base des éléments généraux relatifs au CPAS, des informations présentes sur le site internet du CPAS et sur base de textes remis par les équipes internes. Celui-ci devrait être édité courant janvier-février 2021. Il est en cours de validation.

➤ **Organisation des collectes de sang Ville/CPAS**

Depuis plusieurs années, le service Egalité des Chances et Citoyenneté collabore avec la Croix-Rouge de Belgique afin de proposer deux journées de collecte de sang à destination du personnel de la Ville et du CPAS de Mons. Cette action permet de recruter de nouveaux donateurs. Sa coordination revient maintenant au Pôle d'Accueil.

➤ Listing 75 + du PCS

A l'initiative du Bourgmestre et de la Présidente, un registre des personnes âgées de 75 ans et + a été créé sur le territoire communal et les citoyens montois invités à s'y inscrire. Ce registre a pour objectif de contacter prioritairement les personnes encodées en cas d'alerte (pandémie, fortes chaleurs...) et ce dans le cadre du Plan de cohésion sociale.

Le Pôle a enregistré près de 200 personnes dans un tableau Excel (élaboré en collaboration avec la Cellule Pôle Isolement). Les citoyens ont été aussi recontactés par nos équipes quand la situation le demandait. Le Pôle a agi en tant que renfort.

➤ Visite guidée culturelle sur les 400 ans de la ducasse de Messines

Dans le cadre de leurs missions culturelles, le Pôle d'Accueil et le Service Égalité des Chances du CPAS de Mons ont proposé d'organiser une visite guidée spéciale portant sur les 400 ans de la ducasse de Messines et ses origines à destination des seniors montois le 26/03 de 15h à 17h30. Cependant l'activité a dû être postposée en raison de la situation covid.

➤ Sensibilisation des acteurs de première ligne à l'alphabétisation

Chaque année, la Plateforme des "Partenaires pour l'Alpha" qui regroupe principalement des opérateurs de formations, coordonnée par le Centre Interculturel Mons Borinage (CIMB), rappelle qu'un adulte sur dix est en difficulté de lecture et d'écriture et ce malgré l'obligation scolaire. Dans ce cadre, Lire et Écrire, avec la Plateforme des "Partenaires pour l'Alpha" propose aux communes des séances gratuites de sensibilisation et de prévention à la problématique de l'analphabétisme pour le personnel directement en contact avec la population (CPAS, services communaux...).

Les objectifs sont de favoriser la prise en compte des personnes analphabètes (approche inclusive), d'attirer l'attention de l'opinion publique et des pouvoirs publics sur la persistance de l'analphabétisme, sur l'urgence de combattre les causes de celle-ci, d'y apporter des solutions et de promouvoir le droit effectif à une alphabétisation de qualité pour tout adulte qui le souhaite. Ce qui renforce l'égalité des chances.

Deux séances de sensibilisation et de prévention à la problématique de l'analphabétisme ont été planifiées pour le personnel CPAS/Ville en contact avec la population les 08 et 15/05 dans les locaux du Pôle d'Accueil de 9h à 12h (1ère session) et de 13h30 à 16h (2è session). Cependant, celles-ci ont dû être annulées.

➤ Gratifieria

En collaboration avec Picardie Laïque, une foire aux dons a été organisée le 04/09/19. Le principe : chacun peut déposer les biens dont il n'a plus l'utilité afin de leur offrir une seconde vie et d'en faire profiter un nouveau propriétaire. Ce type d'activité est très sollicité par les citoyens de la région. L'objectif est d'une part écologique afin d'éviter la surconsommation et d'autre part, de créer du lien entre les habitants. Cela permet également de toucher un public plus large : personnes fragilisées, familles monoparentales...

➤ **World Clean up Day**

Une opération de ramassage de déchets sur le site de Bouzanton était initialement prévue en septembre 2020. Les années précédentes, les agents internes et les écoles communales de l'entité s'étaient mobilisées. L'objectif : partout dans le monde, des personnes s'associent pour nettoyer pendant quelques heures la planète. Nous souhaiterions réitérer l'opération en septembre 2021 si la situation sanitaire le permet, et ce en collaboration avec la maison de quartier de la gare et l'école communale Achille Legrand.

➤ **Journées du Patrimoine**

Dans le cadre des Journées du Patrimoine en Wallonie ayant pour thème « Patrimoine et Nature – Parcs, jardins, espaces verts et naturels », le Centre public d'Action sociale de Mons a eu le souhait d'organiser plusieurs visites guidées culturelles à l'instar des années précédentes, cependant les activités ont dû être annulées. Le Secrétariat des Journées du patrimoine propose comme alternative d'enregistrer dans les mois à venir à l'Agenda du Patrimoine des activités spécifiques respectant les consignes liées à la crise sanitaire. Par ailleurs, une participation à la 33eme édition des journées européennes du Patrimoine en Wallonie est sollicitée.

➤ **Semaine de la consommation durable**

En mai 2019, une semaine de la consommation avait été organisée de manière plus large afin de donner des pistes de réflexion aux citoyens et des conseils pratiques pour interroger sa consommation quotidienne. Le Pôle d'accueil avait participé à la conception des actions Consom'action : midi santé, conférence, atelier,... La majorité des activités n'a pu être mise sur pied cette année 2020 due à la situation covid.

➤ **Balades au fil de l'eau**

En juillet et en août 2019, les Espaces Wallonie avaient proposé aux citoyens diverses promenades « au fil de l'eau » à la découverte de lieux pittoresques et de la biodiversité de notre région. Cette année, ces derniers voulaient réitérer l'action mais celle-ci n'a pu être autorisée, en raison de la crise sanitaire.

➤ **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 et ce, en collaboration avec les Amis des Aveugles asbl.

➤ **Action vélo**

Le pôle d'accueil a participé au projet de location des vélos avec PROVELO, notamment en gérant la logistique des prêts vélo. Suite à la fin du contrat de location, le CPAS a décidé d'acheter 5 vélos de la flotte afin de les proposer au personnel pour ses déplacements. Une personne du Pôle suit de manière pratique les projets liés.

➤ Saint-Nicolas du Cœur

En 2019, une récolte de jouets pour les enfants fragilisés de l'entité était organisée par la Gestion Centre-Ville. Le CPAS de Mons y était associé afin de distribuer les dons aux structures de l'enfance désignées et aux familles dans le besoin avant le 06 décembre. En raison de la situation covid, cette opération n'a pu être renouvelée en 2020. Le Delhaize Chaussée du Roeulx avait dans la foulée à la même période sollicité le Pôle d'Accueil pour une distribution de leurs jouets récoltés lors d'une opération qu'ils avaient mise sur pied. En octobre 2020, une démarche auprès du Delhaize Chaussée du Roeulx a été entreprise afin de planifier une prochaine action de récolte de jouets grand public. Cependant, la tâche est ardue pour l'entreprise car les jouets doivent rester stockés un certain temps et désinfectés avant une distribution potentielle par les institutions/acteurs sociaux.

Nous sommes dans l'expectative de pouvoir maintenir l'opération.

PST

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

Perspectives 2021 du Pôle d'Accueil

- Aller à la **rencontre du public** en renforçant les liens avec les acteurs du Plan de cohésion sociale ;
- Gérer les demandes de manière perfectionnée et transversale à l'aide de **logiciels et outils adaptés** ;
- **Moderniser la téléphonie** générale du Centre ;
- Synergiser davantage avec **l'état civil population** (croiser les compétences) ;
- Enrichir les **bases de données existantes** (grâce à des rencontres interservices Ville/CPAS) ;
- Poursuivre les **synergies avec le service de gestion des associations** et les services communaux afin de créer des outils communs (inventaire associatif, plateforme de projets participatifs,...) ;
- Accueillir des prestataires en collaboration avec le **service de prestations citoyennes**/mesures judiciaires alternatives ;
- Poursuivre la **communication auprès des partenaires associatifs** afin de les informer des ressources du Pôle et des services offerts ainsi que vers la population montoise ;
- Mobiliser les citoyens autour d'actions favorisant la **consommation durable et l'écocitoyenneté** ;
- 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 d'art (+ respect des mesures sanitaires);
- Valoriser le **volontariat** et favoriser l'implication des habitants de l'entité (les aînés notamment) ;

2. LE SERVICE EGALITE DES CHANCES ET CITOYENNETE

Le service Egalité des chances a pour mission de mener des projets collectifs avec les acteurs du territoire. Il organise les actions liées :

- Au Conseil Consultatif de la **Santé** et aux actions **VIASANO** ;
- Au Conseil Consultatif pour l'**Egalité entre les femmes et les hommes** ;
- Au Conseil Consultatif des **Personnes à Besoins spécifiques** et aux demandes d'allocations pour personnes handicapées ;
- Au Conseil Consultatif des **Aînés** ;
- Au Conseil Consultatif des **Personnes Immigrées** ;
- Au Conseil consultatif de **lutte contre l'isolement** (nouveau) ;
- A la lutte contre l'**homophobie** - Collectif « A Mons, on respecte mon orientation sexuelle et mon identité de genres » ;
- A la lutte contre le **racisme et la xénophobie** avec les Territoires de la mémoire ;
- Aux défis intergénérationnels avec le collectif « **mix'âges** » ;

Par la nature de ses actions, le service travaille essentiellement en partenariat avec des associations et structures actives sur le territoire montois.

Le Conseil Consultatif de la Santé

Le Conseil Consultatif de la Santé (CCS) a pour mission de proposer des actions communales en lien avec la santé et de sensibiliser le public à diverses thématiques. Le Conseil Consultatif de la Santé a été renouvelé par le Conseil de l'Action Sociale du CPAS le 18 avril 2019 et par le Conseil Communal de la Ville de Mons le 28 mai 2019.

Les membres du conseil sont : *ASBL Cancer 7000, Centre Local de Promotion de la Santé des Arrondissement de Mons et Soignies, ACASA, ASBL Reliance, CPF La Famille Heureuse, Relais Santé de Mons, CPF FPS & IVG Denise Durant, Les Amis des Aveugles, FPS, Collectif santé Mons Borinage, Tels Quels, CPF "Les Arbas", Mutualité Neutre, Centre de Promotion et Santé à l'école, Focus Fibromyalgie, un représentant du Groupe Ecolo, Plan de cohésion sociale, CHU Ambroise Paré, Lagardère, unité médico-sociale ASBL, une personne ressource, ASBL Brise le Silence, Stent Care, Foyers St Joseph.*

Plusieurs partenaires « invités » nous rejoignent également sur certains projets : UNIA (Consultant), l'Observatoire de la santé du Hainaut (promotion d'un environnement sans tabac à Mons), l'asbl SEPT (Prévention tabac) et le Docteur Jean-François Simon du CHU Ambroise Paré (pour le groupe de travail santé sexuelle).

4 groupes de travail ont été mis en place : **Onco – sexo, Prévention, Santé sexuelle, Accès aux soins.**

- **Groupe de travail « Onco-sexo »**

Ce groupe de travail «onco-sexo» a vu le jour durant l'année 2018. L'objectif est de connaître les besoins spécifiques des personnes malades du cancer et/ou de leurs conjoints. Le groupe a réalisé un **questionnaire sur l'intimité et la sexualité des personnes atteintes d'un cancer, qu'elles soient célibataires ou en couple**. Le questionnaire sera mis à disposition des personnes intéressées via le site de l'ASBL Cancer 7000 qui est à l'initiative du projet. L'objectif de cette étude, est de récolter les réponses, de les analyser et d'en retirer des axes bien particuliers afin de développer des actions qui pourront répondre à leurs besoins de manière bien spécifique. Le projet sera officiellement lancé le vendredi 12 février 2021 à l'occasion de la Saint-Valentin.

- **Groupe de travail « Prévention »**

L'objectif est de mener des actions de sensibilisation et d'information en matière de santé par des séances ouvertes aux citoyens. Celles-ci sont organisées lors de journées mondiales ou internationales afin de faire écho à l'actualité et aux campagnes organisées au niveau national. Le service a notamment organisé la présentation du réseau social STENT CARE à destination des malades chroniques (25/10/2019).

Plusieurs séances d'informations ont malheureusement dû être reportées suite au COVID :

- **« La journée sans tabac »** organisée par les Conseils Consultatifs des Aînés et de la Santé de la Ville de Mons, Hainaut Seniors Mons et en collaboration avec l'asbl SEPT et l'OSH. Le Vendredi 29 mai 2020 à l'hôtel Van Der Valk de Mons.
- **La pause santé pour « les Aidants proches »** dans le cadre de la semaine des aidants proches.
- **« L'oncologie intégrative »** par le Docteur Richard Vincent et son équipe de la Maison Eole, organisée par les Conseil consultatifs de la Santé et des Aînés à la salle Calva de Flénu. Elle est reportée au mardi 4 février 2021.
- **La matinée liée à l'aide aux fumeurs sur la cigarette électronique : « de la fumée à l'air pur ... En passant par la vape ? »** initialement prévue le 17 novembre mais reportée en mai 2021 à l'occasion de la semaine sans tabac.

Enfin, le groupe de travail prévention poursuit particulièrement sa **réflexion en tant que Ville pilote sur la promotion d'un environnement sans tabac à Mons**, et ce accompagné de l'OSH et de l'asbl SEPT. Les actions menées sont les suivantes :

- Mise en place d'un réseau local d'acteurs ;
- Réalisation d'un diagnostic ;
- Mise en place d'une grille d'évaluation d'un « environnement sans tabac à Mons »;
- Organisation d'une formation pour les professionnels du secteur par l'asbl SEPT les 1^{er} et 8 octobre 2020 ;
- Organisation d'une formation à destination des gardiens de la paix pour appréhender la question du tabagisme dans l'espace public (reportée en 2021) ;
- Organisation d'une conférence sur les dangers de la cigarette électronique avec Pierre Bizel de l'OSH et François Dekeyser de l'asbl SEPT (reportée en mai 2021) ;

- Un projet de sensibilisation à destination du personnel ouvrier de la caserne CABUY à Ghlin ;
- A venir en 2021 : création d'un projet de prévention avec la maison de quartier de la gare ;
- Rédaction d'articles de prévention pour le Mons Mag.

- **Groupe de travail « Santé sexuelle »**

Les partenaires du groupe de travail ont proposé de créer des **campagnes thématiques de sensibilisation à la santé sexuelle spécifiques à Mons** durant l'année 2019 – 2020, et ce à 4 moments « clés » de l'année :

- 1er décembre 2019 (journée mondiale contre le SIDA) : « **Les préservatifs à la portée de toutes les bourses ... et dans les centres de planning familial, c'est même gratuit !** ». Objectif : proposer un message collectif de prévention sur le territoire, rappeler l'existence des centres de planning familial.
- 14 février 2020 (Saint-Valentin) – Campagne sur la fertilité - « **A deux, choisissez le bon moment** ». Objectif : attirer l'attention du public sur les facteurs qui influencent la fertilité, avec la participation active du CHU Ambroise Paré (service gynéco).
- 26 septembre 2020 (journée mondiale de la contraception) : « **Quelle contraception ? Celle de votre choix !** » (uniquement web). Objectif de la campagne : en ces périodes de restriction des libertés dues au confinement, rappeler aux femmes qu'elles restent maîtres de leur choix concernant leur contraception.
- 25 novembre 2020 (Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes) : « **A Mons, agissons ensemble contre les violences faites aux femmes** » - campagne de sensibilisation web déclinée avec des messages spécifiques concernant les violences et mariages forcés, le CHU Ambroise Paré, les centres de planning familial, l'Asbl Cancer7000, le CPAS. Sur les sites web Ville – CPAS et en affiches chez les partenaires. En collaboration avec le Conseil Consultatif de l'égalité entre les Femmes et les Hommes.

- **Groupe de travail « Accès aux soins »**

La question de l'accès aux soins de santé est vaste et complexe. A la demande des partenaires, il faudrait cartographier les associations et acteurs qui existent à Mons en terme de santé et les communiquer aux médecins traitants, infirmières à domicile, aux pharmaciens, aux médecins de garde, dans le guide des aînés,... Cela permettrait également au réseau de mieux se connaître et d'identifier des personnes ressources.

Pour ce faire, des fiches identitaires des différentes structures ont été distribuées et pratiquement toutes récupérées. Un recensement également des difficultés d'accès aux soins que rencontrent les bénéficiaires de nos partenaires est en cours.

Le groupe a clairement du stopper ses activités dès le 17 mars alors que la visite de la maison « l'intermède » a été prévue le mercredi 18 mars 2020. Ce n'est que partie remise.

- **Soutien aux cafés Cancer**

Chaque dernier mardi du mois, un groupe de soutien se réunit à la salle des Commissions de l'Hôtel de Ville. Ces séances sont à l'initiative de l'ASBL Cancer 7000 et du Service Egalité des chances. Celles-ci ont pour objectif d'offrir aux malades et à leurs proches un lieu de rencontre et d'échanges autour de la maladie. Cette année malheureusement, plusieurs café cancer ont été suspendus vu le public à risque qu'ils rassemblent. Ils seront réorganisés dès que possible.

- **Cafés Alzheimer**

Porté depuis 2008 par le service Egalité des chances, le Café Alzheimer se tient chaque mois à l'Hôtel de Ville. Une vingtaine de participants y participent en temps normal. L'animation du café Alzheimer est assurée par deux ergothérapeutes de la Résidence du Bois d'Havré en cours de formation au sein de la Ligue Alzheimer, en binôme avec le service égalité des chances. Ce groupe de parole et de soutien se réunit à nouveau en effectif réduit depuis octobre, et ce à la demande des familles qui ont vécu très difficilement le confinement. Pour 2021, il est prévu de créer un guide spécifique lié à la maladie d'Alzheimer, qui allie à la fois les services et aides existants mais aussi la réalité des aidants proches, trop souvent oubliée dans cette approche.

- **Bien manger et bien bouger avec VIASANO**

Depuis 2011, la Ville est partenaire du programme Viasano dont l'objectif est de promouvoir de bonnes habitudes alimentaires et l'activité physique. La coordination VIASANO met à disposition des villes partenaires des outils de communication et assure la formation gratuite des chefs de projets (brochures, affiches, dossiers pédagogiques,...). Les messages ont été validés par le Comité scientifique. Les thèmes proposés sont variés : les légumes, les fruits, l'eau, les graisses, le sommeil, le jeu, la boîte à tartines, les sucres, manger malin à petit prix, bien manger... C'est pour la vie (alimentation des tous petits),...

Le service Egalité des Chances met en place des actions VIASANO afin de promouvoir l'alimentation saine et l'activité physique dès le plus jeune âge. Quelques exemples d'actions VIASANO organisées par le service :

- **Bar à soupes pour le personnel CPAS** (malheureusement annulé cette année du au Covid) mais également pour les **aides familiales d'ACASA** qui reproduisent les recettes à domicile (le jeudi 30 janvier 2020);
- **Ateliers culinaires** à destination des aides familiales, des seniors, des mères et futures mères de la maison maternelle l'Espoir avec Solidaris dans le cadre des activités satellites annexées à l'organisation du Plat Net Market (le lundi 9 mars 2020);

- Distribution de **dossiers sur la boîte à tartines** pour les enfants qui quittent nos crèches ;
- **Participation à des événements** périphériques : feux de la saint-Jean, Relais pour la vie, festival western, salon de la jeunesse,... (annulés cette année vu le contexte sanitaire)
- Camps de vacances de la Ville de Mons : **animations sur les fruits et légumes** par les étudiantes futures diététiciennes de la Haute Ecole Condorcet. Animation prévention solaire avec Cancer 7000, distribution de fruits.
- **Accueil de stagiaires en diététique** au sein du service Egalité des chances, en partenariat avec la Haute école Condorcet.

Bon à savoir : **La collaboration entre la Ville de Mons et VIASANO a été reconduite jusque 2022 par le Conseil communal.**

- **Exposition sur l'alimentation saine - Le Plat Net Market**

Du 9 mars au 2 avril 2020, le pôle d'accueil avait prévu d'accueillir l'exposition de l'OSH Plat Net Market. Cette expo, sous forme d'un supermarché, vise à questionner les habitudes alimentaires et budgétaires des participants. Malheureusement, beaucoup de visites ont dû être annulées suite au basculement soudain en confinement. Plusieurs activités satellites avaient été prévues : ateliers culinaires, conférence, cinéma, atelier de réalisation du pain, ateliers gestion budgétaire par le CRENO , ...

Il a été proposé d'accueillir à nouveau le Plat net Market de mi-février à mi-mars 2021. Les groupes qui se sont vu annuler leurs visites en 2020 seront recontactés en priorité avec un maximum de 5 personnes. Plusieurs activités satellites seront réorganisées : ateliers sur la gestion budgétaire, ciné débat sur les dangers du sucre (Sugarland), midi santé sur la lecture des étiquettes alimentaires,...

- **Les midis santé**

Depuis 2013, le service Egalité des Chances propose des midis santé pour le personnel. Le principe est simple : un thème est abordé durant une heure avec un intervenant externe. Cette année, nous avons proposé :

- Le bar à soupe VIASANO pour le personnel d'ACASA
- Le midi Zen avec Isabelle Defaut, Psychologue communautaire du plan de cohésion sociale
- Visite du centre de médecine sportive du CHU
- Inauguration du Plat Net Market au pôle d'accueil

A noter que plusieurs midi santé ont été supprimé suite au COVID. On pense notamment au nutriscore, à la sophrologie, à la gestion budgétaire, aux étiquettes alimentaires, à la clinique de l'obésité, aux maux de dos (théorie et pratique). Dans la mesure des possibilités, ils seront repropoés en 2021.

- **Les collectes de sang Ville et CPAS**

Depuis plusieurs années, le service Egalité des Chances et Citoyenneté collabore avec la Croix-Rouge de Belgique afin de proposer des journées de collecte de sang à destination du personnel de la Ville et du CPAS de Mons (2 à l'Hôtel de Ville et 1 à Cabuy). En 2019, les 3 collectes ont permis de mobiliser un total de **178 donneurs**.

FOCUS - Mons « Ville Rose »

La Ville de Mons s'est engagée en octobre 2020 à devenir « Ville Rose ». Concrètement, la Ville et le CPAS ont signé une convention avec l'asbl Think Pink permettant de sensibiliser le public à l'importance de la lutte contre le cancer du sein et à son dépistage précoce. Cet engagement est la suite logique du travail déjà mené en la matière par le Conseil consultatif de la santé et le service Egalité des chances, très actifs dans cette thématique qui touche environs une femme sur huit avant l'âge de 75 ans.

Par la signature de cette convention, la Ville s'engage à :

- Soutenir et promouvoir le dépistage organisé via ses différents supports de communication ;
- Promouvoir la campagne Think Pink lors d'évènements sportifs organisés par ou dans la ville ;
- Organiser un évènement de sensibilisation pour la lutte contre le cancer du sein ;
- Constituer une équipe d'agents communaux pour participer à un évènement organisé par Think Pink ;
- Habiller la ville en rose durant le mois d'octobre, mois de la lutte contre le cancer du sein.

En 2021, une des premières activités du Conseil de la Santé en tant que Ville Rose sera l'organisation d'une semaine de découverte sportive à destination des aînés et ce en collaboration avec l'asbl Monsport (Du 1 au 5/02). Les bénéfices seront reversés à Think Pink.

Le Conseil Consultatif pour l'Egalité entre les femmes et les hommes

Dans le souhait d'une ville toujours plus inclusive, un nouveau conseil consultatif a été initié en ce début de mandature : **le Conseil Consultatif pour l'Egalité entre les Femmes et les Hommes (CCEFH)**.

Son objectif est d'émettre des avis concernant des questions au sujet du genre comme la discrimination, la violence entre partenaires, la prostitution, le sexisme dans l'espace public,...

De plus, ce conseil peut aussi conseiller la Ville quant à la sensibilisation de la population montoise à l'aide d'actions concrètes.

Plus spécifiquement, le CCEFH a pour missions de :

- Remettre des avis sur les questions d'identité au niveau communal ;
- Mener des actions de sensibilisation liées aux questions d'identité ;
- Contribuer à la valorisation des actions de prévention pour l'égalité entre les identités dans la société et tendre à l'intégration effective dans la vie communautaire ;
- Faire prendre conscience aux êtres humains du rôle qui leur revient dans la commune et dans la société en suscitant chaque fois que possible leur participation ;
- Leur fournir des occasions d'exprimer leurs opinions et préoccupations ;
- Guider le conseil communal sur les questions relatives aux identités qui ont une incidence sur la vie des montois ;
- Suggérer, favoriser et appuyer toute initiative qui contribue à favoriser l'égalité entre les personnes sur le territoire montois ;
- Assurer un rôle fédérateur entre les activités, les initiatives et associations qui ont pour objet de répondre aux attentes spécifiques des partenaires du conseil.

Trois groupes de travail ont été mis en place : **espace public, amélioration de la prise en charge et de l'accueil des victimes de violences sexuelles et prostitution**. Des activités autour de ces thématiques sont organisées durant l'année tant pour les étudiants que les professionnels et le grand public.

Les membres du Conseil sont : *Amnesty international Mons, Brise le silence ASBL, Carrefour du Monde, CSC Mons La Louvière, Espace P..., Face à toi-même asbl, CPF les arbas, CPF La famille heureuse de Mons, le service d'insertion sociale du CPAS, le service d'insertion socio professionnelle du CPAS, le VIF, le plan de cohésion sociale de Mons, Faites-le Autrement ASBL, Soroptimist, FPS de Mons, Tulipe rouge asbl, Picadie Laïque, Infor jeunes Mons Absl, Collectif les nouvelles antigones, la Maison Arc-en-ciel de Mons, Vie féminine, Violences et mariages forcés asbl, Pourquoi pas toi asbl, la maison d'accueil l'espoir et 5 personnes ressources ainsi que des représentants des groupes politiques PS, Mons en mieux et ECOLO.*

FOCUS – Signature de la Charte Européenne pour l'égalité entre les femmes et les hommes dans la vie locale

Dans la continuité du travail initié par le conseil consultatif, le Conseil Communal a signé le 19 mai 2020 **la Charte européenne pour l'égalité entre les femmes et les hommes dans la vie locale**. En signant cette Charte, les acteurs locaux et régionaux ont pris un engagement public fort sur le principe d'égalité et se sont engagés à mettre en œuvre des politiques et des actions concrètes en matière de coopération avec les institutions et les organisations dans leurs territoires. Cette charte transversale incite les villes à questionner leurs pratiques égalitaires en terme d'élus, de membres du personnels, de participation citoyenne, de gestion de l'espace public, d'éducation, de santé,...

Un plan d'action communal sera proposé en partenariat avec les membres du conseil consultatif.

- **Groupe de travail « espace public »**

➤ **Collaboration avec l'ASBL Garance** : proposition de former une femme membre du CCEFHD afin qu'elle puisse donner elle-même des formations sur le territoire montois au nom de l'ASBL Garance + organisation de 2 séances d'auto-défense par an à destination des bénéficiaires. Ce projet de formation est abandonné car aucun membre n'a la possibilité de dégager autant d'heures nécessaire à la formation sur Bruxelles et étalée sur un an (+coût financier très important à prendre en charge.) **La collaboration sera réorientée sur des stages d'auto défense à destination des jeunes filles ainsi que sur des marches exploratoires qui seront menées en collaboration avec les équipes du Plan de cohésion sociale.**

➤ **Projet de visibilité du matrimoine montois :**

1^{ère} étape : identification des noms de rues de femmes au sein de la Ville de Mons via un réseau marguerite : groupe d'émancipation de femmes dont un travail particulier est axé sur le sexisme en rue. **L'objectif étant de rendre visible ces femmes et réécrire les plaques des noms de rue qui leur rendent hommage et font référence à leur apport dans la construction de l'espace public montois.**

2^{ème} étape : organisation de plusieurs ateliers d'écriture participatifs destinés au grand public avec la collaboration du Réseau montois de lecture publique.

Mise à jour des plaques des rues avec des descriptifs grâce à la collaboration de : service Archives Ville, documentalistes de la bibliothèque de Jemappes et via un appel à témoignages de mémoire citoyens.

3^{ème} étape : création d'un circuit théâtral afin de représenter les femmes de ces rues via l'ASBL Faites-le Autrement (membre du CCEFHD). Les volontaires incarneront ces femmes le temps d'expliquer leurs histoires aux visiteurs.

En lien avec ce projet, un atelier Wikipédia avec le Conseil Communal des Jeunes a été organisé dans le cadre des actions de septembre/octobre 2019 du collectif « AMORMOS ». Les jeunes ont notamment travaillé autour du personnage de Madame Louise de Bouzanton.

Suite au contexte covid, les ateliers d'écriture participatifs initialement prévus en novembre 2020 sont postposés en mars/avril 2021. Le travail de recensement des informations sur ces femmes continue.

➤ **Guide pratique contre le sexisme dans l'espace public :**

Un groupe de travail du réseau marguerite a réalisé un guide en facile à lire et à comprendre contre le sexisme dans l'espace public. Il s'agit de la réalisation d'un dépliant muni de fiches explicatives mentionnant des situations réelles rencontrées par le public interrogé. Celui-ci a été adapté en « facile à lire » via l'ASBL Inclusion. Promotion et distribution au sein des membres du CCEFHD et du Conseil Consultatif pour les Personnes à Besoin Spécifiques + proposition d'animation autour de cet outil via les plannings familiaux ayant contribué à sa réalisation. Une présentation aux professionnels et futurs professionnels a eu lieu le 14 février au Pôle d'accueil lors de l'exposition sur le harcèlement de l'ASBL Faites-le Autrement.

- **Expo sur le harcèlement « C'est comme ça que tu me vois ? »** (février 2020 au Pôle d'accueil)

Réalisée par l'ASBL Faites-le Autrement à partir d'ateliers et de mise en situation du ressenti des femmes victimes de harcèlement. Organisation d'une journée de sensibilisation le 14/02. Des élèves de l'école de Promotion Sociale Mons-Borinage ont participé à des ateliers de sensibilisation avec l'ASBL Faites-le Autrement le matin. Le guide contre le sexisme en rue a été présenté en après-midi aux professionnels et aux élèves de la Haute Ecole en Hainaut. Vernissage de l'exposition en soirée avec une lecture vivante des membres de l'ASBL.

- **Groupe de travail « amélioration de l'accueil et de la prise en charge des victimes de violences sexuelles »**

Groupe de réflexion qui comprend le CHU Ambroise Paré (service gynéco et direction générale), le service d'aides aux victimes de la police, les maisons de justice, le CPAS,... Ce groupe a continué à se réunir en effectif réduit durant la période du confinement, et ce à la demande des partenaires.

Objectif : fluidifier la chaîne d'intervention en matière d'agression à caractère sexuel, éviter aux victimes de devoir rappeler sans cesse leur agression, comprendre les rôles et interventions de chaque acteur, rédiger un flux / protocole d'intervention pour la prise en charge de ces victimes.

FOCUS – le CPAS se positionne fortement en faveur des victimes de violences sexuelles

Suite à ce travail de fond et au néant financier auquel les victimes doivent faire face pour se reconstruire (frais psychologiques, médicaux, etc...), le Conseil consultatif a proposé le 23/09/2020 au Comité spécial du CPAS d'accentuer la prise en charge des victimes de violences à caractère sexuel en proposant de systématiser les interventions dans les soins psychologiques ou médicaux sur base d'une analyse de situation de besoin.

- **Groupe de travail « prostitution »**

- **Pièce de théâtre « Moi Lolita » :**

Réalisée par l'ASBL Faites-le Autrement, la pièce questionne sur les dangers et attraits liés à la prostitution des étudiants. Proposée en collaboration avec le CIUM à l'UMONS (Comité Inter-Universitaire des étudiants en Médecine et en dentisterie), cette représentation s'est déroulée le 10 mars 2020 et a rassemblé plus de 150 étudiants à l'UMONS. Elle a été suivie d'un débat avec l'asbl Espace P.

- **Rencontres :** le Conseil a rencontré l'association UTSOPI qui a créé un syndicat des travailleur.euse.s du sexe auto-organisé. L'association est désormais membre du groupe de travail.

➤ **Autres actions menées par le Conseil :**

- Soutien aux actions proposées par la Maison Arc-en-ciel de Mons dans le cadre de la journée des droits des femmes: atelier Workshop slam avec Lisette Lombé, atelier féministe et queer avec Rachel Marie, exposition de Rose Butch,...
- Achat de 3 ouvrages afin d'outiller au mieux le travail du CCEFH :
 - « Notre corps, nous-mêmes : écrit par des femmes, pour les femmes », H. De Gunzbourg, N. Kinski
 - « Codes commentés : droits des femmes », D. Bernard, C. Hamel
 - « Le bus des femmes » A. Coppel

POINT COVID : Aucune réunion réunissant tous les membres du Conseil n'a eu lieu depuis le confinement. Le travail en réseau s'effectue par mails, visio conférence et appels téléphoniques. L'accent est mis sur la continuité d'accessibilité du service Egalité des Chances et la communication d'infos par mails via le réseau de partenaires. Cette continuité des actions est favorisée grâce à la collaboration active des membres du conseil. La promotion des avancées des différents groupes de travail ainsi que les actions spécifiques sont également communiquées sur les réseaux sociaux et sites internet Ville et CPAS via la Cellule Communication Ville.

Perspectives 2021 :

- Poursuivre les projets en cours et valoriser le travail réalisé par le Conseil consultatif et des partenaires au niveau des 3 groupes de travail ;
- Poursuite des collaborations avec le secteur associatif et culturel et promouvoir la communication des actions des membres du CCEFH ;
- Suivi de la signature Charte européenne pour l'égalité entre les femmes et les hommes dans la vie locale : création d'un plan d'actions qui sera discuté et validé en plénière avec tous les membres du conseil ;
- Collaboration avec l'ASBL Garance : organisation d'ateliers d'auto défense au sein des maisons de quartier ; marches exploratoires et ateliers de lutte contre le sexisme dans l'espace public ;
- Proposition d'élaboration d'un réseau marguerite « la place de la femme en rue » : conférence avec Vie Féminine, les FPS et Garance sur base de leurs travaux respectifs menés autour de la place de la femme dans l'espace public ;
- Collaboration avec Mons Arts de la Scène (MARS) : le 8 mars 2021 à l'occasion de la journée internationale du droit des femmes. Organisation d'une visite guidée du circuit "girl power" mis en place par VisitMons + présentation du guide pratique contre le sexisme dans l'espace public via les partenaires ayant réalisé ce guide ;
- Suivi du projet de visibilité du matrimoine montois : recensement d'infos sur les femmes aux noms de rue ; organisation d'ateliers d'écriture participatifs ; mise à jour des plaques des rues ; création d'un outil centralisant les infos collectées sur ces femmes et accessible sur les sites internet Ville et CPAS ; création d'un circuit théâtral autour de ces rues,...
- Ciné/débat sur le mariage forcé afin d'organiser après la projection un débat avec l'ASBL Violences et Mariages Forcés.

Les allocations pour personnes handicapées auprès du SPF DG Personnes handicapées

D'après les informations fournies par le Service Public Fédéral – Direction Générale – Personnes Handicapées, la Ville de Mons (tous points d'entrées confondus) compte le nombre suivant de demandes introduites pour personnes handicapées :

	2019	01-01 au 30-09-2020
ARR-AI (allocations – 65 ans)	1.049	686
APA (allocations + 65 ans)	550	378
Attestations	201	189
Cartes de parking	836	517
TOTAL	2636	1770

Trois agents du service Egalité des Chances ont les accès pour consulter n'importe quel dossier auprès du SPF via le numéro de registre national du citoyen. Rappelons que ces demandes sont réalisées uniquement par téléphone via ces 3 agents qui complètent avec les citoyens un formulaire en ligne disponible sur le site MyHandicap du SPF.

Les différents moyens qu'ont les citoyens pour entrer une demande en ligne sont : téléphones (principalement), mails et en présentiel via le Pôle d'accueil qui transmet ensuite les demandes au service Egalité des chances pour traitement. Les citoyens peuvent également introduire leur demande eux-mêmes à domicile via un lecteur de carte ID ou via le service social de leurs mutuelles.

POINT COVID : Malgré la forte baisse des nouvelles demandes introduites par les citoyens durant le confinement, les demandes de suivis de dossier (via assistante sociale ou personne handicapée directement) ont continué de façon régulière et le service Egalité des Chances est resté accessible sans interruption. En rappel de cette accessibilité, un article de presse MonsMag et une communication spécifique sur les réseaux sociaux de la Ville et du CPAS sont parus durant le confinement précisant les différents moyens de contacter le service. Pour le point d'entrée physique, le Pôle d'accueil ne fonctionnant que sur RDV depuis le déconfinement, les citoyens s'y présentant pour le SPF sont réorientés vers les 3 contacts téléphoniques des agents du service Egalité des Chances. Les permanences de l'assistante sociale du SPF (Mme Isabelle Bertinato) se font normalement au Pôle d'accueil tous les 3èmes lundis du mois et au CPAS de Jemappes les 1^{er} vendredis du mois. Ces permanences sont toujours actuellement suspendues mais les contacts par mails et téléphone sont fréquents avec Mme Bertinato qui accompagne les citoyens dans leurs suivis de dossiers.

Le Conseil consultatif des personnes à besoins spécifiques

Le Conseil Consultatif des Personnes à Besoins Spécifiques a pour objectif promouvoir **une inclusion générale** au sein de la Ville de Mons. Il remet des avis techniques et des propositions afin de sensibiliser les décideurs à l'approche inclusive.

Les membres du conseil sont : *Les Cèdres, UMons - Faculté d'Architecture et d'Urbanisme, UMons - service d'orthopédagogie clinique, FPS Mons-Borinage, FPS Cuesmes, T21 Binche – Hainaut, SAJA Les Liserons, Inclusion, UNIA, Société Royale Silencieuse Boraine, ACASA, Les Amis des Aveugles, Lagardère, unité medico-sociale, le Sapha, Altéo, Stent.care, 5 personnes ressources et un représentant du groupe ECOLO.*

Le Conseil consultatif s'organise en groupes de travail. Les groupes de travail sont : **accessibilité, éducation, communication, emploi**. Les groupes de travail ne sont pas figés. Ils peuvent évoluer au fur et à mesure. D'autres groupes peuvent se créer ou s'éteindre afin de répondre à de nouvelles attentes. A l'occasion de cette nouvelle mandature, beaucoup de questions se sont posées : comment se positionner avec nos nouvelles ressources face aux réalités de la Ville ? Comment répondre aux attentes de chacun ? Aujourd'hui, à cause du covid, de nouvelles questions se posent : comment avançons-nous avec de telles perspectives ?

FOCUS Accessibilité - Traversées et trottoirs du Grand Mons

Dans le cadre d'un nouveau marché qui vise à adoucir les bordures de trottoirs, le conseil consultatif des personnes à besoins spécifiques réalise un **inventaire des trottoirs à adoucir**, à relayer auprès de la Ville. On pense par exemple à l'accès à une maison de repos, à des immeubles à appartements, à une résidence services, aux administrations, aux abords d'écoles et de commerces,... Un travail a d'ailleurs déjà été initié pour le quartier de Bouzanton. Les citoyens ont été interpellés via les réseaux sociaux de la Ville, via un article dans le MonsMag. Ils ont répondu en nombre. Un inventaire a ainsi pu être réalisé.

Cet été 2020, l'accessibilité du Shamrock a été analysée par le bureau d'études Passe Muraille. Le service Technique du CPAS devrait entamer les travaux.

Enfin, sur le plan de l'accessibilité, une étude liée à la salle communautaire du Shamrock a été réalisée par Passe Muraille. Les recommandations sont actuellement en cours d'analyse auprès du service technique du CPAS.

- **Groupe de travail « éducation inclusive »**

Le projet actuel vise à travailler sur l'inclusion des enfants à besoins spécifiques. Au sein de l'enseignement fondamental, le décret inclusif intègre les enfants à besoins spécifiques, au moyen **d'aménagements raisonnables**. Les membres de ce groupe de travail souhaitent d'abord sensibiliser les directions et les instituteurs à ce décret. Vu le contexte sanitaire actuel, ce projet

n'est pas la priorité des écoles. Il est prévu de réinterpeller les directions à un moment plus opportun.

A noter aussi que l'association T21, qui sensibilise à la question de la trisomie 21 et à la différence, et dont beaucoup d'activités ont dû être annulées, souhaite également proposer ses services aux écoles primaires en **sensibilisant les enfants à la trisomie 21 à travers des contes**. Un courrier cosigné de l'Echevine de l'éducation et de la Présidente du CPAS a été envoyé aux directions.

Enfin, depuis 2019, à l'occasion de la plaine de jeux adaptée organisée par la ville de Mons, une **activité yoga** est proposée aux enfants en situation de handicap ainsi que dans les autres plaines de jeux. Cette activité adaptée rencontre un vif succès.

Le conseil poursuit également ses activités récurrentes comme la **démystification du handicap dans les crèches**, le projet **EVRAS** autour de la vie affective et sexuelle des sourds et malentendants (formation + création d'un jeu de société), la participation au Festival du Film de Mons. Cependant, le cinéma Plaza Art étant en cours de rénovation, il a été proposé de postposer les séances de cinéma adaptées.

En avril 2020, il était prévu que le service Egalité des chances et ses conseils consultatifs participent à une **journée de sensibilisation sur le validisme à destination des élèves du nursing de Mons**, et ce en collaboration avec l'asbl Stent Care. Les étudiants devaient guider des personnes en situation de handicap en rue, une collaboration de la maison de repos La Bonne Maison de Bouzanton pour la mise à disposition de résidents et pour le prêt de matériel était également prévue. Au vu de la crise qui s'en est suivie, cette journée sur le validisme a été annulée.

- **Groupe de travail communication**

Il s'agit d'un nouveau groupe de travail. Le projet de ce groupe de travail est de former le réseau (les conseils consultatifs, les membres du CPAS, les associations partenaires, les Maisons de Quartier...) et des personnes ressources à la **méthode facile-à-lire et à comprendre**. Une formation à la méthode est prévue ce 10/12/2020. Elle a rapidement été complète. Afin de pouvoir apporter une information différente, une sensibilisation est également prévue le 03/12/2020, probablement sous forme virtuelle.

- **Groupe « emploi et formation »**

Stent.care est un nouveau membre du Conseil. Cette association a créé un réseau social gratuit pour les personnes confrontées aux difficultés de la vie quotidienne en raison d'un handicap ou d'une maladie (chronique). Sa mission : rompre l'isolement et faciliter l'entraide dans une même zone géographique en offrant à ses membres la possibilité de rester totalement anonyme, sans risque d'atteintes au secret médical et à la vie privée. Une séance d'information

a été organisée en octobre 2019. Les associations présentes dans les conseils consultatifs et le tout public y ont été conviés.

A la demande du service d'insertion professionnelle du CPAS de Mons, 3 séances d'information ont été proposées auprès des travailleurs:

- Information sur les discriminations
- Information sur les aménagements raisonnables dans l'emploi, par UNIA
- Information sur les demandes au SPF SS DG Personnes handicapées

- **Handicontact**

Un agent « Handicontact » est actif au sein du service Égalité des chances du CPAS de Mons afin de permettre à chaque citoyen de participer pleinement à la vie de la cité. Un de ses objectifs est de favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap au sein de notre commune par la création d'un **réseau local d'information, d'aide et de soutien aux personnes concernées et à leur entourage**. La mission du Handicontact est d'informer, d'orienter et d'accompagner dans leurs démarches toutes les personnes en situation de handicap et leur entourage vers le(s) service(s) aptes à répondre aux besoins énoncés. C'est donc en toute logique la même personne qui coordonne le Conseil Consultatif des Personnes Handicapées.

- **Education à la vie relationnelle, affective et sexuelle (Evras)**

Création d'un site internet et de capsules reprenant des informations utiles en matière d'Evras pour les personnes sourdes et malentendantes. Création d'une application permettant d'accueillir au mieux les personnes sourdes et malentendantes dans un planning familial. Des formations pour utiliser l'application sont mises en place depuis janvier 2019.

Ce groupe de travail continue à se réunir afin de développer davantage le site internet. Après avoir rencontré des personnes sourdes et malentendantes, il s'avère que l'application pourrait être utilisée différemment pour répondre encore davantage aux besoins du public.

Le groupe continue à se réunir et travaille actuellement à l'élaboration **d'un jeu de société sur l'EVRAS, accessible aux personnes en situation de handicap**.

Une visite guidée de **l'exposition Memento Mons** a également été organisée au BAM, à destination des personnes sourdes et malentendantes. Cette visite a été **traduite en langue des signes**.

Comme chaque année, le conseil participe également au **Festival du Film International de Mons** et diffuse les informations liées aux séances inclusives.

- Perspectives 2021 :

- En collaboration avec le service communication de la Ville de Mons, des informations sur les lieux accessibles aux personnes à besoins spécifiques se retrouveront sur le site de la Ville de Mons, un recensement sera réalisé en ce sens ;
- Poursuite des réunions de travail dans la mesure du possible ;
- Action dans les plaines de jeux adaptées ;
- Participation aux réunions transversales de travail à l'AVIQ (groupe emploi/formation) ;
- Visite guidée d'expo ou de musée traduite en langue des signes (dans la mesure du possible)

Le Conseil Consultatif des Aînés

Le Conseil Consultatif des Aînés (CCA) a pour objectif de :

- Dynamiser la politique communale des aînés et de mettre en évidence les besoins et attentes des aînés notamment via la démarche **Ville Amie des Aînés** ;
- Améliorer l'information destinée aux aînés ;
- Promouvoir des actions de sensibilisation auprès des aînés ;
- Collaborer avec les Maisons de Repos pour la mise en place d'activités afin de promouvoir le bien être des résidents et une citoyenneté active ;
- Favoriser une véritable dynamique de participation citoyenne afin de proposer des politiques innovantes pour les aînés montois.

L'objectif principal est de **créer du lien entre les acteurs de terrain et les autorités communales sur toutes les questions qui touchent les aînés.**

Les membres du Conseil sont : *6 maisons de repos (Résidence du Bois d'Havré, Bonne Maison de Bouzanton, Les charriers, la Résidence Léopold, les Foyers Saint-Joseph et la Résidence Comtesse d'Oultremont), ACASA/Téléassistance, ASBL Lagardère unité médico-sociale, ASBL Mons Divertissement, ASBL Plaza Art, CHR Mons-Hainaut, CIEP Hainaut Centre, CSC Seniors, CSC Mons - La Louvière, deux personnes ressources, ENEO, ENEO sport, Espace seniors Solidaris, FGTB Mons Borinage, Habitat communautaire et la résidence Services du CPAS de Mons, Hainaut Seniors Mons, Le groupe Ecolo, Les Amis des aveugles, Les FPS de Mons et de Cuesmes, les Jardins du Criquelion, les Porteuses de Projets de Jemappes, le MOC Hainaut Centre, Nature en marche, Pôle Muséal de la Ville de Mons, Police de Mons-Quévy, SEQUOIA (nouveau membre), UMONS, UNIA, Vie Féminine.*

Le Conseil Consultatif est constitué de 4 groupes de travail :

- Communication et information
- Inclusion, participation sociale et communautaire
- Soutien et services de santé
- Espace public, accessibilité, mobilité et transport, habitat et logement

- **Groupe de travail « Communication et information »**

- Nouvelle édition complète du guide des aînés en cours (2021), réalisation du journal des aînés (présentation des membres du CCA, articles d'infos, actualité, agenda...), partage d'informations et d'événements via un mailing seniors ;
- Elargissement de nos points de distribution pour la diffusion de nos outils de communication (en plus des pharmacies et salle d'attentes, petits commerces de proximité, Union des pharmaciens, Monsports, etc..);
- Promotion d'articles d'informations/invitations dans le Mons Mag ;
- Collaboration avec la cellule Communication de la Ville de Mons : révision et création de supports de communication, diffusion d'informations sur la page Facebook, sur le site internet de la Ville et du CPAS de Mons ;
- Elargissement du réseau et des partenariats externe et interne (ex : réseau d'échanges volontaires, Monsports, Droit et devoir, PCS (les 2 nouveaux axes), UMONS (relais et communication dans le cadre de leurs recherches) et le Pôle Muséal de la Ville de Mons;
- Organisation de conférences en collaboration avec Hainaut Seniors Mons et le Conseil Consultatif de la Santé au Vander Valk Hôtel :
 - « **Le code de la route** » (janvier 2020) avec l'Inspecteur Bertrand Caroy, Inspecteur de la Zone Boraine,
 - « **Comment bien gérer son statut de génération sandwich** » (février 2020) par Pierre Degand formateur à SEQUOIA
 - « **Une Police Amie des Aînés** » (mars 2020) par le Chef de Corps de la Zone de Mons-Quévy Jean-Hubert Nicolay ;
- Création d'un roll up « Ville Amie des Aînés ».

Groupe de travail « Inclusion, participation sociale et communautaire »

- Cinés seniors mensuels à IMAGIX et au PLAZA Art ;
- Mise en place d'activités en maisons de repos : délocalisation d'œuvres de l'Artothèque dans les institutions, accompagnement musical adapté, explication par un historien et moment convivial autour d'un goûter ;
- Collaboration avec MARS : participation aux midis d'art2 mensuel, attention particulière pour les résidents des maisons de repos ;
- Séances d'infos seniors : apprentissage des nouvelles technologies (continuité au Pôle d'Accueil et mise en place de séances pour les résidents de Résidence Services du Bois d'Havré à la salle Polyvalente) ;
- Participation au Plat Net Market (organisation de groupes seniors) ;
- Rencontre avec UNIA autour du respect des droits fondamentaux ;
- Ateliers de préparation à la retraite avec SEQUOIA à destination des agents Ville et CPAS (une fois par an)

Groupe de travail « Soutien et services de santé »

- Articulation entre les aides à domicile et l'hospitalisation ;
- Promotion du protocole de disparition à domicile (nouveau flyer, article dans le journal des aînés,...) ;
- Favoriser le maintien à domicile (ex : aidants-proches, recensement des services existants et diffusion de ceux-ci,...) ;
- Participation à une journée de réflexion sur le vieillissement des personnes organisé par l'ULB ;
- Rencontre et présentation des services de Téléassistance ;
- Rencontre et présentation de la Conciergerie des Seniors ;
- Rencontre du service d'aides aux victimes de la Police, mise en place d'un projet senior – vol à la ruse (en cours de réflexion) ;
- Sollicitation et participation au projet UMONS « psychologie cognitive et neuropsychologie », expertise de terrain dans la mise en place d'un éventuel soutien pour les personnes âgées isolées atteintes de maladies neurodégénératives durant le confinement, notamment concernant les besoins en terme de contact sociaux. Mise en relation avec les directions de Maison de repos + réunions.

Groupe de travail « Espace public, accessibilité, mobilité et transport, habitat et logement »

- Réalisation d'un inventaire des services de transports existants à Mons (privé/public, type de transport adapté ou pas, urgent/non urgent/ tarif agréés ou pas, réseau volontaire, service des mutualités, type de paiement,...) ;
- Interpellations « ville amie des aînés » sur des zones à aménager : ex : trottoirs, passage pour piétons, installation de bancs... ;
- Rencontre et présentation du réseau volontaire « Solumob » et « MONSSEL » ;
- Rencontre et présentation de la plateforme francophone du volontariat.

FOCUS - Les droits fondamentaux en question : qu'en est-il de la diversité dans les Maisons de Repos et les Maisons de Repos et de Soins ?

Rencontre avec Rachid Bathoum, formateur au sein d'UNIA, le centre interfédéral pour l'égalité des chances, les directions de Maisons de repos du CPAS, la directrice d'ACASA, les membres du CCA, l'aide familiale de la résidence services du Bois d'Havré.

Etant donné la diversité croissante des patients, des résidents, de leur famille et des travailleurs des Maisons de Repos et de Soins (MRS) et des Maisons de Repos (MR) et étant confrontés à des défis spécifiques, il devient de plus en plus important pour ces organisations de réfléchir à la gestion de cette diversité interne et externe. Accepter le défi de la diversité et lever les barrières à la compréhension de celle-ci est une étape préalable indispensable à la dispense de soins de qualité, au respect des droits fondamentaux des personnes âgées et à l'amélioration des interactions entre travailleurs, les résidentes et leurs familles.

Le point de départ de cette rencontre sur la question de l'origine à rapidement dérivé vers la situation actuelle des acteurs qui renvoie davantage à la question des droits fondamentaux.

Concernant l'accès aux droits fondamentaux en maison de repos :

Le risque de ségrégation est réel et peut être également lié à l'actualité Covid, y compris hors Maison de repos vu le caractère anxiogène du contexte. La question de l'accès aux soins est également soulevée. En effet, un tri est réalisé avant d'hospitaliser un résident de maison de repos pour déterminer si la personne est soignable ou non. Cette situation est extrêmement difficile à vivre pour les maisons de repos.

La question des visites en MR est également soulevée : les visites le weekend sont problématiques car elles nécessitent de l'encadrement qui n'est pas possible actuellement mais qui pose un questionnement important quant à la liberté des résidents. Une gestion via des bénévoles a déjà été étudiée mais est compliquée à mettre en place car il faut former, gérer, coordonner,... Et cela ajoute une charge de travail aux équipes déjà saturées. Les directions oscillent entre risque et bénéfice concernant les décisions prises au sein de la maison de repos, avec la question de la responsabilité qui est bien présente.

Concernant les aînés qui sont restés à domicile et qui bénéficient de services, un syndrome de glissement a été constaté. En effet, si la vie en MR est « rythmée » malgré la crise, il en va différemment pour les personnes isolées à domicile. Le service ACASA a renforcé ses activités de courses, de repas et a tenté d'identifier les personnes les plus isolées et de mettre en place des aides. Un accompagnement psychologique à domicile a été mis en place avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin, ainsi qu'un projet lié à l'utilisation de tablettes pour garder le contact entre l'hôpital et les proches. Actuellement, les aides familiales s'interrogent sur le transport de leurs bénéficiaires car ceux-ci sont en demande de pouvoir se déplacer. Des négociations sont en cours à ce sujet. Une valorisation des aides familiales est importante aussi car elles ont joué un rôle important dans la lutte contre l'isolement.

Concernant la gestion de la crise, il est primordial que les experts des autres niveaux de pouvoir se nourrissent du terrain. En effet, des recommandations ont été transmises aux maisons de repos mais semblent contradictoires voir parfois difficilement réalisable (ex : réunion de crise 1x / semaine avec une multitude d'acteurs autour de la table, alors que les services sont déjà dans la gestion de crise). Les Maisons de repos auraient souhaité une ligne de conduite claire de la part des pouvoirs subsidiant (Aviq).

Concernant la résidence services où 25 logements sont actuellement occupés, la difficulté vient de la confrontation des visions entre le modèle « interventionniste » de la Maison de repos (qui intervient en cas de situation urgente au sein de la résidence service) et le modèle d'autonomie porté par la résidence services. Pour information, le CPAS a décidé de dédier une aide familiale à ce projet (alors que le modèle initial n'en prévoit pas) et sa plus-value a été démontrée en cette période de crise pour permettre l'accompagnement des résidents. Cependant, le sentiment de solitude a été bien présent pour la travailleuse et l'idéal serait d'avoir un renfort sur ce poste.

Suite à cette rencontre, il est prévu de poursuivre le travail avec UNIA afin de :
Recueillir la parole et le vécu des aides familiales
Recueillir la parole et le vécu des aînés, qu'ils soient institutionnalisés ou non car aucun travail n'a encore été fait sur ce sujet

FOCUS COVID 19

Suite à la crise sanitaire que nous traversons actuellement, le conseil consultatif des aînés a probablement été le plus impacté au niveau de ses activités et projets. En effet, ce groupe cible considéré à risque a du faire l'objet de la plus grande prudence. Les activités suivantes ont été annulées et seront proposées ultérieurement dans la mesure du possible :

- Bal des aînés ;
- Conférences VADA avec Hainaut Seniors et le Conseil consultatif de la Santé ;
- Atelier Respect seniors « Questions de choix » ;
- Plat Net Market : visite de groupes seniors ;
- Présentation de SENOAH : service « Donner de la vie à l'âge » ;
- Visite guidée de l'exposition « Roy Lichtenstein » au BAM ;
- Séances d'infos seniors/modules de formation « utilisation des nouvelles technologies » ;
- Repas seniors au Shamrock.

D'autres activités/projets sont proposés et organisés afin de maintenir du lien social avec les seniors :

- Visite guidée privatisée au BAM (en cours de réflexion) ;
- Permanences individuelles sur l'utilisation des nouvelles technologies ;
- Activités en maison de repos en collaboration avec le Pôle Muséal de la Ville de Mons ;
- Relais d'informations spécifiques par email concernant les dispositions mises en place par le Centre (ex : ligne pour les personnes isolées)

Perspectives 2020 – 2021

- Poursuivre les projets en cours au service du citoyen et valoriser le travail manifeste réalisé par le Conseil Consultatif des Aînés montois et des partenaires au niveau des 4 axes de travail, et ce, de manière générale;
- Poursuite de la démarche « Ville Amie des Aînés » - OMS ;
- Poursuite des collaborations avec le secteur associatif et culturel : Mons Divertissement, Mars, Hainaut Seniors Mons, le Plaza Art, le Pôle Muséal de la Ville de Mons, Imagix, etc... ;
- Attention particulière sur l'évaluation et la poursuite des séances d'informations seniors amies des aînés principalement pour lutter contre la fracture numérique ;
- Poursuite des conférences Ville Amie des Aînés ;
- Développement de notre base de données « mailing seniors » : actuellement plus de 300 adresses ;

- Evaluation et poursuite des séances de préparation à la retraite du personnel Ville et CPAS de Mons (test en 2019) ;
- Poursuite des activités/projets en MR-MRS ;
- Nouvelle édition du Guide des Aînés
- Valoriser les nouvelles formes de solidarités ;
- Collaboration avec le PCS, mettre en place des activités à destination des seniors dans les quartiers afin de lutter contre l'isolement.

Le Conseil consultatif des personnes immigrées

A l'instar des autres conseils consultatifs, le Conseil a été renouvelé début 2019. Rappelons que le CPAS de Mons a été soutenu financièrement par la Région Wallonne dans le cadre de son projet pilote « Immigration et vieillissement en Maison de Repos » et ce jusqu'au 30 juin 2015.

Les membres du conseil sont : *Carrefour du monde, CIEP Hainaut-Centre, CIMB, CSC Mons La Louvière, Droit et Devoir, Ecran d'Eveil, Espace Diversité ASBL, UNIA, Groupe montois de soutien aux sans-papiers, Picardie Laïque, CNCD 11 11 11, Solidarité congolaise, groupe Ecolo, Référent migrant FOREM, Famille d'accueil Odile Henri, les abeilles du bonheur, les anges de Mons, Juridicité, Les sourires de la paix, CEFOP, No Borders et une personne ressource.*

Lors de la dernière mandature, le conseil a souhaité se lancer sur les projets suivants :

- Travail sur l'avis d'initiative de « commune hospitalière », afin de donner suite à la motion votée à ce sujet et proposer un texte plus adapté à la réalité de terrain (notamment sur la question du statut de victime pour les sans-papiers et de la formation des agents communaux à l'interculturalité) ;
- Création d'un guide du migrant local avec un recensement clair et pratique des infos indispensables : les associations présentes, les écoles, où participer à des activités, achats malins (marchés, magasins de seconde main,...)
- Projet de motion liée aux visites domiciliaires
- Rencontre avec le service Etat Civil/Population concernant leurs horaires d'ouvertures, faciliter le travail sur rendez-vous, revoir la borne digitale à l'accueil, revoir la confidentialité des bureaux, la scolarité, sensibilisation du personnel
- Rencontre avec le Pôle Muséal de la Ville de Mons
- Rencontre avec Monsieur Marc Garin chef de corps de la zone de police Mons Quévy
- Séance de cinéma à l'occasion du FIFM

A l'occasion de cette nouvelle mandature, les membres du CCPI souhaitent continuer à s'investir sur la Commune hospitalière et sur ce que tout cela incombe (les horaires du service Etrangers, la santé, la police,...).

Depuis l'arrivée du coronavirus, les réunions de travail ont dû être annulées.

L'exposition Zoos Humains était également prévue et toutes les activités qui en découlait (conférences, formations, visites guidées...) devaient être accueillies à Mons en octobre 2020. Les associations se sont réunies au sein d'une plateforme « décolonisation de l'espace public et des esprits » pour mettre en place les différentes actions. Le CCPI était partenaire de cet événement et a pris part dans son organisation. La situation sanitaire que nous connaissons tous aujourd'hui, a contraint l'annulation de l'exposition Zoos Humains et de ses activités.

Après mûres réflexions, les membres du CCPI ont souhaité ne plus travailler sur le guide mais ils ont eu aussi pour projet de mettre en place un **parrainage** pour les primo-arrivants. L'UMONS est partenaire de ce projet. Dans ce cadre, en 2020, le CCPI a pu rencontrer Tournai Refuge qui accueille et parraine des primo-arrivants.

A la suite des rencontres avec le service Etat civil/Population, des changements ont eu lieu, en termes d'horaires et d'accès aux bureaux.

Fin 2019, le CCPI a rencontré le docteur Jean-François Simon, gynécologue au CHU Ambroise Paré. Plusieurs pistes de travail ont été émises.

En cette année 2020, une rencontre a eu lieu avec le nouveau chef de corps de la zone de police, Monsieur Nicolay.

En décembre 2020, une visite guidée de l'exposition « Mon ami Paco » a été proposée aux membres du CCPI.

De façon générale, les communications des membres du CCPI sont régulièrement diffusées par mail et le service sert également de relais.

Le Conseil consultatif de lutte contre l'isolement

Afin de poursuivre la dynamique mise en place au niveau du Plan de cohésion sociale et la création d'un pôle isolement, il a été proposé de **créer en 2020 un conseil consultatif de lutte contre l'isolement**. Un appel à candidatures a été lancé et les participants à ce conseil sont les suivants : *Relais social Urbain de Mons Borinage, la maison Saint-Paul, Les anges de Mons, ASBL Lagardère, Pas de porte, PCS, Pôle sans abris du PCS, les abeilles du bonheur, le Foyer Saint-Augustin, l'Épicerie du Cœur, Picardie Laïque, le CPF la famille heureuse et MEDIAS.*

Le Conseil s'est réuni actuellement deux fois en séance plénière. Il en ressort actuellement le besoin de réaliser un cadastre des acteurs présents sur le territoire, ainsi qu'une communication transversale et fluidifiée entre les associations (actions spécifiques, appels aux dons, relais d'informations,...). Il a été convenu en novembre 2020 de **faire un point transversal sur les dispositions liées au plan grand froid, tant pour le secteur sans abris que pour les personnes isolées à domicile.**

Le collectif « A Mons, on respecte mon orientation sexuelle et mon identité de genre »

Depuis 2013, le service coordonne le collectif AMORMOS. D'années en années, ce collectif s'est agrandi et regroupe une multitude de partenaires qui organisent des activités ponctuelles lors d'évènements ciblés en plus d'un mois d'actions de sensibilisation aux alentours d'octobre. Ces événements permettent de présenter les acteurs associatifs et institutionnels présents sur le territoire montois en termes de lutte contre l'homophobie et aident à tisser un réseau transversal fort en mobilisant les forces de la région.

En 2019, il a été décidé par le collectif d'élargir son appellation car la lutte contre l'homophobie n'est pas le seul sujet traité par le collectif : désormais celui-ci se nomme « À Mons, on respecte mon orientation sexuelle **et mon identité de genre** ». En 2020, une **nouvelle identité visuelle représentant le beffroi et le drapeau arc-en-ciel** a été réalisée par la Cellule Communication de la Ville.

Le collectif a pour mission de lutter contre l'homophobie, la transphobie et de défendre les personnes LGBT+.

Pour y parvenir, plusieurs sous objectifs ont été identifiés :

- Créer et entretenir un réseau d'acteurs locaux autour de la thématique
- Sensibiliser les associations et institutions à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre.

Les membres actifs en 2020 sont : *Alter Visio, le CIUM (Comité Inter Universitaire des étudiants en Médecine) ; CLPS, Collectif santé MB, EquipAJ - Maison de l'adolescent, Service « la Calypso » de la Cité de l'Enfance du CPAS, Face à Toi-Même ASBL, Haute Ecole en Hainaut, UNIA, Inforjeunes Mons, La Maison Arc-en-ciel de Mons, le CPF la Famille heureuse, Picardie Laïque, la police de Mons Quévy, Tels quels asbl, le service de développement humain et traitement des données de l'UMONS.*

Certains partenaires membres du groupe de travail n'ont pas participé activement en 2020 mais souhaitent garder un lien avec le Collectif et assurent le relais de promotion des actions de celui-ci. Il s'agit de : *CPF FPS de Mons Wallonie Picarde ; Mons Arts de la Scène ; Mons Share 2025 ; centre de planning familial « les Arbas » ; Plaza Art ; Violences et mariages forcés ASBL.*

Action de sensibilisation autour du 17 mai (journée internationale contre l'homophobie et la transphobie) : étant en période de confinement, le collectif a soutenu la promotion d'une action de sensibilisation virtuelle organisée par la Maison Arc-en-Ciel de Mons.

Les activités proposées par l'ensemble des membres du Collectif visent à la fois le grand public mais aussi des publics spécifiques. Toutes les activités sont gratuites et ouvertes dans le respect de chacun.e.s. Cette année, elles étaient également organisées dans le respect des mesures de distanciation physique mais certaines ont malheureusement dû être annulées vu le contexte sanitaire.

Actions de sensibilisation prévues en automne 2020 :

- Les actions grand public qui ont pu se dérouler:
 - Exposition « queer » de Rose Butch à la Maison Arc-en-Ciel
 - Première permanence Transgenre Queer et Intersexe de Genres Pluriels ASBL
 - Exposition « Filles, garçons, à égalité ? » de la MADO
 - Formation aux transidentités et intersexuations avec un focus sur la santé sexuelle transspécifique de Genres Pluriels ASBL
 - Ateliers philosophiques sur l'orientation sexuelle via Picardie Laïque dans les écoles primaires
 - Soirée « AstroQueer et Tarot » avec la MAC (virtuel)

- Les actions prévues mais annulées :
 - Atelier maquillage « Attitude Drag Queen » de la Maison Arc-en-Ciel de Mons
 - Vernissage et exposition « Face à toi-même » de la Maison Arc-en-Ciel de Mons
 - Spectacle « Les Variations Silencieuses » + débat via Picardie Laïque à l'UMONS
 - Formation « Go To Gynéco » des ASBL Tels Quels et O'yes
 - Les animations scolaires : "Les préjugés? C'est pas mon genre!" d'Infor Jeunes et Altervio
 - Les rendez-vous LGBTQI+ et ami.e.s prévus à la MAC : promenade découverte des champignons dans le bois de Baudour, matinée de découverte yoga « Entre potes », soirée de sensibilisation aux risques IST chez les femmes lesbiennes ou bisexuelles « Vulve and co party » avec Tels Quels ASBL

Perspectives 2021 :

- Débriefing des actions d'automne 2020 et replanification des actions annulées à cause de la crise sanitaire.
- Cibler une action de prévention la plus large et la plus inclusive possible au niveau de la programmation d'AMORMOS, et ce à la demande des autorités.
- Poursuivre le travail de mise en réseau.

Les Territoires de la mémoire

La Ville de Mons a signé la charte des « territoires de la mémoire » et a chargé le service Egalité des chances du suivi de celle-ci. Pour rappel, **la ville s'engage à sensibiliser aux dangers du racisme, de la xénophobie et de la résurgence du fascisme** ; à faire prendre conscience des **mécanismes pouvant aboutir aux exclusions** ; à favoriser un consensus démocratique et la **construction d'une société juste, progressiste et fraternelle**.

Pour ce faire, le service Egalité des chances travaille en **binôme avec Picardie Laïque** pour proposer son plan d'action local. Après la campagne de soutien « triangle rouge » portée par le

Collège communal, l'exposition « mon ami Paco » à la Maison de la Laïcité et le spectacle « les vacances de Jules » au Mons Memorial Museum, nous proposerons en 2021 :

- Des spectacles à destination des jeunes et des enfants sur la question de la tolérance et du respect ;
- La création d'un parcours « en marche citoyen » dans la ville avec la formation de guides formés par les Territoires de la mémoire, en collaboration avec VISITMONS ;
- Des ciné débats « Résister pour nos libertés » avec le Plaza Art ;
- Des animations « résiste » et des ateliers philo dans les écoles ;
- La création d'une affiche politique par les enfants et la mise en place d'un concours en ligne.

Le collectif intergénérationnel « Mix'Âges »

L'appellation « Mix'âges » - un lien solidaire entre nos générations- est issu d'une collaboration avec la Cellule Communication de la Ville qui, en plus d'avoir inventé un nom qui correspond au groupe de travail intergénérationnel, lui a également créé une identité propre. Ce groupe fait suite aux initiatives des « carrefours des générations » et s'agrandit d'année en année.

Dans une Ville « Amie des Aînés », la solidarité entre les générations est fondamentale. Avec le réseau « Mix'âges » et l'impulsion de nombreux partenaires, des actions intergénérationnelles sont proposées à Mons pour différents publics. En plus d'actions spécifiques durant l'année, une foule d'activités est prévue annuellement aux alentours du **29 avril afin de mettre en valeur la journée européenne de la solidarité entre les générations.**

Liste des membres du groupe de travail « Mix'âges » :

<i>Bibliothèque de Jemappes</i>	<i>Asbl la Persévérance - Maison Emilie</i>
<i>Bonne Maison de Bouzanton</i>	<i>MCAE Bébé Lune</i>
<i>Crèche de Jemappes</i>	<i>MCAE Cité P'tit</i>
<i>Crèche de Mons</i>	<i>MCAE Les P'tits Fours</i>
<i>Crèche Nid Douillet</i>	<i>Mons Divertissement ASBL</i>
<i>Dynamusée</i>	<i>MRS Havré</i>
<i>Ecole Communale Achille Legrand</i>	<i>Parent'aise ASBL</i>
<i>Ecole Communale Arquebusiers</i>	<i>Picardie Laïque</i>
<i>Ecole Communale de Ghlin Barigand</i>	<i>Police Mons-Quévy</i>
<i>Ecole Communale d'Havré/Centre</i>	<i>Porteuses Projets pour Jemappes</i>
<i>Ecole Communale du Rossignol</i>	<i>Résidence du Bon Pasteur</i>
<i>ELEA</i>	<i>Résidence Léopold</i>
<i>Espace Public Numérique</i>	<i>Hainaut Seniors Mons</i>
<i>Espace Seniors ASBL</i>	<i>Maisons de quartier (responsables)</i>
<i>Foyers Saint-Joseph</i>	<i>Résidence les Chartriers</i>

<i>FPS Cuesmes</i>	<i>S.A.J.A Les Liserons</i>
<i>FPS Mons</i>	

Liste des actions planifiées du 29 avril au 15 mai 2020 :

➤ Pour le grand public :

- Avec la collaboration de Mons Divertissement : application d'un tarif préférentiel pour assister en famille à une représentation de la comédie musicale "PETER PAN" au Théâtre de Mons ;
- Participation à la journée des familles du festival « Demain » de MARS : les seniors conteurs formés par le Réseau montois de lecture publique via le GT Mix'âges devaient y coordonner une lecture publique pour la petite enfance ;
- Organisation d'un goûter philo ayant pour thème « des grands-pères & des grands-mères » animé par Picardie Laïque à la bibliothèque de Jemappes ;
- Atelier décoration et dégustation de pâtisseries pour enfants coordonné par les Porteuses de Projets et les FPS de Jemappes ;
- Atelier découverte de la ludothèque de Jemappes ;
- Organisation d'une soirée contée au musée du Doudou avec le Dynamusée.
- Prise en charge d'une diffusion en séance intergénérationnelle du film « Pinocchio » au Plaza Art.

➤ En maison de quartier :

- Atelier culinaire intergénérationnel avec le groupe de « Toquées » au sein de la maison de quartier de Jemappes ;
- Ateliers « découvre ma génération » à travers des minis ateliers à la maison de quartier de l'Allée des Oiseaux avec l'ASBL Parent'aise & Sens'ciel ;
- Une après-midi « bingo » avec le groupe de seniors et celui des jeunes déjà actifs sur le quartier à la maison de quartier de Cuesmes ;
- Soirée « découvre ma génération » : Karaoké et blind test en famille à la maison de quartier de l'Allée des Oiseaux avec l'ASBL Parent'aise & Sens'ciel.

➤ Avec les maisons de repos :

- Vernissage d'un recueil écrit avec l'école des Arquebusiers en collaboration de l'APAQ aux Foyers Saint-Joseph avec des élèves de 6ème primaire de l'Externat Saint-Joseph ;
- Animation autour du livre des métiers et des jeux anciens créés par les FPS de Mons à la Résidence Les Chartriers. Avec la participation des enfants de l'ASBL Enfance Solidaris (ELEA) ;
- Journée « porte ouverte » à la Résidence Léopold : création d'instruments musicaux à partir d'objets de récupération et parcours d'obstacles sur le tri des déchets. Avec la participation des élèves de l'école communale Barigand et le S.A.J.A « Les Liserons » ;
- Un potager partagé « jardin'âges » créé en 2019 par les élèves de 1ère primaire de l'école communale Achille Legrand et les résidents de la Bonne Maison de Bouzanton. Potager suivi en 2020 par ces mêmes élèves maintenant en 2ème année et la

collaboration des enfants de l'accueil extrascolaire de l'ASBL Enfance Solidaris (Service ELEA) ;

- Une balade découverte de la biodiversité par un guide nature avec les enfants de la maison de quartier d'Epinlieu et les seniors de la Résidence du Bois d'Havré ;
- Une séance de prévention sur la sécurité routière organisée par la Police de Mons-Quévry pour les grands-parents et les élèves de 4ème primaire de l'école communale des Archebusiers.

➤ **En crèche en y conviant les grands-parents :**

Ateliers de djembé avec le S.A.J.A « Les Liserons » (Services d'Accueil de Jour pour Adultes Handicapés), de massages pour bébés, de lecture avec la bibliothèque de Jemappes,...

La suite de la collaboration durable entre la crèche « Les P'tits Fours » et la résidence du Bon Pasteur : goûter à la résidence, chasse aux œufs de Pâques,...

Avant la crise sanitaire, plusieurs collaborations durables ont été mise en place grâce au projet « Mix'âges » :

- La Résidence du Bon Pasteur et la MCAE Les P'tits Fours organisaient ensemble un tas d'activités : chasse aux œufs de Pâques dans le jardin de la résidence, carnaval des enfants aux résidents, chasse au dragon pendant le Doudou,...
- Le réseau montois de lecture publique a organisé un **module de 3 formations de « lecteur pour la petite enfance »** aux seniors volontaires afin qu'ils puissent ensuite faire partie d'un réseau de lecteurs bénévoles au sein des crèches communales.
- Les résidents de la Bonne Maison de Bouzanton et leurs jeunes voisins de 1ère primaire de l'école communale Achille Legrand ont réalisé et entretenaient, ensemble, un potager dans le jardin de la résidence.
- Une collaboration fréquente entre la résidence Léopold et les élèves de l'école communale Barigand de Ghlin mais également les résidents du S.A.J.A « les Liserons » et les bénéficiaires de l'ASBL La Persévérance dit « La Maison Emilie ». Au programme : spectacle en tout genre, création d'ateliers floraux, de récupération, de cuisine,...
- Testés en 2018, les ateliers de massage bébé pour les grands-parents (et/ou parents) ont remportés un vif succès. En complément des échanges et des retours positifs du projet, cette initiative a permis de créer des liens entre les structures et les parents et a fait émerger des demandes de partenariats tout au long de l'année. Les structures d'accueil et les parents souhaitent participer plus régulièrement à ce type d'ateliers liés au bien-être car ils favorisent la création de liens sociaux et aident à la lutte contre l'isolement. Une séance a donc été proposée en 2019 par crèche, soit 7 structures au total (crèche de Jemappes, crèche de Mons, crèche le Nid Douillet, crèche le Petit Jardin des Fées, MCAE Cité P'tit, MCAE Bébé Lune, MCAE Les P'tits Fours) et une nouvelle programmation était prévue en 2020.

POINT COVID

L'ensemble des actions prévues en avril/mai a dû être annulée suite au confinement. Certains membres du groupe de travail ont continué à replanifier des actions en septembre/octobre

mais vu le public ciblé et les mesures sanitaires renforcées, il n'y a pas eu d'action à l'heure actuelle. Le contact avec ce groupe de travail n'a pas été perdu ; toutes et tous sont d'avis de reprendre ces collaborations au plus vite.

En ce qui concerne le projet potager à la BMB, des achats ont été réalisés afin que les résidents puissent continuer à entretenir leur potager (bac à compost, terreau, bulbes de fleurs, semences, serre à tomates,...).

Depuis le confinement, la classe d'élèves d'Achille Legrand communique avec les résidents via un projet de correspondance initié par leur professeure.

Un programme de 3 séances/an et par structures d'ateliers massages pour bébés était prévu en crèche en 2020 mais a dû être postposé.

Perspectives 2021 :

Vu le succès rencontré habituellement par les activités intergénérationnelles et la demande des partenaires, le service Egalité des Chances renouvellera son opération « Mix'âges » en avril/mai 2021 si la crise sanitaire le permet. Des actions ponctuelles sont également prévues. L'accent sera porté sur les activités en maison de quartier et le travail en réseau (recherche de nouveaux partenaires, initiation de partenariat, travail en réseaux,...).

Conclusion

Que cela concerne le Pôle d'accueil ou le service Egalité des chances, la priorité donnée aux actions menées est toujours de s'adapter aux réalités de terrain et aux besoins du territoire.

D'années en années, l'étendue des missions grandit avec de nouvelles compétences mais sans augmentation de personnel. La proactivité et le dynamisme de ces services sont souvent soulignés par les citoyens et par les partenaires.

Le défi majeur pour 2021 sera d'articuler les actions du service Egalité des chances avec les objectifs et missions du plan de cohésion sociale, en traduisant notre action collective et transversale dans une dynamique de territoire.

Pour ce faire, la collaboration entre les équipes sera primordiale et une méthodologie devra rapidement être définie afin de mutualiser les ressources et les énergies présentes.

Notre vision du département reste identique : continuer à créer du réseau, à l'entretenir et à le faire vivre, et proposer des actions concrètes en faveur d'une ville toujours plus inclusive

DEPARTEMENT 5 : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

1. LES MEMBRES DU PERSONNEL

Au 30/06/2020, le CPAS compte 920 agents en personnes physiques pour 753,97 EQTP (payés) (hors article 60).

1189 agents tous statuts confondus travaillent au CPAS.

Répartition de l'effectif selon le statut en personnes physiques et en EQTP (payés)

Statuts	30/06/2018		31/12/2018		30/06/2019)		30/06/2020	
	ETP (payés)	Personnes physiques	ETP (payés)	Personnes physiques	ETP (payés)	Personnes physiques	ETP (payés)	Personnes physiques
Statutaires/stagiaires	191,86	207	185,91	203	181,87	200	193,20	210
Statutaires/maribel	41,14	44	43,54	46	41,58	45	45,40	47
Contractuels	264,86	332	305,04	393	315,24	391	319,23	415
Contractuels/maribel	35,4	46	35,24	47	35,41	50	33,45	43
APE	160,93	198	161,34	202	153,13	202	161,34	214
SINE	10,97	21	12,62	21	10,86	19	1,25	3
Activa								
Convention 1 ^{er} emploi								
Total	705,16	848	743,69	912	738,09	907	753,87	932
Article 60	315,71	320	307,8	328	317,49	328	245,13	257
Total général	1020,87	1168	1051,49	1240	1055,58	1235	999	1189

Nombre de membres du personnel (personnes physiques hors articles 60)

	2014	2015	2016	2017	30/06/2018	31/12/2018	30/06/2019	30/06/2020
Statuts								
Statutaires/stagiaires (maribel compris)	229	241	247	252	251	249	245	257
Contractuels	297	288	293	290	332	393	391	415
Total emplois ordinaires	526	529	540	542	583	642	636	672
APE	198	196	198	198	198	202	202	214
Maribel (contr.)	51	48	42	49	46	47	50	43
Activa	0	0	0		0	0	0	0
SINE	18	21	18	19	21	21	19	3
Convention emploi 1 ^{er}	1	0	0				0	0
Total aide à l'emploi	268	265	258	266	265	270	271	260
Total général	794	794	798	808	848	912	907	932

Entre 2014 et 2020, l'effectif en personnes physiques a augmenté de 138 unités.(UP).

Entre le 30/06/2019 et le 30/06/2020, l'effectif en personnes physiques a augmenté de 25 unités.

Les personnes physiques comptabilisent les remplaçants et les personnes absentes (nombreux remplacements en 2020)

Nombre d'équivalents temps plein (payés)

	2014	2015	2016	2017	2018	31/12/2018	30/06/2019	30/06/2020	Evolution 2014-2020
Statuts									
Statutaires/ stagiaires (maribel compris)	208,45	221,45	228,62	234,84	233	229,45	223,45	238,6	12,64%
Contractuels	249,52	246,35	238,78	228,2	264,86	305,04	315,24	319,23	21,84%
Total emplois ordinaires	457,97	467,8	467,4	463,04	497,86	534,49	538,69	557,83	17,90%
APE	165,65	168,05	162,05	161,2	160,93	161,34	153,13	161,34	-2,67%
Maribel	39,77	38,28	32,88	36,34	35,4	35,24	35,41	33,45	-18,89%
Activa	0	0	0			0			
SINE	10,68	12,93	11,31	12,21	10,97	12,62	10,86	1,25	-754,40%
Convention 1 ^{er} emploi	1	0	0						
Total des Aides à l'Emploi	217,1	219,26	206,24	209,75	207,3	209,2	199,4	196,04	-10,74%
Total	675,07	687,06	673,64	672,79	705,16	743,69	738,09	753,87	10,45%

Pourcentage d'occupation selon le statut

Le tableau présente le taux d'occupation selon le statut des agents occupés par le CPAS dans l'ensemble du pays et au CPAS de Mons.

	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%

Au 30/06/2020, Le personnel travaillant pour les personnes âgées équivaut à 37,23% de l'ensemble du personnel.

Pour la petite enfance et les jeunes: 21,94% et pour le pilier social 27,23%.

Pour le département égalité des chances et citoyenneté : 0,96 %.

Il y a donc 87,35% 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 87,35% de notre personnel, les actions destinées au public sont :

- Soit soumises à des **normes d'encadrement** conditionnant le maintien de l'agrément par les pouvoirs subsidiant (ex. les MR-MRS, l'accueil de jour, les courts séjours, les crèches, les MCAE, la Cité de l'Enfance SAAE-SAIE-AMO, CISP, ...);
- Soit conditionnées à des **critères de productivité** (les titres-services, le brico-dépannage, l'insertion sociale et professionnelle, ...) et qu'elles sont par ailleurs très fortement subsidiées;
- Soit directement liées à la **situation socio-économique** actuelle qui conditionne le besoin d'assistance exprimé par le citoyen confronté à des problèmes quotidiens spécifiques (l'aide sociale générale, la médiation de dettes, la violence intra familiale, l'aide au logement, l'égalité des chances,...).

Le CPAS de Mons, au même titre que la plupart des CPAS wallons, se trouve donc confronté à une situation qui rend particulièrement compliquée la mise en place de mesures globales d'assainissement budgétaire, telles que visées dans notre actuel plan de gestion.

En effet, de par la nature même de ses missions de base, toute mesure d'économie dans les secteurs directement liés au citoyen peut rapidement s'avérer contre-productive, soit par diminution des recettes liées aux activités, soit par retrait des agréments et subsides d'exploitation, soit par réduction des subsides attribués aux actions spécifiques, soit encore par un appauvrissement direct de la population des bénéficiaires qui engendrerait un recours plus massif encore vers les aides sociales financières.

Le levier d'économie se résume donc le plus essentiellement aux services généraux ou « transversaux » de l'administration (12,65 % de l'effectif au 30/06/20) ou autres. Cette marge de manœuvre particulièrement réduite conjuguée aux nombreux défis qui s'annoncent dans les prochaines années (dégressivité des allocations de chômage, limitation des allocations dans le temps, allongement de la durée du stage des jeunes, prolongation de la crise socioéconomique, plan d'accompagnement des chômeurs, ...) donne toute son importance à une gestion efficace et flexible des ressources humaines, sans fatalisme, sans renoncement mais également sans naïveté.

2. LES CARACTERISTIQUES DU PERSONNEL

Le nombre de personnes physiques s'élevait à :

- 932 (hors article 60) dont 81,15% de femmes et 18,85% d'hommes. L'âge moyen du personnel est de 46,04 ans au 30/06/2020.

Classe d'âge	Nbre d'agents 30/06/2018	%	Nbre d'agents 31/12/2018	%	Nbre d'agents 30/06/2019	%	Nbre d'agents 30/06/2020	%
< 25 ans	27	3,18	40	4,39%	24	2,65%	33	3,54%
26 à 35	200	23,58	221	24,23%	196	21,61%	188	20,17%
36 à 45	248	29,25	269	29,50%	283	31,20%	300	32,19%
46 à 55	251	29,6	261	28,62%	263	29%	264	28,33%
> 55 ans	122	14,39	121	13,27	141	15,55%	147	15,77%
Total	848	100	912	100%	907	100%	932	100%

Agents statutaires

Si on observe plus particulièrement les agents statutaires, les données chiffrées laissent apparaître :

Au 30/06/2020

- une moyenne d'âge de 51,49 ans
- les plus de 46 ans représentent 70,43 % de l'ensemble, dont 28,40% d'entre eux sont âgés de plus de 55 ans, comme l'indique le tableau ci – dessous.

Classe d'âge	Nbre d'agents 30/06/2018	%	Nbre d'agents 31/12/2018	%	Nbre d'agents 30/06/2019	%	Nbre d'agents 30/06/2020	%
Agents statutaires								
< 25 ans	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
26 à 35	10	3,98	10	4,02%	4	1,63%	2	0,78%
36 à 45	71	28,29	75	30,12%	69	28,16%	74	28,79%
46 à 55	108	43,03	106	42,57%	101	41,22%	108	42,02%
> 55 ans	62	24,7	58	23,29%	71	28,98%	73	28,41
Total	251	100%	249	100,00%	245	100,00 %	257	100%

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

Au 30/06/2018			Au 31/12/2018			Au 30/06/2019		
ECHE LLE	STATUT FONCTIO N	NOMBRE D'EMPL OIS(en personn es physique s)	ECHE LLE	STATUT FONCTIO N	NOMBRE D'EMPL OIS(en personn es physique s)	ECHE LLE	STATUT FONCTIO N	NOMBRE D'EMPL OIS(en personn es physique s)
A	APE	2	A	APE	2	A	APE	3
	CONTRA CTUEL	9		CONTRA CTUEL	9		CONTRA CTUEL	10
	STATUTA IRE	26		STATUTA IRE	30		STATUTA IRE	29
	SOUS- TOTAL	37		SOUS- TOTAL	41		SOUS- TOTAL	42
B	APE	39	B	APE	41	B	APE	41
	CONTRA CTUEL	129		CONTRA CTUEL	151		CONTRA CTUEL	146
	STATUTA IRE	86		STATUTA IRE	87		STATUTA IRE	85
	SOUS- TOTAL	254		SOUS- TOTAL	279		SOUS- TOTAL	272
C	APE	0	C	APE	0	C	APE	0
	CONTRA CTUEL	0		CONTRA CTUEL	0		CONTRA CTUEL	0
	STATUTA IRE	8		STATUTA IRE	8		STATUTA IRE	8
	SOUS- TOTAL	8		SOUS- TOTAL	8		SOUS- TOTAL	8
D	APE	102	D	APE	103	D	APE	102
	CONTRA CTUEL	202		CONTRA CTUEL	228		CONTRA CTUEL	239
	STATUTA IRE	115		STATUTA IRE	111		STATUTA IRE	111
	SOUS- TOTAL	419		SOUS- TOTAL	442		SOUS- TOTAL	452
E	APE	55	E	APE	56	E	APE	56
	CONTRA CTUEL	59		CONTRA CTUEL	73		CONTRA CTUEL	65
	STATUTA IRE	16		STATUTA IRE	13		STATUTA IRE	12

	SOUS-TOTAL	130		SOUS-TOTAL	142		SOUS-TOTAL	133
	TOTAL	848		TOTAL	912		TOTAL	907

Au 30/06/2020		
ECHELLE	STATUT FONCTION	NOMBRE D'EMPLOIS(en personnes physiques)
A	APE	1
	CONTRACTUEL	14
	STATUTAIRE	29
	SOUS-TOTAL	44
B	APE	36
	CONTRACTUEL	147
	STATUTAIRE	94
	SOUS-TOTAL	277
C	APE	0
	CONTRACTUEL	0
	STATUTAIRE	6
	SOUS-TOTAL	6
D	APE	87
	CONTRACTUEL	257
	STATUTAIRE	112
	SOUS-TOTAL	456

E	APE	90
	CONTRACTUEL	43
	STATUTAIRE	16
	SOUS-TOTAL	149
	<i>TOTAL</i>	<i>932</i>

On peut observer que les fonctions dirigeantes et d'encadrement relevant des échelles A et C sont majoritairement exercées par des agents statutaires.

3. 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, ...

3.1. LES AIDES A LA PROMOTION A L'EMPLOI (APE)

En ce qui concerne les aides à la promotion à l'emploi (APE), sur base de critères objectifs (RIS, travailleurs sociaux, repas à domicile, prestations des aides familiales et seniors, lits de maisons de repos), le CPAS se voit attribuer des points pouvant être convertis en nombre d'agents APE. Le CPAS dispose en tout de 1016 points : la dotation de base représente 687 points et le nombre de points spécifiques représente 99 points.

En juin 2020, le nombre de points mis à la disposition du CPAS a permis la mise au travail de 214 agents, ce qui correspond à 161,34 équivalents temps plein (payés).

Le Gouvernement wallon a décidé d'octroyer, en plus des 687 points de dotation de base, des points APE dans le cadre de la demande introduite par le CPAS en extension de moyens pour satisfaire des besoins spécifiques.

Dans le cadre de la 6^{ème} réforme de l'Etat et au transfert des compétences vers les Régions, le système de réduction des cotisations patronales pour les agents sous statut APE a été substantiellement modifié. Ainsi, en dépenses, le pourcentage de cotisation est passé de 5,67% à 28,85%, ce qui génère en soi une augmentation de 1.150.00€. Dans le même temps, cette dépense est toutefois compensée par une recette équivalant à la différence de taux, soit

23,18%. L'opération budgétaire est donc neutre. Toutefois, une nouvelle réforme est en cours et devrait avoir un impact négatif important sur les recettes du CPAS.

3.2. LE MARIBEL SOCIAL ET FISCAL

Les programmes « Maribel Social » et « Maribel Fiscal » permettent d'occuper du personnel avec une intervention de l'ONSS-APL plafonnée à 7.726,73 € par trimestre ; soit 30.906,92€/an pour un emploi contractuel ou 8916,48 € par trimestre soit 35.665,92 €/an pour un emploi statutaire.

Cette mesure permet d'occuper 78,17 personnes équivalent temps plein dans le cadre de la législation du Maribel. Le CPAS est attentif à bénéficier dans toute la mesure du possible de ces moyens supplémentaires mis à sa disposition.

4. LES FORMATIONS

Formations du 01.07.2019 au 30.06.2020:

- Nombre total de formations : +/- 150 formations
- Formations continuées payantes : 74 formations ; (+/199 agents)
- Formations continuées gratuites : 56 formations (+/- 149 agents)
- Formations de promotion sociale et professionnelle : 1 agent
- Formations RGB : 10 agents

5. PROJETS ET NOUVEAUX DEVELOPPEMENTS RH

Le service département des ressources humaines est quotidiennement sollicité par les départements qui comportent de nombreux services en continu et de la sorte il faut constamment opérer des recrutements souvent en urgence, résoudre des situations compliquées ...

En outre le service est également chargé du secrétariat général du centre

Cette situation a été considérablement accrue par la crise sanitaire car il a fallu remplacer du personnel au pied levé, organiser des réaffectations et le bénévolat, procéder à des engagements d'étudiants

Ceci a mis un frein sur tous les projets du service (descriptifs de fonction, gestion de l'absentéisme)

De plus, la décision de transférer une partie des services du CPAS vers le CHUAP (ACASA, homes et crèches) a mobilisé et mobilise encore pas mal de l'énergie des équipes RH

Une fois le transfert effectué c'est tout le fonctionnement du service qui sera à réinventer en synergie ou non avec la ville de Mons

Notons que suite au transfert ce n'est pas moins de 3 EQTP partant à la pension qui ne seront pas remplacés

DEPARTEMENT 6 : LE PATRIMOINE

Il comprend :

- Le Secrétariat général du Département
- La Cellule Technique, composée :
 - Du bureau d'études techniques
 - De la Régie (Ouvriers de Maintenance des Bâtiments)
- La Cellule Patrimoine
- La Cellule Economat
- La Cellule Assurances
- La Cellule « Budgétaire et Logistique », chargée :
 - o De la centralisation des dépenses Extraordinaires et Ordinaires du Centre
 - o De la gestion des dépenses énergétiques globales
 - o De la flotte des véhicules du Centre

1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

Suite au plan de redéploiement Ville/CPAS en 2011, la régie du CPAS conserve une équipe volante d'ouvriers d'entretien pour les bâtiments principaux de l'Administration qui restent en gestion quotidienne au CPAS, à savoir :

- -° Site de Bouzanton (1 rue de Bouzanton), comprenant :
 - Le Home Bonne Maison de Bouzanton ;
 - Les bâtiments « Glépin » ;
 - Les bâtiments administratifs (Aile ABB, Aile Nord-Ouest-Sud) ;
 - Le Pôle d'accueil ;
 - Le 13, 19, 25, 27 et 29 rue LAMIR.
- -° La Cité de l'Enfance, Chaussée de Beaumont 21 à Mons ;

- -° La Résidence du Bois d'Havré, Chemin de la Cure d'Air 19 à Havré ;
- -° La Résidence-Services du Bois d'Havré, chemin de la Cure d'air 19 A à Havré ;
- -° Les maisons sises Digue des Peupliers 9, 11, 13, 15 et 17 ;
- -° Les crèches et MCAE, à savoir :
 - Nid Douillet - Allée des Oiseaux, 39 - 7022 Hyon ;
 - Crèche de Jemappes - 68, Rue du Fort Mahon à 7012 Jemappes ;
 - Crèche de Mons - 14, Avenue Frère Orban à 7000 Mons ;
 - MCAE Bébé Lune - 21, Chaussée de Beaumont (pavillon 7) à 7000 Mons ;
 - MCAE Cité P'tit - 20, Avenue François André à 7012 Jemappes
- -° Le CISP :
 - 1) Avenue du Coq à Jemappes,
 - 2) Serres de Ghlin,
 - 3) La Recyclerie, rue du Travail 52 à Cuesmes ;
- -° Le Magasin social « le Grenier aux Trouvailles », Av. du Champ de Bataille 171 à Jemappes ;
- -° Le Magasin social « Re-Trouvailles », rue Lamir 19 à 7000 Mons ;
- -° L'Abri de nuit, rue Henri Dunant 187 à Mons ;
- -° Le 20 rue Grande Triperie et 19 rue Notre Dame à Mons ;
- -° Le service AMO, rue du Trieu 53 à Mons ;
- -° Le service ACASA, place de Cuesmes 4 à Cuesmes ;
- -° Le service MADO, rue de la Seuwe 21-23 à Mons ;
- -° Le service SIS, sentier Malaquin 2B/ chemin de la Procession 31 à Mons ;
- -° L'Habitat Communautaire, chemin de la Cure d'Air 15 à Havré.

Pour 2021, le Département Patrimoine sera déchargé de la maintenance de certains de ses bâtiments, dans le sens où il est dans les intentions politiques de la Ville et du CPAS de Mons de transférer la gestion de certains de nos bâtiments vers l'intercommunale Ambroise Paré.

Les bâtiments concernés sont :

- Le Home Bonne Maison de Bouzanton, rue Achille Legrand 1 à 7000 Mons ;
- La Résidence du Bois d'Havré, Chemin de la Cure d'Air 19 à Havré ;
- La Résidence-Services du Bois d'Havré, chemin de la Cure d'air 19 A à Havré ;
- Les crèches et MCAE, à savoir :
 - o Nid Douillet - Allée des Oiseaux, 39 - 7022 Hyon ;
 - o Crèche de Jemappes - 68, Rue du Fort Mahon à 7012 Jemappes ;
 - o Crèche de Mons - 14, Avenue Frère Orban à 7000 Mons ;
 - o Crèche New Bébé Lune – 1A, rue Achille Lergand à 7000 Mons ;
 - o Crèche Cité P'tit - 20, Avenue François André à 7012 Jemappes
- Le service ACASA, place de Cuesmes 4 à Cuesmes ;
- L'Habitat Communautaire, chemin de la Cure d'Air 15 à Havré.

Ce transfert de gestion permettra à notre effectif d'accroître ses efforts dans la maintenance des logements sociaux et des bâtiments administratifs du CPAS.

La Cellule Technique

La Cellule Technique comprend un bureau d'études techniques regroupant diverses spécificités :

1. **les techniques spéciales** : électricité, chauffage, climatisation, incendie, intrusion, contrôle d'accès, maintenance préventive et projets de modernisation divers en vue d'une utilisation rationnelle de l'énergie.
2. **les bâtiments** : études de projets complets, allant de l'élaboration des plans à la réalisation des travaux. Cela comprend notamment les estimations du coût des travaux, la rédaction de cahier des charges et la consultation d'entreprises pour l'exécution des travaux.

Au niveau de la Régie des travaux, toutes les demandes d'interventions 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 2019 à juin 2020 par notre Régie s'élève à 1.057 interventions.

Depuis plusieurs années, une rationalisation des coûts de fonctionnement a pu être observée de par l'intensification de la collaboration entre les Services Techniques de la Ville et du CPAS, 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 144 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 et nous ne faisons appel à la main d'œuvre communale uniquement lorsque nos ouvriers ne savent pas intervenir, soit par manque de moyen ou d'effectif.

Le Cadastre des logements :

Notre Centre, dans son patrimoine immobilier, dispose de 144 logements répartis comme suit :

- 17 maisons ouvrières ;
- 65 logements AIS → gérés par l'agence immobilière sociale ;
- 49 logements de Transit/Insertion/Urgence ;
- 13 logements ILA ;

Ce patrimoine immobilier, dans sa globalité, devient vétuste et nécessite une réflexion profonde sur son devenir et sur les travaux jugés indispensables qu'il faut envisager pour le maintenir en état et pour mettre, à disposition des bénéficiaires, des logements conformes aux normes de confort actuelles.

Pour ce faire, la cellule technique a réalisé un cadastre complet de l'ensemble des logements. Cet état des lieux a permis de mettre en évidence les principaux problèmes auxquels sont confrontés nos logements, à savoir :

- Absence de chauffage central ;
- Isolation thermique peu ou pas présente ;

- Mauvais état des toitures ;
- Menuiseries extérieures à remplacer ;
- Absence de ventilation correcte, d'où présence d'humidité, avec les désordres qui en découlent ;

Face à ce constat, une liste des travaux prioritaires a été établie, et un programme de rénovation des logements est mis en place sur la durée de la mandature actuelle.

A ce jour, 3 projets de rénovation complète sont en cours :

- 196 Chaussée du Roeulx ;
- 212 Chaussée du Roeulx ;
- 34 rue de la Prévoyance.

Les logements sis 196 Chaussée du Roeulx et 34 rue de la Prévoyance ont reçu un subside de la Loterie Nationale de 60.000,00 €/logement.

Le Domaine des EPIOUX :

- Ancienne Scierie : projet de rénovation de l'ensemble de la couverture de toiture et renforcement de la charpente.
- Chalet du « Ropieur » : remise en conformité de la cuisine, rénovation de la salle, amélioration de l'isolation thermique et création d'un espace extérieur couvert.
- Réalisation de travaux de voirie de la Goutelle Burnay – Phase 3 (+/- 1km).

2. UNE PRIORITE : MISER SUR LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Notre Centre a mis en place des procédures de contrôles systématiques périodiques de toutes nos consommations sur tous les sites du CPAS. Ces procédures prévoient le relevé périodique de tous les compteurs, l'analyse des consommations, la comparaison avec les trimestres et les exercices précédents, les conseils aux services pour favoriser la réduction des coûts, programmer les améliorations techniques...

Sur base des analyses réalisées régulièrement par le service technique concernant les consommations de ses services et établissements, le CPAS envisage de programmer, à chaque fois que cela s'avère nécessaire, des audits énergétiques qui permettront d'objectiver les points forts et faibles de nos bâtiments énergivores et de planifier les travaux les plus pertinents à mettre en œuvre (isolation, chaudière, régulation...).

Les Contrats de performance énergétiques

Une fois encore, notre Centre a réaffirmé sa volonté d'avancer dans l'efficacité énergétique de ses bâtiments. Depuis le mois d'août 2018, le CPAS de Mons s'est inscrit dans le programme RenoWatt qui est un projet pilote de rénovation énergétique de bâtiments publics soutenu par l'Union européenne.

RenoWatt, à travers son guichet unique, fournit une assistance globale aux autorités participantes pour les épauler dans la réalisation concrète de la rénovation énergétique de

leurs bâtiments : identification des bâtiments énergivores, analyse de rentabilité du projet, financement du programme d'investissements et gestion de toute la procédure de marchés publics.

Le processus est en marche et les premiers marchés devraient être conclus durant l'année 2021.

Programme dans le cadre des économies d'énergie 2021

En termes de travaux :

- Le remplacement de la toiture des logements de la rue des Brigades d'Irlande à Hyon ;
- Remplacement des menuiseries extérieures des bâtiments administratifs (25, 27, 29 rue Lamir et Aile nord) ;
- Isolation de la toiture et travaux de rénovation de la chaufferie de l'Abri de nuit, rue Henri Dunant 187 à Mons ;
- Travaux de remplacement des menuiseries extérieures de l'ex-conciergerie, rue H. Dunant 187 à Mons ;
- Rénovation de l'ex-Arsenal Communal à la rue du Travail, dans le cadre du projet de Recyclerie ;

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

De juin 2019 à juin 2020 :

- Déclassement de véhicules : 3 unités (2 + 1 arrêt de leasing pour cause de sinistre total)
- Acquisition de nouveaux véhicules : aucune
- Nombre total de véhicules : 55 unités (dont 3 leasing : 3 camionnettes « frigorifiques » chez ACASA)

+ 7 remorques

+ 3 tracteurs (engins)

+ 11 unités de charroi divers (tondeuse, chariot, motoculteur)

La volonté de notre Centre reste de remplacer progressivement la flotte par des véhicules propres (CNG ou électriques), via subsides ou non, et de déclasser les véhicules vétustes. 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 baux emphytéotiques, les divers actes d'acquisition et d'aliénation 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 :

1. La gestion immobilière du patrimoine du Centre : suivi des demandes d'acquisition, des aliénations, des estimations, des expropriations, des projets.
2. La 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,...
3. La gestion locative de biens immobiliers du Centre (Maison d'enfants L'île aux enfants, location façade, ...) :
Contact avec les occupants, calcul des loyers, facturation aux locataires,
4. La gestion des parcelles agricoles du Centre :
 - o Gestion des 1100 terrains appartenant au Centre :
 - baux à ferme : cessions légales ou cessions privilégiées, calcul des fermages, facturation aux 332 agriculteurs, gestion des demandes (plantation de haies, création d'un accès carrossable, ...), conclusion des nouveaux baux à ferme,...
 - locations de parcelles « hors fermages » : calcul des redevances, facturation aux occupants, rédaction des conventions de mise à disposition, suivi du manque d'entretien des parcelles appartenant à notre Centre, ...
 - Remise de voiries : plan de bornage, suivi des actes,...
 - Gestion des demandes de Fluxys : contact avec les locataires
 - o 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.
5. La gestion des baux de chasse des biens ruraux Contact avec les locataires, calcul des loyers, facturation aux locataires, ...
6. La gestion des 4 domaines forestiers du Centre (Epioux, Stoumont, Baudour & Soye) en partenariat étroit avec le Département Nature et Forêts (cantonnement de Florenville, Stoumont, Mons et Namur) et le Service Gestion Financière du Centre :
 - o Gestion des ventes de bois des 4 domaines forestiers :
 - o Gestion des domaines : appels d'offre pour les aménagements, réalisation des travaux forestiers, plantations, ... coupe non autorisée, autorisation de passage pour des randonnées, bail emphytéotique de la Ronde Maison (Baudour),
 - o Gestion des baux de Chasse des domaines des Epioux, Stoumont, Baudour & Soye
 - o Gestion des Baux de pêche du Domaine des Epioux
 - o Gestion de la licence de pêche de la Semois (Epioux)
 - o Gestion des antennes GSM dans les domaines

- o Gestion liée à l'installation des ruches dans les domaines forestiers (actuellement le bois de Baudour et le Bois de Soye accueillent des ruches).
 - o Gestion des locations du Pavillon le Ropieur (planning + courriers + conventions + ER)
 - o La gestion de projets spécifiques liés aux domaines forestiers : création d'une passerelle sur la Semois (Epioux)
7. La vérification et engagements des précomptes immobiliers liés aux biens du Centre
8. Les permis d'urbanisme liés à l'abattage d'arbres situés dans les propriétés du Centre
- En 2019 : Serres de Ghlin (rue du Grand marais)
 - En 2020 : Rue H. DUNANT, demande pour la coupe de 42 peupliers et rognage des racines pour 8 d'entre eux.
9. La prise en charge des enquêtes commodo/incommodo
- Vérification de l'implication proche d'un bien appartenant au CPAS de MONS sur la demande (située dans un rayon de 50m, les conséquences de la demande (dévalorisation du bien ?,...)).
 - Placement véranda, dérogation au plan de secteur,...
10. La gestion des dossiers Eoliens du Centre
11. La gestion des subsides du Dép. Patrimoine :
1. Verdissement de la Flotte de véhicule du Centre : appel à projet du SPW qui a permis l'acquisition de véhicules CNG ou électriques.
 2. 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.
 3. Suivi des dossiers « Subsides » : SAR pour l'ex « Atelier Communal » de Cuesmes acquis par le CPAS,...
 4. La gestion du subside Ancrage Communal 2014-2016 lié à la rénovation des futurs
12. Vérification de plans de bornage ou de division transmis pour accord et concernant des parcelles attenantes à celles du Centre :
- 2019 : Erbisoeul, Grandmetz, Mons (rue Vilaine), Flénu, ...
 - 2020 : Casteau, Flénu, ...
13. Transmettre les recommandations de FLUXYS, en matière de travaux aux différents locataires de terrain du Centre.

La Cellule Economat

Les objectifs principaux de la Cellule Economat :

- effectuer des achats dans un souci d'économie, d'écologie, d'équité avec également une prédilection pour les produits faisant appel aux ateliers protégés ;
- rationaliser les stocks ;
- réorganiser le fonctionnement (définir un calendrier pour les commandes et pour les livraisons).

Depuis mars 2020, l'Economat participe également à la lutte contre Covid 19 via l'achat et la fourniture de divers produits et matériaux spécifiques (produits de désinfection, produits sanitaires, panneaux plexi). Vu la situation sanitaire et le contexte général difficile, l'Economat a dû s'adapter aux conditions du marché pour permettre aux services demandeurs de bénéficier, dans les limites de son champ d'action, des meilleures conditions de protection et de lutte contre ce virus.

La 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.

LES SERVICES TRANSVERSAUX

Contexte

Plusieurs services transversaux interviennent en support de l'action sociale et agissent souvent plus indirectement au bénéfice de la population montoise.

Deux départements transversaux à part entière regroupent des services de ce type : la GRH et le Patrimoine.

Enfin, d'autres services transversaux complètent l'action du CPAS. Dans la mesure où ils ne peuvent s'intégrer directement dans un département précis du fait de la spécificité de leur domaine d'intervention, et dans la mesure où ils n'ont pas entre eux de similitudes ou de complémentarité particulière permettant de les regrouper en département, ils sont placés directement sous l'autorité du Directeur général du Centre.

1. LA CELLULE COMMUNICATION

La cellule communication dépend désormais de la Ville de Mons

2. LE SERVICE ARCHIVES

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

Effectif :

- 2 ETP contractuel
- 0 ETP statutaire
- 1 Art.60

REALISATIONS 2020

L'ORGANISATION DU TRAVAIL AU QUOTIDIEN

Cette année 2020 est une année un peu particulière au vu de la crise sanitaire que nous connaissons. Malgré tout le travail a pu être assuré normalement même en période de confinement vu l'activation du télétravail. L'accent a particulièrement été mis sur l'optimisation de l'espace et du rangement au sein des locaux afin d'accéder plus rapidement aux dossiers. Le tri est axé actuellement sur les dossiers GRH arrivés à terme et pouvant être détruits (110 ans après la date de naissance).

- Enlèvement des boîtes dans les services, contrôle du respect des règles d'archivage, encodage des dossiers, impression et collage des étiquettes d'identification sur les boîtes, mise en entrepôt.
- Recherche de dossiers à la demande des services, remise des dossiers dans les services demandeurs, moyennant récépissé.
- Suivi des dossiers sortis des archives via un échéancier pour rappel dans les services. Remise aux services de boîtes à archiver.
- Rappel périodique des règles d'archivage (pas de plastique, pas de pièce métallique, pas de doubles inutiles, ...)
- Lorsque les services du CPAS effectuent leurs déménagements, les agents des Archives viennent les aider à préparer les boîtes et caisses de dossiers à archiver ou à détruire.
- Préparation du (des) déménagement(s) selon les recommandations des Archives de l'Etat (consolidation des boîtes avant mise en caisses, identification des caisses, remplacement des caisses dans les rayonnages.)
- Destruction des documents après avoir reçu la permission des Archives de l'Etat.

LE TUTORAT

Les agents «Art.60» du service des Archives, nécessitent une formation assurée par les agents en place. Ils doivent être polyvalents, ce qui contribue indéniablement à l'efficacité des missions du service.

Afin de maintenir cette efficacité, chaque agent doit réunir trois critères :

- pouvoir travailler en manutention,
- savoir utiliser l'outil informatique (encodage, trouver les emplacements dossiers etc...)
- posséder le permis de conduire (livraison boîtes, dossiers etc...)

LA GESTION ADMINISTRATIVE

- Tenue des prestations journalières et mensuelles.
- Création ou mise à jour de procédures.
- La gestion des stocks de boîtes et caisses d'archivage à destination des services ou à usage interne.

- Recherche de fournisseurs et analyse d'offres pour l'achat de quelques fournitures spécifiques aux archives. Achat effectué ensuite par le service Technique – Economat.
- Rédaction de notes et de courriers divers.

PERSPECTIVES 2021

Elles s'inscrivent dans la continuité de l'action 2020 :

- Mise en ordre de l'entrepôt : remplacement des boîtes, vérification de la correspondance entre l'emplacement et l'encodage, récupération d'espaces par la destruction d'archives arrivées au terme du délai légal de conservation (avec accord des services et des Archives de l'Etat)
- Aider les services à préparer les boîtes et caisses de dossiers à archiver
- Assurer la gestion et la mission du service

RAPPORT D'EVOLUTION DE 2019-2020

	2019	2020	Notes/explications
Nombres de dossiers demandés et transmis	1353	1151	Légère baisse de la demande. Peut-être due au confinement.
Volume d'archivage en mètre cube	2.88 m3	3.016 m3	Un suivi des destructions possibles est assuré en continu afin d'optimiser l'espace de stockage
Transfert des boîtes vers le service des archives pour encodage et classement	2024	1572	Le transfert des dossiers est plus rapide et effectué de manière groupée afin de réduire les trajets.
Destruction des dossiers arrivés à échéance	2080	830	Destruction réalisée suivant les règles de tri des archives de l'Etat
Nombre d'intervention du CISP pour le transfert des caisses, boîtes	8	3	Le CISP intervient pour transferts importants (plus de 40 boîtes).
Nombre de boîtes livrées aux services	2583	1605	Stock des boîtes géré par le service des archives
Nombre de caisses livrées aux services	164	154	Stock géré par le service des archives le regroupement en caisse facilite le transport.
Nombre de déplacements	604	449	Le service est basé à la caserne Cabuy et se déplace donc vers les différents sites du CPAS. (voiture de service).
Nombre de nouveaux encodages	51780	53620	L'encodage des dossiers reste en hausse constante.

Le service Archives n'est pas un service de première ligne, mais il reste indispensable au bon fonctionnement de l'institution. Nous aidons les autres services à ranger, encoder des dossiers et les informons quant à la présence d'un dossier encodé. Le service des Archives est apprécié par les autres services pour son efficacité et sa rapidité.

3. LES HUISSIERS

Effectif

- 2 agents ETP
- 1 agent ½ TP
- 1 agent Art. 60

Le service des Huissiers poursuit avec la même efficacité l'ensemble des missions qui lui sont confiées.

Un nouveau système de prise et reprise de courriers « take away » a été mis en place durant la période de confinement et ce afin d'assurer le service tout en respectant les mesures sanitaires à appliquer. Ce nouveau système ayant rencontré un réel succès, il reste d'application pour les services basés sur le site de Bouzanton. Une tournée est toujours assurée matin et après-midi pour les sites extérieures.

Les Huissiers assurent aussi :

- la livraison des fournitures de bureau,
- des caisses de papiers copieurs,
- le transfert des commandes réalisées auprès de l'imprimerie de la Ville,
- la gestion du courrier en partance vers BPOST.

La conciergerie permet d'assurer une présence permanente sur le site, ce qui joue un rôle important dans la prévention de vols et dégradations et contribue à diminuer considérablement l'accumulation des heures supplémentaires pour les huissiers (contrôle des fermetures tardives, heures de gardes et rappels lors des week-ends).

4. LE SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL (SIPP)

BILAN DE JUIN 2019 A MAI 2020:

La première période, de juin 2019 à février 2020, aura été comparable aux années précédentes: activités et réalisations en tout genre en fonction des demandes d'assistances, de conseils et d'avis de l'employeur, de la ligne hiérarchique et des travailleurs dans le cadre de la politique de prévention et du Bien-Être.

La seconde période, de mars 2020 à mai 2020, a évidemment été particulièrement inattendue et inhabituelle puisque la pandémie du corona virus et la CoVid-19, pour conséquence, se sont invitées, perturbant la planification établie des actions. Cette période de confinement n'aura pas facilité la présence habituelle et nécessaire partout sur le terrain. Malgré tout, le télétravail a permis de continuer à assister et à conseiller efficacement les différents services au plus près de leurs demandes.

PRINCIPALES REALISATIONS DE JUIN 2019 A MAI 2020

- **Analyses de postes :**
 - 102 « Article 60 »

- **Analyses de risques (ADR) sur**
 - Les métiers de la petite enfance ;
 - L'incendie à la nouvelle crèche de Bouzanton (Bébé Lune) ;
 - L'enlèvement de l'amianté dans les caves du SIS ;
 - Les risques psychosociaux au sein du service Nursing - BMB CPAS Mons ;
 - CISP – rue du Travail - Analyse de risque avec SGS ;

- **Avis transmis à l'employeur, à la ligne hiérarchique, au personnel :**
 - Acquisitions de matériel technique ;
 - Organisation de l'atelier Ebénisterie et Peinture du CISP à la rue du Travail ;
 - Remises d'avis divers dans le cadre de la pandémie de la CoViD-19 ;
 - Remise d'avis sur le retrait des peintures à base de plomb à Glépin ;
 - Remise d'avis sur les check-lists et les plans de déconfinement des différents services ;

- **Réunions du Comité :**
 - 01/07/2019, 23/09/2020, 09/12/2019, 10/03/2020 ;
 - Nombreux CPPT extraordinaires concernant la pandémie de CoViD-19 ;

- **Création de fiches d'instructions, de procédures, de formulaires :**
 - Fiche d'enregistrement de training pour les formations internes ;
 - Procédure de gestion de la gale ;
 - Création d'un vade-mecum des règles générales, des recommandations, des conseils dans le cadre du déconfinement progressif suite à la pandémie du CoViD-19 ;

- **Exercices d'évacuation :**
 - Crèche communale de Mons (Frère Orban) ;
 - Crèche communale de Jemappes Fort Mahon ;
 - MCAE "Cité P'tit" ;

- **Etablissement de plan d'évacuation :**
 - Nouvelle crèche Bébé Lune ;
 - Hall Omnisports de Cuesmes (accueil SDF CoViD-19) ;

- **Relations avec le service de prévention contre incendie et explosion ZsHC :**
 - Crèche communale de Jemappes (MCAE Fort Mahon) ;
 - Cuisines de la BMB rue Achille Legrand 1 à 7000 Mons (pour les activités SIS) ;
 - Visite de la crèche communale de Mons (Frère-Orban) ;
 - Nouvelle crèche MCAE Bébé Lune

- **Visites des lieux de travail :**
 - "Phare de Jemappes" ;
 - MCAE crèche Fort Mahon ;
 - « Glépin » ;
 - V.I.F. ;
 - MRS Havré ;
 - SIS ;
 - A.M.O Ancrages ;
 - MR BMB ;
 - MCAE Cité P'tit ;
 - Cité de l'Enfance - Pavillon Admin, Pavillon 1 (partie Nacelle et autre partie) ;
 - CE - Pavillon 4 (SASPE "LA Nacelle"), Pavillon 5 (COO "La Calypso") ;
 - Ancien bureau de P. à la BMB et remise d'avis ;
 - Hall Omnisports de Cuesmes ;
 - Plusieurs sites en relation avec le déconfinement ;

- **Formations :**
 - Recyclage des équipiers de première intervention (22 personnes) ;
 - Formation et information sur les missions et tâches du SIPP - Présentation aux Conseillers le 18/07/19 ;
 - Formation « Travailler en sécurité sur les installations électriques BA4 (12 pers) et BA5 (5 pers) » ;
 - Formation spécifique en crèche (Cité P'tit) - Ergonomie et manutention manuelle.
 - Formation interne "Evacuation" (crèche Fort Mahon, MRS Havré, MR BMB, Cité P'tit)

- **Autres mesures de prévention prises :**
 - Installation un défibrillateur au sein de la MRS d'Havré ;
 - Vaccination saisonnière : clôture des inscriptions (102 inscrits) ;

- **Organigramme :**
 - Transfert du service Plan de Cohésion Sociale de la Ville au sein du département Social du CPAS

- **Suivi des rapports des organismes de contrôle :**
 - Liste des équipements contrôlés par BTV pendant la période;
- **Enregistrement des faits de tiers :**
 - 4 plaintes reçues ;
- **Surveillance législative :**
 - Qualité de l'air intérieur dans les locaux de travail ;
 - Surveillance de la santé périodique ;
 - Nouveau RGIE ;
 - Divers AR concernant les mesures juridiques prises à l'encontre du COVID-19 ;

PLANS D' ACTIONS 2021

La prévention des incidents et des accidents doit demeurer la première priorité de tous les agents / acteurs du CPAS et de la Ville en 2021.

Les prochains plans d'actions, même s'ils sont légèrement différents chez l'un et l'autre employeur (car certains métiers ou activités sont spécifiques), reprendront au moins les thèmes suivant :

- Sécurité :
 - La mise en place d'une formation à la sécurité par famille de métiers pour les nouvelles arrivées à l'administration et au CPAS ;
 - La poursuite de l'établissement des registres de sécurité (au moins dans 20% des sites) ;
 - La révision progressive des analyses des risques par fonction ;
 - Les programmes de gestion des risques d'amiante ;
 - Le suivi de résolution des points des visites des lieux de travail ;
- Formations spécifiques en plus des recyclages habituels (par ex. équipiers de première intervention, secouristes, risques avec l'électricité) :
 - La gestion de l'agressivité face à un interlocuteur agressif.
 - L'évitement des chutes, glissades et trébuchements.
 - La manutention de charge.
- Hygiène au travail :
 - Sensibilisation aux gestes barrières.
 - Sensibilisation à un environnement de travail propre et rangé.

CONCLUSION

Le Service Interne de Prévention et de Protection au travail est au service des employeurs CPAS et Ville, de leur ligne hiérarchique et de leurs 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.

Seule une collaboration solide entre tous les acteurs peut mener nos entreprises, CPAS et Ville, vers un niveau de sécurité supérieur et un meilleur bien-être.

Rien n'est jamais acquis mais rien n'est impossible si nous le voulons ensemble.

5. LES MARCHES PUBLICS

Notre service Marchés Publics traite +/- 150 dossiers en marchés de travaux, fournitures et services.

Les synergies entre les services Marchés Publics de la Ville de Mons et du CPAS se sont fortement intensifiées et structurées dans leur fonctionnement.

Rappelons simplement que le service Marchés Publics de la Ville de Mons comporte un effectif de plus de 25 agents alors que celui du CPAS est uniquement composé de 2 agents dont la supervision est assurée par une directrice qui a également pour mission la gestion des ressources humaines, ce qui justifie pleinement le nouveau mode de collaboration.

En quelques mots, la Cellule Marchés Publics de la Ville envoie, avant tout lancement de nouveau marché, une demande par mail au service Marchés Publics du CPAS afin de savoir si le CPAS souhaite adhérer ou non à ce marché.

En fonction de la demande, un rapport est rédigé et présenté aux instances du CPAS afin que le Centre puisse se positionner : soit en adhérant au marché car nos besoins sont comparables aux services de la Ville, soit en n'adhérant pas car nos besoins sont différents.

La décision prise par le CPAS est transmise pour notification à la Ville.

Inversement, la Cellule Marchés Publics du CPAS élabore des marchés publics conjoints avec la Ville de Mons, dont notamment le marché « contrôle médical ».

D'autres synergies ont été établies et le CPAS a recours également à des centrales de marché notamment celles de la Province du Hainaut, du SPW, 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)