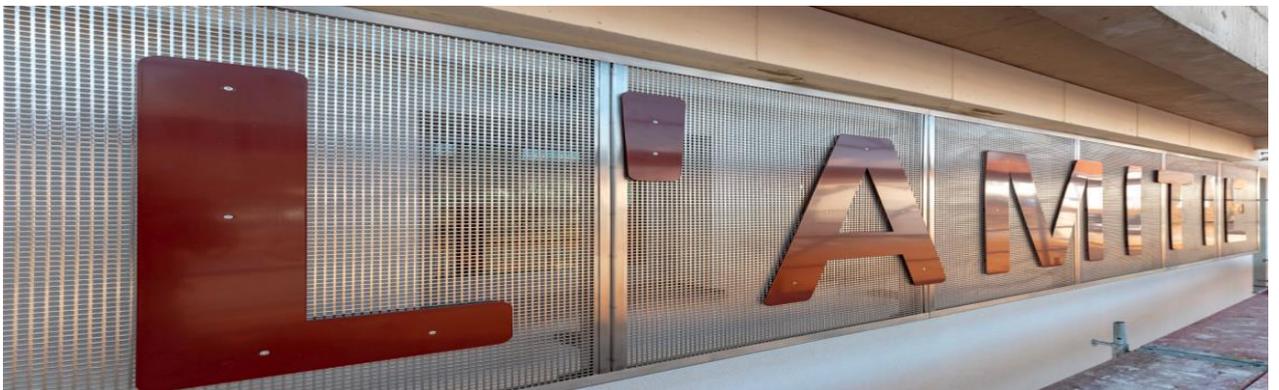


# CPAS DE VIRTON

## RAPPORT D'ACTIVITES

### 2020



*photographies de la maison de repos et de soins de Monsieur Gilles LEMOINE, entreprise MOURY*

# INTRODUCTION

Ce rapport annuel a pour ambition de dresser une photographie des missions, objectifs et actions des différents services du CPAS de Virton pour l'année 2020.

Le Centre public d'action sociale est le bras social de la commune. Si la commune peut exercer une certaine action sociale, les missions fondamentales relèvent du CPAS. En effet, il reçoit la mission, par la loi, d'octroyer l'aide sociale due par la collectivité aux familles et aux personnes.

Le Centre public d'action sociale est un service public ouvert à toute la population de la commune et pas uniquement aux personnes indigentes

## Carte d'identité de la Ville de Virton

Virton est chef-lieu d'arrondissement en province de Luxembourg.

La commune de Virton regroupe les villages de : Belmont, Bleid, Chenois, Ethe, Gomery, Grandcourt, Latour, Ruelle, Saint-Mard, Saint-Remy et Virton.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, la commune comptait 11.324 habitants, soit une densité de 119,84 hab./km<sup>2</sup> <sup>1</sup>

## Les organes décisionnels du CPAS

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

Il est le principal organe du CPAS. Il règle tout ce qui est de la compétence du CPAS à l'exception des matières qu'il délègue au Bureau permanent et aux Comités spéciaux.

Le Centre Public d'Action Sociale est administré par le Conseil de l'Action Sociale qui est composé de 9 membres, lequel se réunit une fois par mois.

Les séances ont lieu à huis clos et sont présidées par le Président. Le Bourgmestre peut, avec voix consultative, assister aux réunions du Conseil et peut, s'il le souhaite, les présider. Le Conseil constitue en son sein et au scrutin secret ses organes de gestion. Il s'agit du Bureau permanent et des Comités spéciaux : Comité Spécial du Service Social, Comité de gestion de la MR-MRS « l'Amitié ».

### *Le Bureau Permanent*

Celui-ci est obligatoire ; il est chargé de traiter des affaires d'administration courantes et des attributions déléguées par le Conseil de l'Action sociale. Il se réunit toutes les 3 semaines.

### *Le Comité Spécial du Service Social*

En vertu de la délégation d'attribution lui accordée par le Conseil de l'Action sociale, le Comité statue sur les demandes de revenus d'intégration et d'aide sociale, les demandes d'aides exceptionnelles urgentes et individuelles, d'aides médicales et hospitalières, sur les demandes d'application de l'article 60§7 de la loi organique des CPAS, l'examen de la situation des débiteurs alimentaires, l'examen des demandes relevant du Fonds Energie, ...

Le Comité Spécial du Service Social est composé de 5 membres, Président inclus membre de droit. Il se réunit toutes les 3 semaines.

---

<sup>1</sup> <https://fr.wikivoyage.org/wiki/Virton>

### *Comité de gestion de la MR-MRS « l'Amitié »*

Le Centre Public d'Action Sociale est également propriétaire d'une Maison de Repos et de Soins « l'Amitié ». Véritable lieu de vie où nous garantissons le bien-être de chaque résident par des soins de qualité, des activités variées, un cadre de vie agréable, ...

En vertu de la délégation d'attribution lui accordée par le Conseil de l'Action sociale, le Comité de gestion de la MR-MRS « l'Amitié » examine de manière régulière la situation des différents services de l'établissement et assure le suivi des mesures décidées en lien avec cette situation des différents services. Il est également chargé de préparer et suivre l'instruction de dossiers concernant la gestion courante de l'établissement ou devant faire l'objet d'une décision du Conseil de l'action sociale comme les états d'avancement des travaux d'extension et de reconditionnement.

### *Nos mandataires :*

- Monsieur Nicolas SCHILTZ, Président
- Madame Francine DAUPHIN
- Madame Anne-Marie MONHONVAL
- Monsieur Marc LAROCHE
- Madame Bernadette ROISEUX
- Monsieur Fabien BAETSLE
- Madame Elodie BAUDRY
- Monsieur Quentin DENONCIN
- Madame Inès CLAUDOT.

### *Notre Directeur général : Monsieur Eric NOEL*

Les missions légales du Directeur général sont définies par l'article 45 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS.

Le Directeur général assiste, sans voix délibérative, aux réunions du Conseil de l'Action sociale et du Bureau permanent. Il est chargé de la rédaction des procès-verbaux de ces instances. Il peut assister aux réunions de tous les Comités spéciaux.

Il donne des conseils juridiques et administratifs au Conseil de l'Action sociale et au Bureau permanent. Il rappelle les règles de droit applicables et veille à ce que les mentions prescrites par la loi figurent dans les décisions. Sous le contrôle du Président, le Directeur général instruit les affaires, dirige l'administration et est le chef du personnel. Il met en œuvre et évalue la politique de gestion des ressources humaines.

# LE SOCIAL

## PRÉAMBULE

### *Présentation des missions et de l'organisation du service social*

La loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 prévoit en son article 1<sup>er</sup> le droit à l'Aide sociale pour chaque citoyen dans le but de lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. C'est ce que s'efforce de mettre en œuvre notre CPAS.

Afin de permettre à chacun de mener une existence conforme à la dignité humaine, nos missions sont larges et évoluent en fonction de la complexité et des parcours de vie propres à chaque situation. L'aide peut être palliative, curative ou préventive. Elle peut avoir la forme d'une aide matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou psychologique et ce, en respectant la législation en vigueur.

Afin d'apporter une aide adéquate et personnalisée à chaque situation, le service social se composait, début 2020, de 15 agents en plus de l'assistante sociale en chef et de 14 agents à partir du 01/05/2020 et ce, suite aux restrictions budgétaires et à la mise en place d'une nouvelle organisation.

Ces 15 agents sont répartis en plusieurs services. Si nous pouvons considérer que nos 5,5 ETP au service social de premières lignes sont polyvalents, les agents des autres secteurs se sont spécialisés dans leurs domaines respectifs.

En plus du service social de première ligne, le CPAS de Virton dispose en 2020 :

- d'un service de médiation de dettes composé de 2,3 ETP jusqu'au 30/04/2020. Le service compte 1,8 ETP à partir du 01/05/2020.
- d'un service d'insertion socio-professionnelle avec 3,1 ETP.
- d'un service d'insertion sociale composé d'1,5 ETP depuis le 01/01/2020 (octroi d'une subvention supplémentaire pour un 0,5 ETP).
- d'un tuteur énergie à temps plein.

Des permanences sociales sont organisées du lundi au vendredi de 9h à 11h15.

Toute personne peut donc se rendre durant ces heures pour introduire une demande d'aide, obtenir une information ou tout simplement une aide administrative. Lors de l'introduction d'une demande une enquête sociale est réalisée par l'assistante sociale et est présentée dans les 30 jours devant le Comité Spéciale du Service Social.

En 2020, nous avons décidé de mettre en place une nouvelle organisation afin de diminuer le temps d'attente lors des permanences sociales. En effet, il avait été décidé que les assistants sociaux ne reçoivent que sur rendez-vous les personnes ayant déjà un dossier actif au sein du centre et ce, afin de n'accueillir au sein des permanences que les personnes désirant introduire une nouvelle demande et/ou une aide urgente.

Cette nouvelle formule n'a pu être testée que durant très peu de temps car suite aux mesures sanitaires mises en place pour limiter la propagation du COVID-19, le service social a été contraint dans un premier temps de traiter toutes les demandes par téléphone, par mail ou par vidéoconférence. Dans un deuxième temps, lorsque nous avons équipé nos deux bureaux de permanence avec des parois de plexiglass, les AS ont pu recevoir, à nouveau, sur rendez-vous, les bénéficiaires dont la situation le nécessitait. A ce jour, nous recevons toujours à bureau fermé et sur rendez-vous mais nous avons repris un rythme quasi normal car toutes les personnes qui introduisent une nouvelle demande sont reçues et ce, tout en maintenant les gestes barrières.

Concernant le service d'insertion socio-professionnelle, les agents reçoivent exclusivement sur rendez-vous. Suite aux mesures sanitaires, leur rendez-vous ont, également, été à l'arrêt durant un premier temps et ce, le temps de s'habituer avec les nouveaux moyens de télécommunications. A ce jour, nos agents effectuent toujours leur suivi par téléphone, par vidéoconférence. Cependant, depuis fin 2020, de plus en plus de rendez-vous sont, à nouveau, fixés en présentiel.

Notre service d'insertion sociale, suite à l'augmentation du subside concernant les frais de personnel, est passé au 01/01/2020 d'un 0,5 ETP à un temps plein complet. Suite à l'augmentation de l'intervention de la région wallonne dans la prise en charge des frais de personnel, le service devait mettre en place 19h/sem d'atelier collectif. Malheureusement, notre nouvelle organisation a, à nouveau, été chamboulée puisque qu'il nous a été interdit de rassembler nos bénéficiaires au travers de groupes collectifs. Nos agents d'insertion ont donc revu leur manière de fonctionner et ont continué à garder un contact régulier avec leurs usagers au travers essentiellement d'appels téléphoniques. Un agent a, également, été donner un coup de main au « téléphone solidaire » dans la distribution de masques pour la population. Cette année, les concernant, a donc été essentiellement dédiée au maintien des contacts avec les bénéficiaires fréquentant le service et à la préparation de leurs futurs ateliers. A ce jour, nos agents ont repris les ateliers pouvant être organisés à l'extérieur. Un rythme normal est, également, sur le point de reprendre puisque nous venons de recevoir l'autorisation d'organiser, à nouveau, nos ateliers collectifs et ce, si nous pouvons maintenir les gestes barrières mis en place pour éviter la propagation du coronavirus.

Notre tuteur énergie a dû, également, arrêter ses visites énergétiques et ses permanences ouvertes. Il a continué à avoir des contacts avec certains bénéficiaires au travers de l'introduction des demandes d'allocation de chauffage. A côté de ces demandes, notre tuteur s'est tenu disponible pour aider à distances tous les citoyens virtonnais qui ont eu besoin de son expertise dans les matières énergétiques ou dans une éventuelle prise en charge de leur facture via notre fonds énergie ou notre fonds de l'eau. Il a, également, profité de cet arrêt pour se former à l'audit énergétique des bâtiments publics.

Au 31 décembre 2020, environ 301 dossiers étaient gérés par les travailleurs sociaux du CPAS. Parmi ces dossiers, à la même date, 189 personnes recevaient un Revenu d'Intégration sociale du CPAS. En moyenne, 43 nouvelles demandes d'aide sociale et/ou de revenu d'intégration ont été introduites chaque mois.

## LES REVENUS D'INTÉGRATION SOCIALE

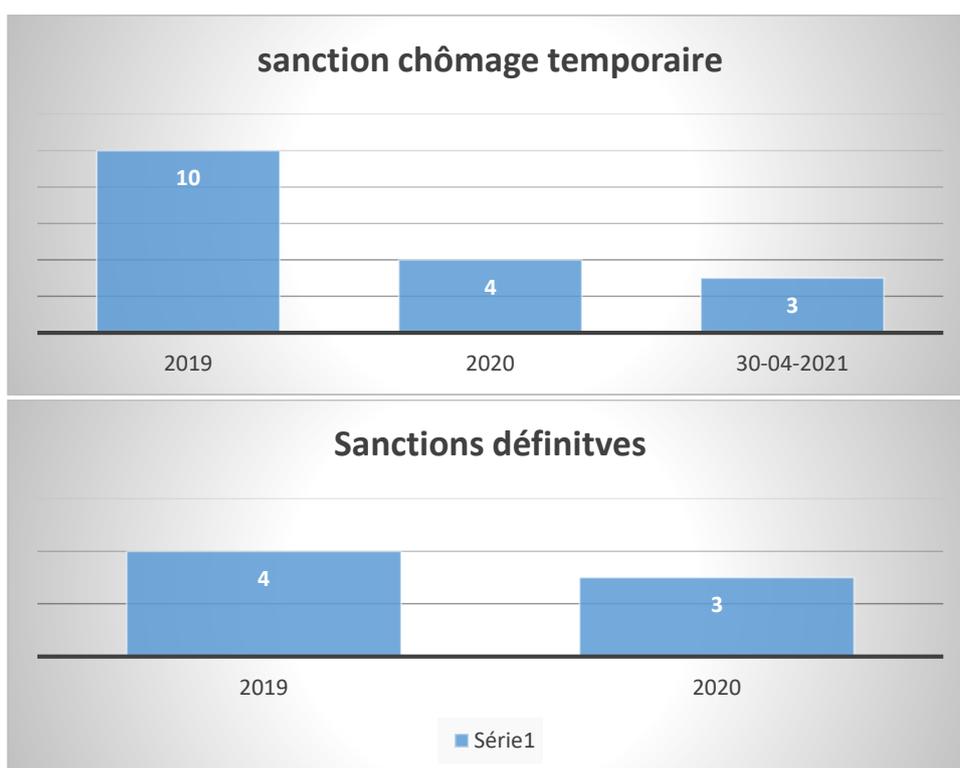
Le revenu d'intégration sociale est un revenu minimum destiné aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes, ne peuvent y prétendre par ailleurs, ni ne sont en mesure de se les procurer soit par leurs efforts personnels, soit par d'autres moyens.

Le revenu d'intégration sociale est un revenu indexé qui doit permettre au bénéficiaire de mener une vie conforme à la dignité humaine.

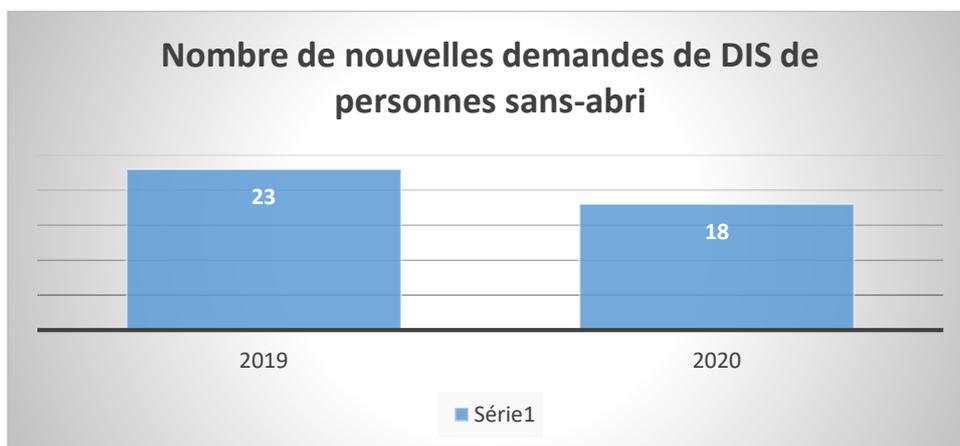
ANNEE	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de nouvelles demandes de RIS reçues durant l'année 2020	297	324	323	310	329	303
Taux de progression des bénéficiaires	7.22%	9,09 %	-0,31%	-4,02 %	2,81%	-7,90%
Population Virton	11.456	11.389	11.381	11.325	11.322	11.165
% RIS vs population	2,59 %	2,84 %	2,84%	2,74 %	2,91%	2,71 %
Montants octroyés sous forme de RIS	1.559.247,00 €	1.744.211,00 €	1.638.203,00 €	1.880.705,00€	2.048.255,00 €	1.601.486,00 €
Taux de progression en montant de RIS	14.03 %	11,86 %	-6,08 %	14,08 %	4,93%	-21,81 %
Montants octroyés sous forme de PI (Prime d'installation)	21.949,00 €	18.256,80 €	11.655,90 €	13.351,17 €	20.077,00 €	12.934,00 €

Nous remarquons en 2020, une légère diminution quant au nombre de demande de RIS introduite en 2020. Nous pouvons expliquer cela suite à la crise sanitaire puisque :

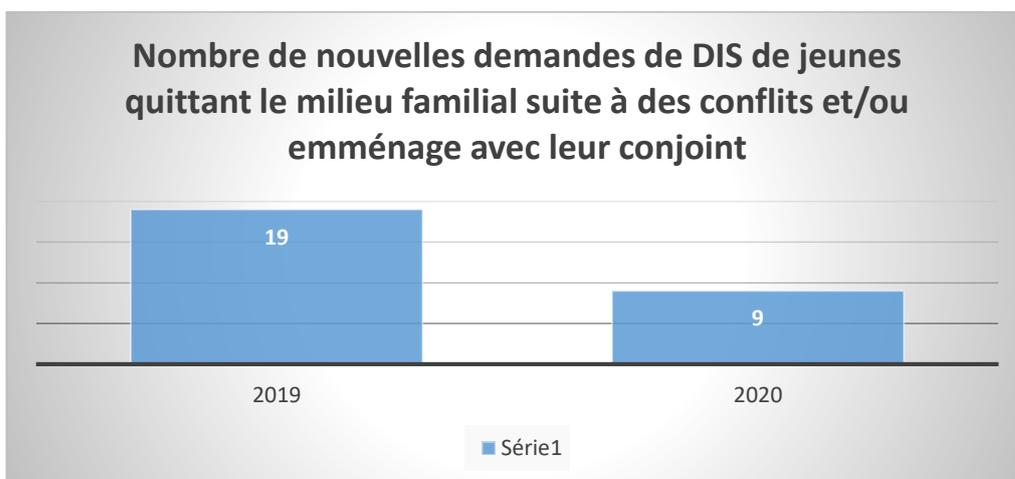
- les personnes sous contrat de travail, n'ayant pas droit aux allocation de chômage, qui ont été à l'arrêt suite à la COVID-19 ont pu bénéficier d'un chômage temporaire ;
- les suivis du Forem concernant les chômeurs ont été à l'arrêt et donc il y a, également, eu une diminution dans le nombre de sanction chômage ;



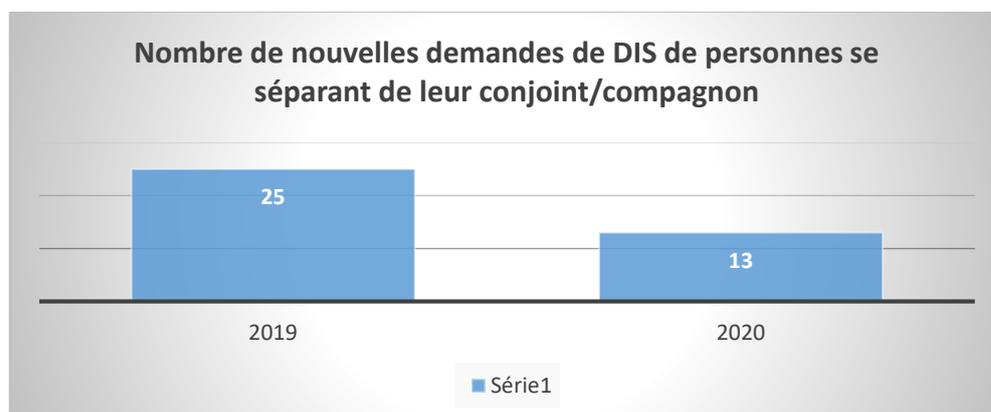
- les maisons d'accueil sur notre commune ont arrêté d'accueillir de nouveaux hébergés au sein de leur établissement ;
- les difficultés à trouver un logement durant la crise sanitaire ont diminué le nombre de déménagement ;
- le confinement a réduit la mobilité, les expulsions ont été suspendues ce qui peut expliquer également la diminution des demandes de DIS ;
- des personnes se trouvant dans une situation de sans-abrisme sur la commune de Virton ;



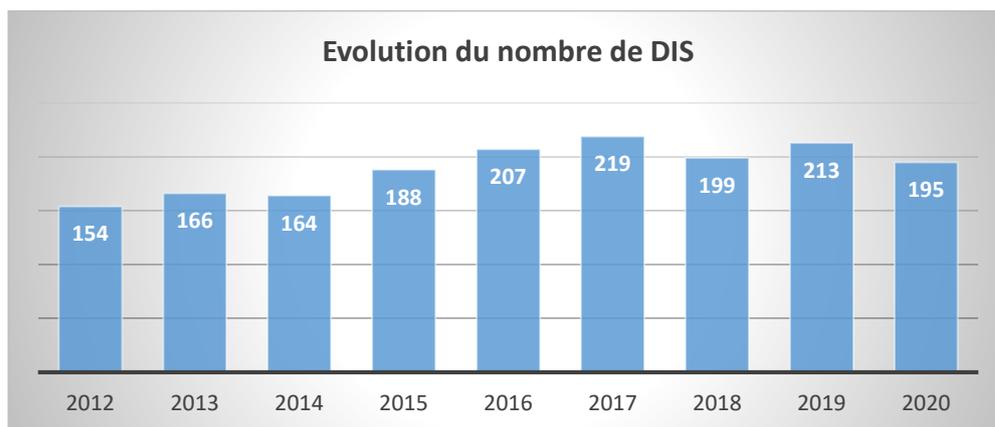
- des jeunes quittant le milieu familial suite à des conflits et/ ou emménagement avec leur compagnon ;



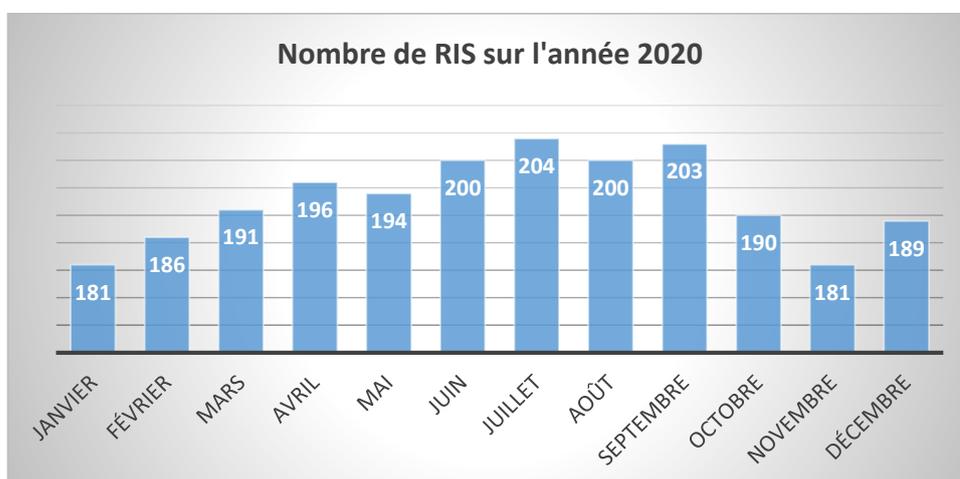
- des personnes se séparant de leur compagnon, de leur conjoint ;



### Evolution du nombre de RIS de 2015 à 2020

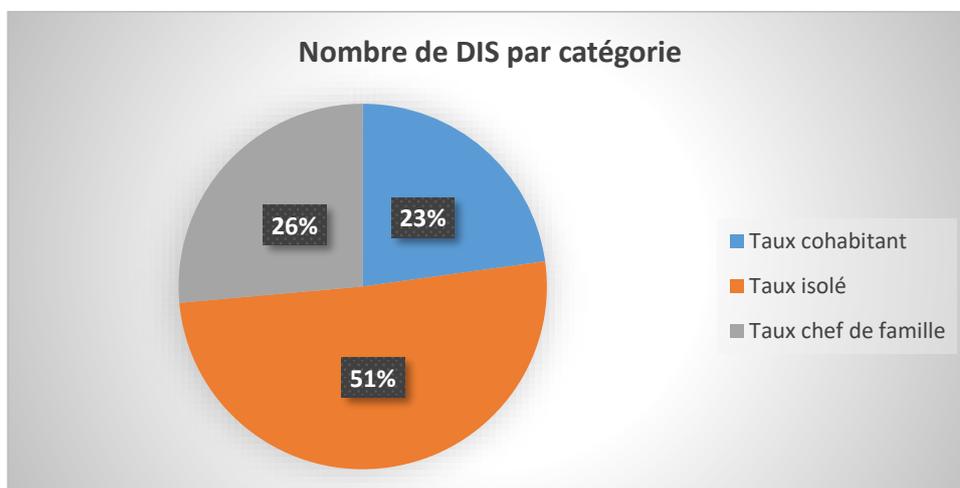


### Evolution du nombre de RIS sur l'année 2020



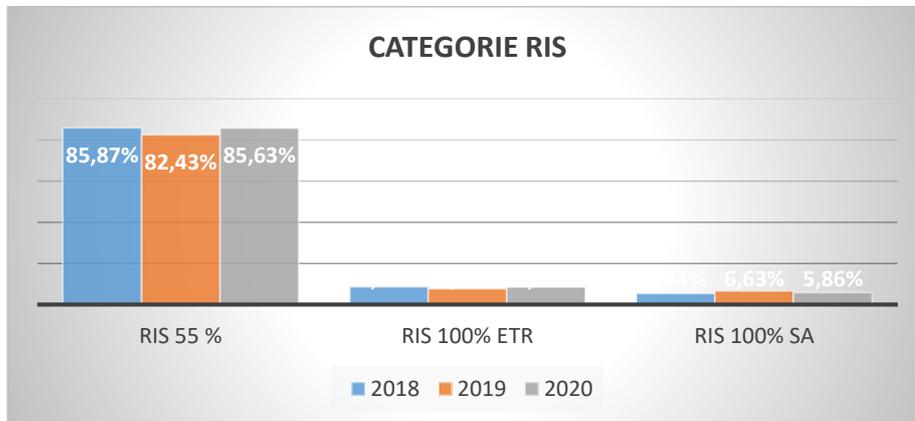
On peut remarquer que durant les mois où les mesures sanitaires ont été un peu plus souple, le nombre de nouvelles demandes DIS a augmenté.

### Nombre de RIS par catégorie en 2020

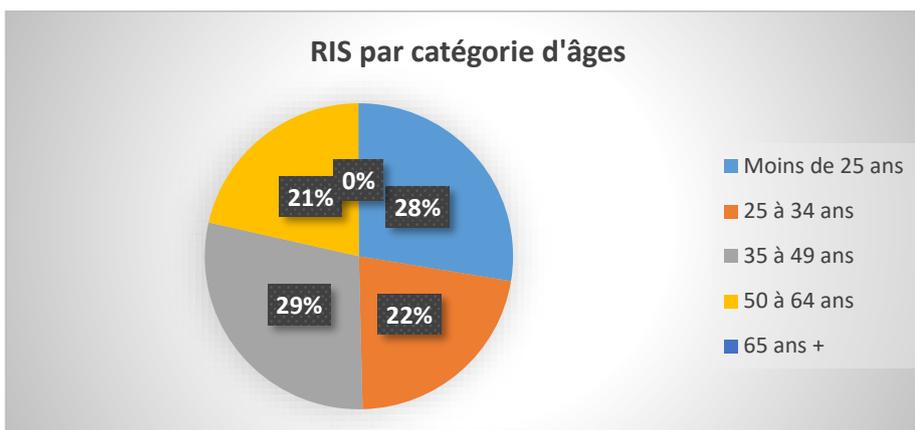


## Nombre de DIS par catégorie

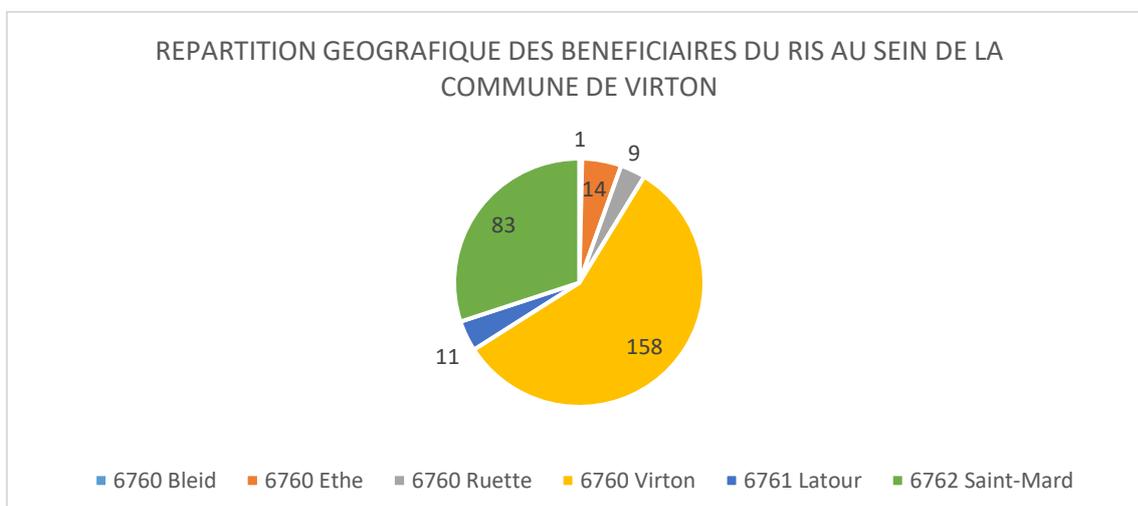
L'état accorde une subvention de 55 % du montant du revenu d'intégration octroyé de manière régulière. Nous les appelons communément les RIS non spécifiques. A côté de cette catégorie, il y a les RIS 100% sans-abri et les RIS 100% étrangers



## Nombre de DIS par catégorie d'âge

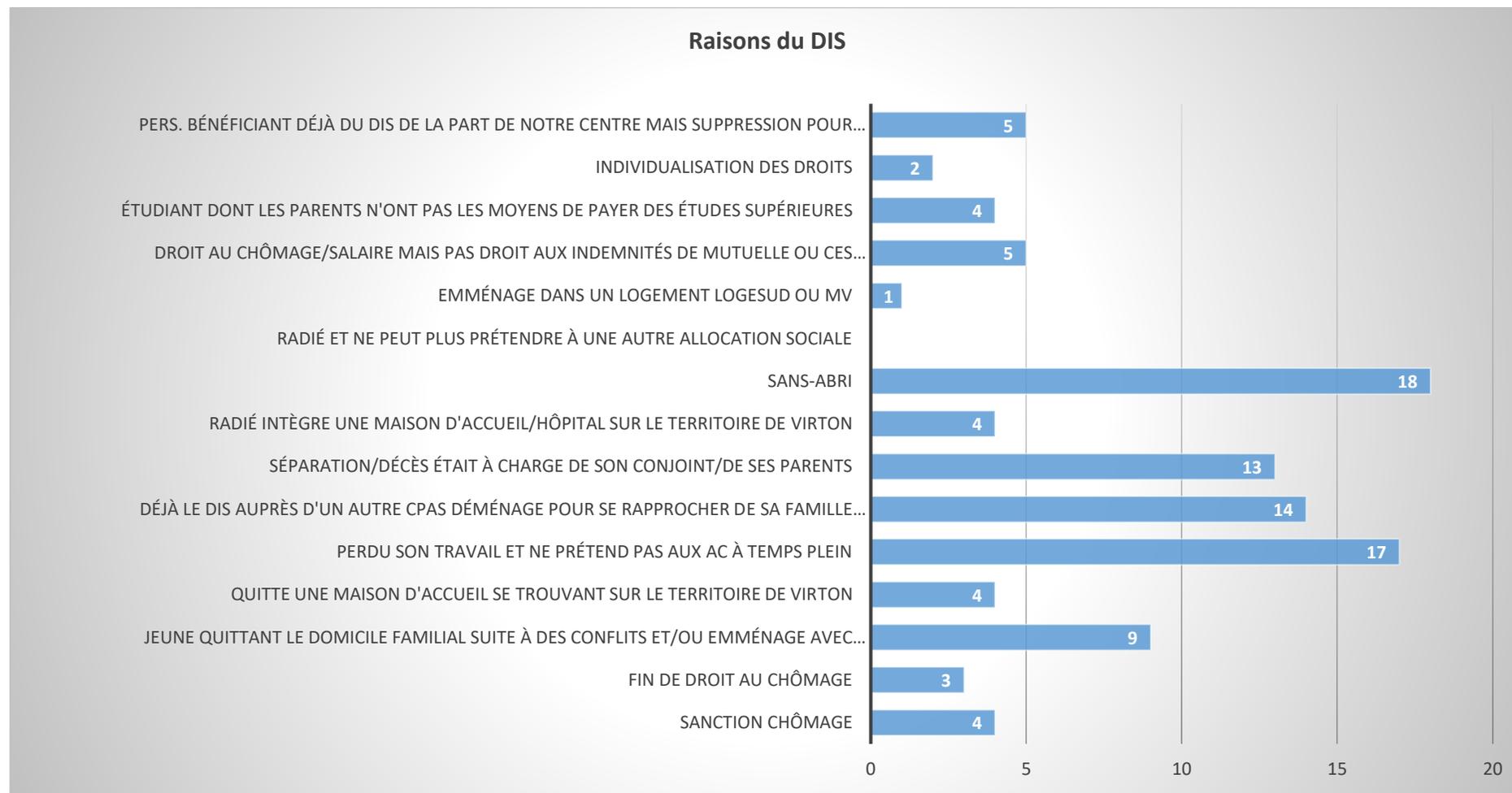


## Répartition géographique des bénéficiaires du RIS sur la commune de Virton



Les différentes raisons de l'ouverture du droit à l'intégration sociale sur la commune de Virton :

En 2020, nous avons reçu 103 nouvelles demandes de DIS contre 133 en 2019 :



## PIIS

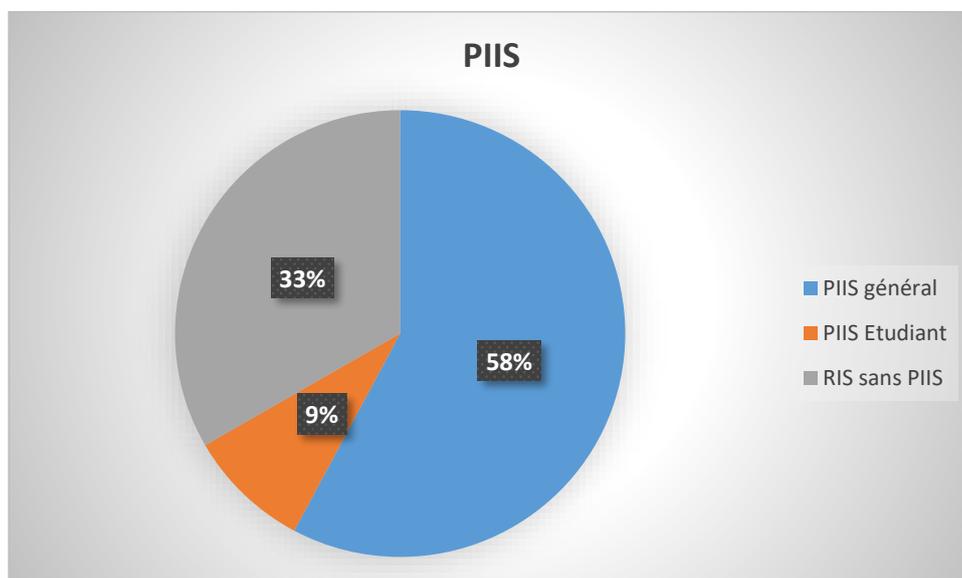
Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS) est un contrat passé entre le CPAS et un bénéficiaire du Droit à l'Intégration Sociale (DIS).

Il établit les moyens à mettre en œuvre par les différentes parties (bénéficiaire, CPAS, éventuel partenaire) afin d'atteindre des objectifs relatifs à l'intégration sociale et/ou professionnelle du bénéficiaire.

Basé sur les attentes et besoins du bénéficiaire établis en dialogue avec un travailleur social, modifiable au cours du temps, il se veut être un instrument d'accompagnement et de suivi individualisé du bénéficiaire vers plus d'autonomie et d'indépendance, ainsi qu'un outil de responsabilisation de ce dernier.

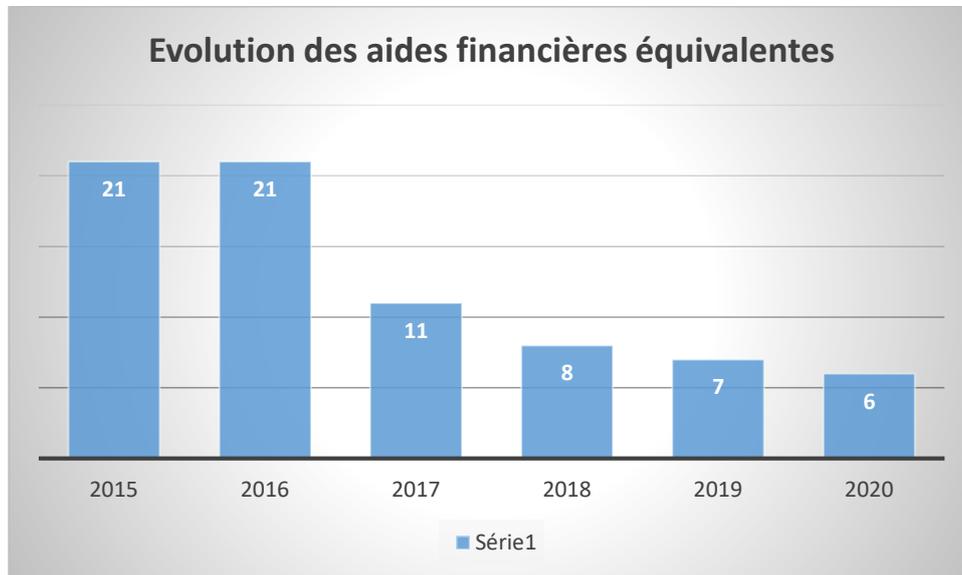
Il peut prendre deux formes :

- le PIIS général, censé mener à terme à un contrat de travail ;
- un projet d'études (à destination des jeunes de moins de 25 ans souhaitant entamer, reprendre ou poursuivre des études).



# LES AIDES FINANCIÈRES ÉQUIVALENTES

## L'évolution de 2015 à 2020



L'aide sociale équivalente est en principe équivalente au revenu d'intégration sociale.

Elle est octroyée aux personnes de nationalité étrangère, inscrites au registre des étrangers, qui en raison de leur nationalité n'ont pas droit à l'intégration sociale.

Le nombre de bénéficiaires de l'aide sociale équivalente au RIS a fortement baissé depuis plusieurs années et reste constante depuis 2018. Les causes de cette diminution résident dans la conjonction de plusieurs facteurs :

- l'actualisation de la circulaire générale relative à la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale qui permet d'octroyer un RIS aux personnes bénéficiant du statut de protection subsidiaires et de réfugié reconnu ;
- la fermeture du centre FEDASIL en 2014.

# LES AIDES SOCIALES COMPLEMENTAIRES

## Les aides sociales diverses

Selon l'article 1<sup>er</sup> de la loi organique des CPAS, « Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine ».

Au sein de CPAS de Virton, c'est le Comité Spécial du Service Social qui décide l'octroi ou non d'une aide sociale complémentaire. Cette décision sera prise, sur base de la proposition du travailleur social qui, par son enquête sociale va déterminer l'état de besoin (ou non) de la personne demandeuse et ce, afin de lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine en tenant compte des besoins essentiels à savoir se nourrir, se vêtir, se loger, assurer son hygiène et avoir accès aux soins de santé.

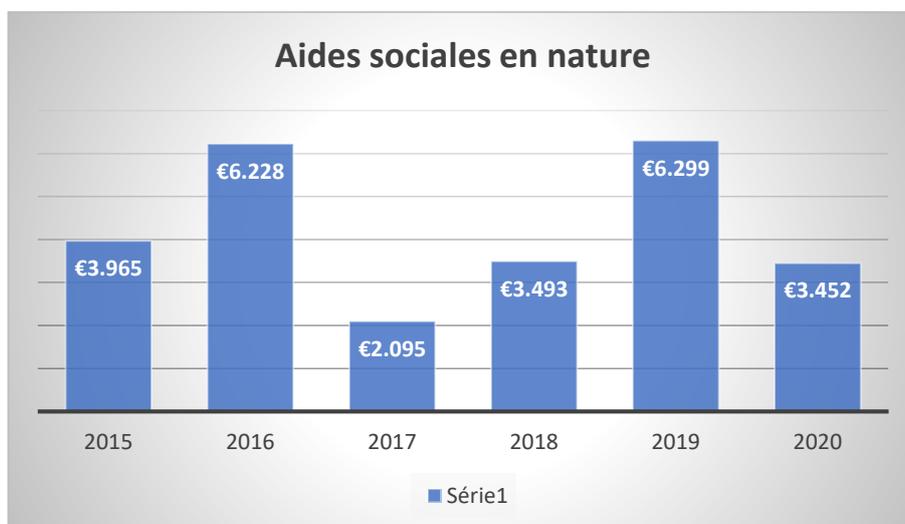
Ces aides prennent la forme de prise en charge de loyer, prise en charge de frais médicaux et pharmaceutiques, prise en charge de lunettes, prise en charge de chaussures, ... pour lesquelles l'état de besoin a toujours été établi par une enquête sociale.

## Aides sociales en nature

Ces aides prennent la forme de prise en charge de lunettes, d'honoraires des administrateurs provisoires, ...

La diminution en 2020 s'explique par la prise en charge de certains frais via le subsidé « COVID-19 »<sup>2</sup> aide sociale car la plupart de nos usagers ont été touchés, également, par la crise sanitaire et ce, via la diminution de leur pouvoir d'achat. En effet, suite à la limitation des déplacements, ils ont dû effectuer leurs achats dans les magasins les plus proches et cela a eu un impact négatif sur leur situation financière.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Octroi</b>	3.965,00 €	6.228,00 €	2.095,00 €	3.493,00 €	6.299,00 €	3.452,00 €
<b>Récupération théorique</b>	818,00 €	3.859,00 €	487,00 €	1.439,00 €	1.217,00 €	1.509,00 €

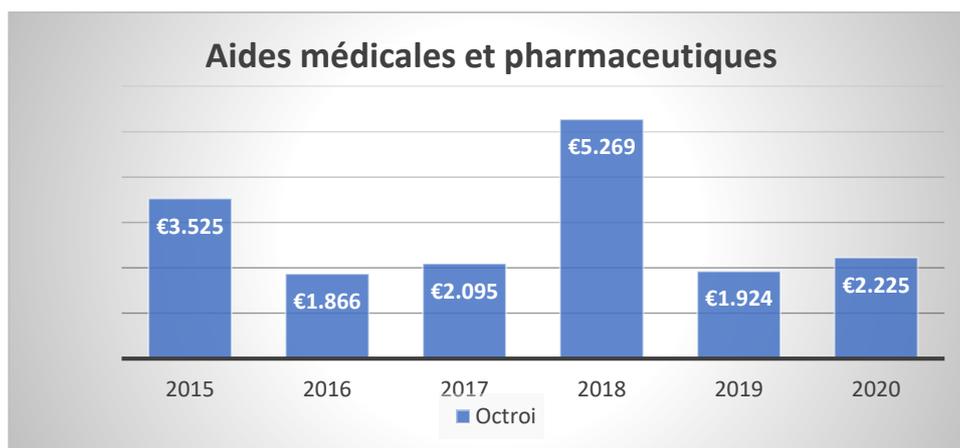


<sup>2</sup> AR du 3 juillet 2020 modifiant l'AR du 13 mai 2020 portant création d'un subsidé « Covid-19 » à destination des publics cibles des CPAS

## Aides médicales et pharmaceutiques

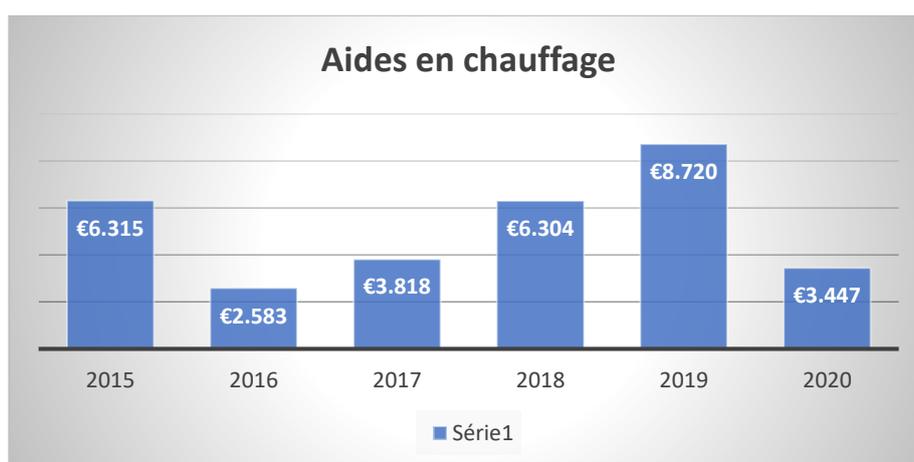
Le CPAS peut estimer devoir accorder une aide sociale sous la forme d'une prise en charge – totale ou partielle – des frais médicaux et/ou pharmaceutiques. La décision peut être prise pour une maladie particulière et/ou pour une durée déterminée plus ou moins longue.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Octroi</b>	3.525,00 €	1.866,00 €	2.095,00 €	5.269,00 €	1.924,00 €	2.225,00 €
<b>Récupération théorique</b>	1.958,00 €	624,00 €	202,00 €	3.285,00 €	1.283,00 €	835,00 €



## Aides sociales en chauffage

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Octroi</b>	6.315,00 €	2.583,00 €	3.818,00 €	6.304,00 €	8.720,00 €	3.447,00 €
<b>Récupération théorique</b>	4.444,00 €	2.436,00 €	2.314,00 €	5.064,00 €	4.988,00 €	1.207,00 €



La diminution de l'intervention en 2020 peut, également, s'expliquer par le fait que nous avons pris en charge certaines demandes d'aide via le subside COVID. En effet, en 2020, le COVID a eu un impact certain sur le budget des citoyens et certains ont dû recourir au CPAS pour prendre en charge la livraison du mazout. Ces demandes pouvant être prises sur le subside COVID, dans le cas où nous pouvons prouver que le ménage a subi une perte financière suite à la crise sanitaire, nous avons privilégié la prise en charge de ces demandes aides via le subside reçu à cet effet.

Les situations rencontrées relatives à une perte de revenu suite au COVID sont les suivantes :

- les écoles sont restées fermées durant quelques semaines et pour les élèves du secondaire et du supérieur, les cours ont repris en alternance. Suite à ce fait, certains de nos bénéficiaires ont dû chauffer plus leur habitation ;
- les personnes travaillant en intérim dans le secteur de l'horeca ont perçu un chômage temporaire souvent inférieur à leur salaire ;
- la plupart des formations ont dû être stoppés et donc les personnes en formation n'ont plus reçu l'euro/heure auquel ils ont droit ;
- les dossiers des personnes ayant droit au chômage ont pris plus de temps pour être régularisé et ainsi obtenir leur droit. Ils ont donc dû bénéficier d'avances octroyées par le CPAS. Avances qui sont dans la plupart du temps inférieures au montant des allocations de chômage auxquelles ils peuvent prétendre ;
- ...

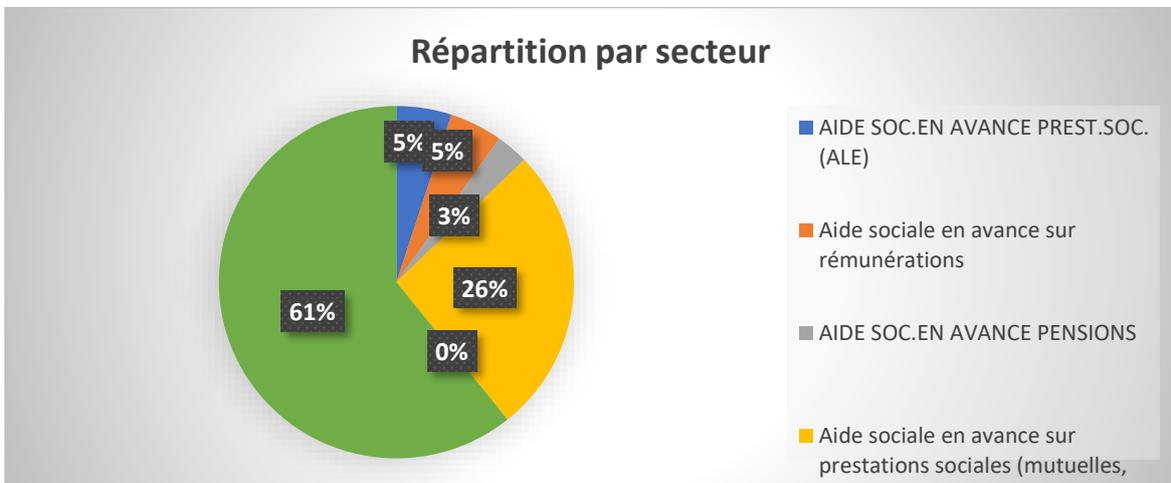
### Les avances sur prestations sociales

L'octroi d'une avance doit se réaliser dans le cas où la personne ouvre normalement un droit à une autre prestation sociale et qu'elle ne se trouve pas dans les conditions d'un droit à l'intégration sociale. Cet octroi d'avance ne fausse pas la réalité des bénéficiaires du DIS et des obligations qui en découlent. En effet, ces personnes bénéficient d'avances équivalentes au revenu d'intégration sociale mais n'ouvrent pas le droit à l'intégration sociale. Ces usagers ne sont donc pas repris dans les chiffres correspondant au nombre de RIS octroyés durant l'année et ne font pas l'objet de l'obligation d'un suivi d'insertion socio-professionnelle, de la mise en place d'un projet individualisé d'intégration ou de l'obligation d'être disponible sur le marché de l'emploi.

**Pour rappel, la loi organique des CPAS, en son article 99 § 2, prévoit que :** « Par dérogation à l'article 1410 du Code judiciaire, le centre public d'action sociale qui consent une avance sur une pension ou sur une autre allocation sociale, est subrogé de plein droit à concurrence du montant de cette avance, dans les droits aux arriérés auxquels le bénéficiaire peut prétendre. »

	Article budgétaire	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aide soc. en avance prest. soc. (ALE)	831/333-04	6.072,00 €	5.510,00 €	4.395,00 €	3.604,00 €	4.608,00 €	<b>4.391,00 €</b>
Aide sociale en avance sur rémunérations	8311/333-04	- €	- €	- €	567,00 €	3.166,00 €	<b>4.207,00 €</b>
Aide soc. en avance pensions	8312/333-04	861,00 €	4.837,00 €	2.545,00 €	1.863,00 €	- €	<b>2.568,00 €</b>
Aide sociale en avance sur prestations sociales (mutuelles, alloc. Hand.)	8314/333-04	14.147 €	14.874 €	40.635 €	23.671 €	25.564 €	<b>23.083,00 €</b>
Aide soc. en avance allocations familiales	8315/333-04	- €	- €	- €	- €	1.001,00 €	- €
Aide soc. en avance all chômage	8316/333-04	26.305,00 €	36.891,00 €	19.985,00 €	21.459,00 €	21.013,00 €	<b>53.044,00 €</b>
<b>TOTAL</b>		<b>47.385,00 €</b>	<b>62.112,00 €</b>	<b>67.560,00 €</b>	<b>51.164,00 €</b>	<b>55.352,00 €</b>	<b>87.293,00 €</b>

Comme dit précédemment, la régularisation des dossiers de demandes d'allocation de chômage a pris beaucoup plus de temps qu'à l'habitude. En effet, suite à la crise sanitaire, les syndicats ont dû faire face à une augmentation des demandes (chômage temporaire, pertes d'emploi suite à la crise sanitaire et à la fermeture de plusieurs secteurs, ...) et ont donc dû renvoyer certains de leurs bénéficiaires vers les CPAS afin qu'ils obtiennent des avances sur les prestations sociales auxquelles ils ont droit.



En 2020, nous constatons une hausse réelle au niveau de l'intervention du CPAS dans l'octroi d'avance sur les allocations de chômage. En effet, suite à la fermeture de certains établissements en raison des mesures sanitaires mises en place pour stopper la propagation du COVID-19, les syndicats ont eu un surcroît de travail et n'ont pas pu traiter toutes les demandes d'allocations de chômage dans délai raisonnables. Plusieurs de leurs bénéficiaires ont donc été dirigés vers le CPAS afin que nous pallions à ce retard en octroyant à ces personnes des avances équivalentes au RIS le temps de la régularisation de leur dossier.

Il est indiqué sur le site de l'ONEM<sup>3</sup> les informations suivantes :

**« Augmentation du nombre de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi**

*Pour la première fois durant un 3<sup>ème</sup> trimestre depuis 2013 le nombre de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi augmente : au 3<sup>ème</sup> trimestre 2020, ils étaient ainsi en moyenne 346.784. L'augmentation par rapport au 3<sup>ème</sup> trimestre 2019 est de 5,3% (+17.320 unités) [...]»*

<sup>3</sup> <https://www.onem.be/fr/augmentation-des-chomeurs-complets-indemnisés-demandeurs-demploi-au-3ieme-trimestre-2020-augmentation-du-chomage-temporaire-en-raison-du-coronavirus-covid-19-resume>

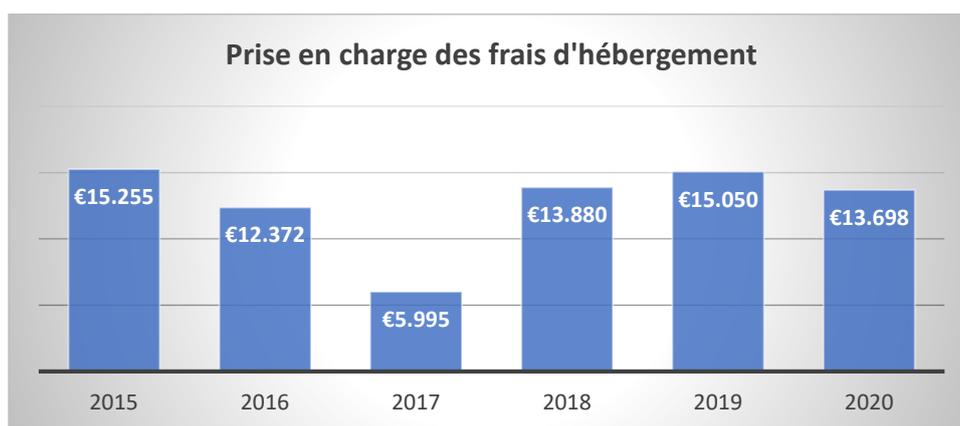
## Frais d'hébergement pour personnes âgées

Pour les personnes domiciliées à Virton entrant dans une maison de repos, le CPAS peut intervenir dans la prise en charge de leurs frais d'hébergement si leurs ressources ne leur permettent pas de prendre en charge la totalité de leur facture mensuelle.

En 2020, le CPAS de Virton est intervenu pour 5 personnes différentes, dont 4 au sein de la MR-MRS « l'Amitié » et une personne au sein d'une maison de repos privée.

Ces personnes prises en charge par le CPAS ont droit à 98,96 € d'argent de poche par mois, en application de l'article 98 §1<sup>er</sup> alinéa 3 de la loi organique.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Octroi</b>	15.255,00 €	12.372,00 €	5.995,00 €	13.880,00 €	15.050,00 €	13.698,00 €
<b>Récupération théorique</b>	0,00 €	2.453,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>Taux de récupération théorique</b>	0%	20%	0%	0%	0%	0%



## Aides spécifiques sur pensions alimentaires

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, le CPAS a comme mission l'octroi d'une aide spécifique au paiement de pensions alimentaires en faveur d'enfants mineurs ou majeurs non mariés.

**Les conditions pour prétendre à cette aide sont définies par la loi.**

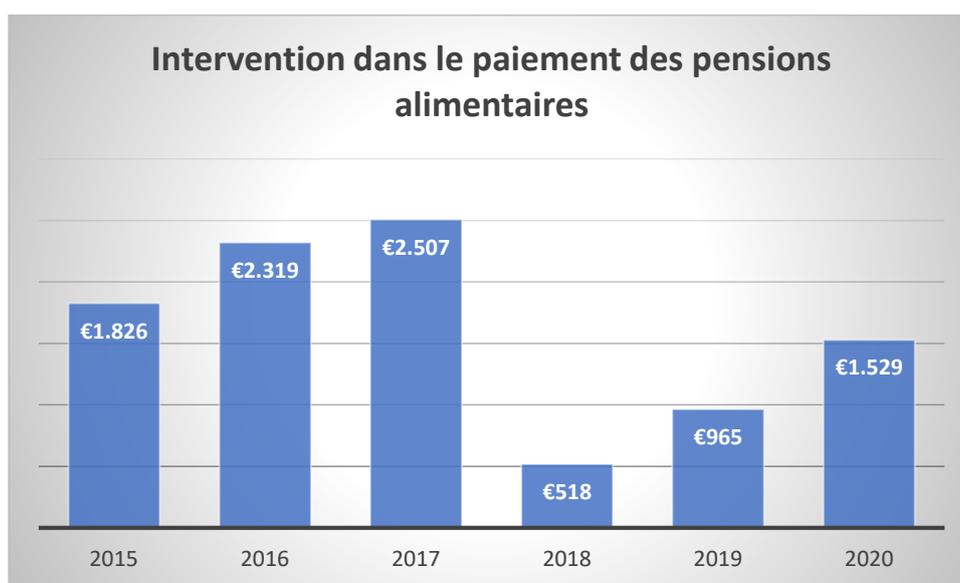
**Y ont droit :**

- le débiteur d'aliments est ayant droit au revenu d'intégration ou bénéficiaire de l'aide sociale financière équivalente
- le débiteur d'aliments est redevable soit d'une pension alimentaire à l'égard de ses enfants, soit de parts contributives pour enfants placés
- le débiteur d'aliments doit apporter la preuve du paiement de cette pension alimentaire ou de cette part contributive

A Virton, cette aide est octroyée de manière constante, la hausse en 2020, ne s'explique que par notre intervention maximum pour une pension alimentaire. En effet, le CPAS ne peut intervenir que pour un montant maximum de 91,67€/m dans le remboursement du paiement de la pension alimentaire payée par nos usagers.

Nous ne pouvons que constater combien il est difficile pour le public bénéficiaire du droit à l'intégration sociale de pouvoir honorer ses obligations alimentaires. Le montant de ces aides spécifiques est totalement récupérable auprès du ministère et s'inscrit dans la lutte contre la pauvreté infantile.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Octroi</b>	1.826,00 €	2.319,00 €	2.507,00 €	518,00 €	965,00 €	1.529,00 €
<b>Récupération théorique</b>	1.548,00 €	2.319,00 €	2.507,00 €	518,00 €	965,00 €	1.529,00 €
<b>Taux de récupération théorique</b>	85%	100%	100%	100%	100%	100%



## Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD)

Le FEAD apporte une assistance alimentaire aux personnes les plus démunies. De ce fait, il favorise la cohésion sociale, la renforce et, à terme, participe donc à l'objectif d'éradication de la pauvreté dans l'Union Européenne. Le FEAD remplace l'ancien programme d'aide alimentaire européen (PEAD) et ne relève plus de la politique agricole européenne, mais de la politique de cohésion sociale.

C'est le SPP Intégration Sociale qui est en charge de la gestion de ce programme en Belgique. Chaque année, le FEAD et le SPP Intégration sociale proposent une série de produits alimentaires variés et le CPAS de Virton commande des denrées à destination de ses bénéficiaires.

En 2017, nous avons défini un mode de distribution unique via « le petit magasin ». Nous avons poursuivi ce mode de fonctionnement en 2018, en 2019 et il en va de même pour l'année 2020.

Un stock de denrées alimentaires est disponible au sein de nos bureaux, dans un espace prévu à cet effet. Des colis alimentaires sont distribués de manière individuelle et ponctuelle, sur base du Règlement (UE) N) 223/2014 du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2014 relatif au Fonds européen d'aide aux plus démunis

Sur base de l'analyse de la situation familiale et financière de la personne demandeuse, le nombre de denrées alimentaires dans le colis est adapté.

Durant l'année 2020, comme pour les précédentes années, la majorité des colis distribués s'effectue dans le cadre des difficultés des fins de mois et permet ainsi de soulager momentanément les personnes ayant peu de revenus.

Pour chaque colis, le « seuil de pauvreté » est examiné à l'aide du mécanisme de calcul créé sur fichier Excel et une attestation de seuil de pauvreté est rédigée.

A contrario, la réalité de terrain montre bien que les distributions effectuées via le petit magasin sont largement justifiées. En effet, des colis alimentaires sont délivrés quotidiennement. Cette alternative permet de tempérer l'urgence dans le cas de demandes d'aides urgentes alimentaires et de pallier à un besoin vital et immédiat mais également lorsque les fins de mois sont difficiles.

Voici le nombre de colis distribués année après année :

2017	2018	2019	2020
191	323	284	616

Plus précisément en 2019		Plus précisément en 2020	
Colis	284	Colis	616
Ménages	125	Ménages	194
Total des bénéficiaires	246	Total des bénéficiaires	386
Adultes	169	Adultes	267
Enfants de moins de 15 ans	77	Enfants de moins de 15 ans	101
Femmes	118	Femmes	171
Adultes de plus de 65 ans	1	Adultes de plus de 65 ans	4
Migrants	4	Migrants	7
Personnes ayant un handicap	4	Personnes ayant un handicap	7
Sans-abris	7	Sans-abris	2

A travers cette comparaison, entre la distribution de l'année 2019 et de l'année 2020, on peut constater une nette différence quant au nombre de colis délivrés, au nombre de ménages et au nombre de bénéficiaires soutenus. Le lien de corrélation avec la crise sanitaire actuelle est évident. En effet, la hausse du coût de la vie et la perte, ou baisse, de revenus de certains expliquent cette hausse de colis délivrés et de bénéficiaires concernés. Cette augmentation de colis délivrés s'explique également par le fait que, durant le premier confinement, la Saint-Vincent de Paul de Virton (SVP) a arrêté ses distributions. Suite à cela, ils nous ont donc rétrocédés des denrées pour nous permettre de faire face à l'afflux de bénéficiaires.

Grâce, notamment, aux rétrocessions faites par la SVP, nous avons pu subvenir continuellement aux besoins des bénéficiaires qui faisaient la demande pour un colis alimentaires.

#### **Quantités de produits rétrocédés par la SVP durant l'année 2020 :**

- lait demi-écrémé stérilisé : 696
- sardines à l'huile d'olive : 200
- farine : 760
- soupe : 144
- pâtes/riz : 380
- pois chiches : 120
- salade de riz au thon : 1224
- pétales de blé au chocolat : 104

#### **Produits distribués en 2020 :**

- lait : 1115
- riz : 789
- salade de riz au thon : 856
- tomates pelées : 516
- haricots verts : 270
- chocolat noir : 488
- spaghetti : 388
- café : 407
- macédoine de légumes : 214
- huile : 293
- confiture : 91
- boulettes : 122
- biscuits : 308
- farine : 523
- chili con Carne : 293

## COVID 19

Suite à la crise sanitaire, le SPP intégration sociale a mis en place plusieurs subsides à destination des CPAS :

Législation	Objet	Informations
Circulaire du 26 mars 2021 AR du 3 mars 2021	aide à apporter aux jeunes et aux étudiants dans le cadre de la crise covid-19	Mesures zoom 18/25
AR du 30 décembre 2020 Loi du 7 octobre 2020 Circulaire du 14 juillet 2020 AR du 13 mai 2020	création d'un subside « covid-19 »	à destination des publics cibles des CPAS
AR du 24 décembre 2020	mesures visant à promouvoir le bien-être psychologique des usagers des services des CPAS et d'améliorer l'application des mesures sanitaires de prévention	
Loi du 20 décembre 2020 AR n°43 du 26 juin 2020	augmentation de 15% du taux de remboursement du montant du revenu d'intégration	arrêté de pouvoirs spéciaux
AR du 10 décembre 2020 AR du 31 mars 2020	mesures d'urgences en matière d'aides alimentaires	à destination des publics cibles des CPAS
Circulaire du 9 juillet 2020	octroi prime de 50,00 €/mois	par bénéficiaire du revenu d'intégration (RIS) ou de l'aide sociale équivalente au RIS.
AR n°47 du 26 juin 2020	octroi d'une prime temporaire	aux bénéficiaires de certaines allocations d'assistance sociale
AR du 4 juin 202	deux mesures destinées à soutenir les bénéficiaires du revenu d'intégration	

### **L'octroi d'une prime de 50€ par bénéficiaires du RIS ou de l'aide sociale équivalente au RIS**

La pandémie du COVID-19 a créé une crise économique importante et engendré des coûts supplémentaires pour les ménages. Avec la crise économique et sociale qui s'installe, les ménages ayant un recours à l'assistance sociale ont besoin d'un soutien dans le temps permettant de limiter l'impact négatif de la crise.

L'objectif est que chaque bénéficiaire de prestations d'assistance sociale puisse supporter mieux les conséquences de la crise du Corona, indépendamment de sa catégorie.

Cette prime de 50€ est octroyé mensuellement durant la période du 01/07/2020 au 30/09/2021.

## Le subside « COVID-19 » à destination des publics cibles des centres publics d'action sociale

Ce subside s'adresse aux usagers des CPAS ayant perdu une partie de ses revenus et/ou de son pouvoir d'achat suite au COVID-19 et qui fait appel ou est éligible pour faire appel aux services publics relevant des missions du centre, sous quelle que forme que ce soit.

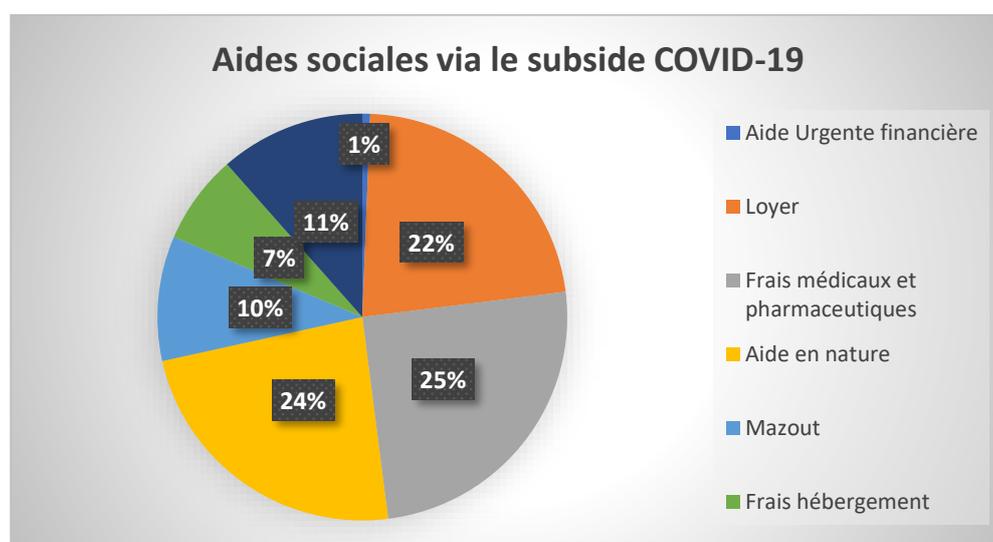
En plus des bénéficiaires déjà connus par les CPAS, nous pouvons faire intervenir ce subside pour des personnes qui bénéficient d'autres allocations sociales ou tout autre ménage se trouvant en situation difficile, par exemple suite à la perte d'un revenu professionnelle ou une interruption d'une activité d'indépendant.

Nous pouvons utiliser la subvention dans 8 secteurs d'intervention :

- aides relatives au logement, y compris des charges, à l'exclusion de la garantie locative. Le CPAS peut dès lors octroyer des aides au paiement de loyer ou arriérés de loyer, aux charges du logement, aux charges des communs ainsi que l'eau. La prise en charge du montant du prêt hypothécaire dans le cas où la banque a refusé le report de paiement ou le prêt garantie peut être également être couverte par le subside, pour autant que le bénéficiaire de l'aide habite effectivement dans le logement qui fait l'objet du prêt ;
- aides relatives à la consommation d'énergie ;
- aides relatives au soutien numérique ;
- aides psychosociales relatives à la prise en charge de coûts d'intervenants professionnels reconnus dans le traitement des violences conjugales, des problèmes d'anxiété et troubles psychiatriques ;
- aides en matière de santé ;
- aides pour les factures impayées du fait d'une diminution des ressources
- aides dans les besoins primaires
- aides dans le cadre de la lutte contre la pauvreté infantile

Dans ce cadre, le CPAS de Virton a reçu la somme de 148.896,00 € a utilisé durant la période du 01/04/2020 au 31/12/2021. Au 31/12/2020, nous avons utilisé la somme de 22.654,03 €.

Type d'aide	Aide Urgente financière	Loyer	Frais médicaux et pharmaceutiques	Aide en nature	Mazout	Frais hébergement	Ordinateur
Montant	140,00 €	5.074,40 €	5.655,18 €	5.333,56 €	2.248,82 €	1.602,10 €	2.599,97 €



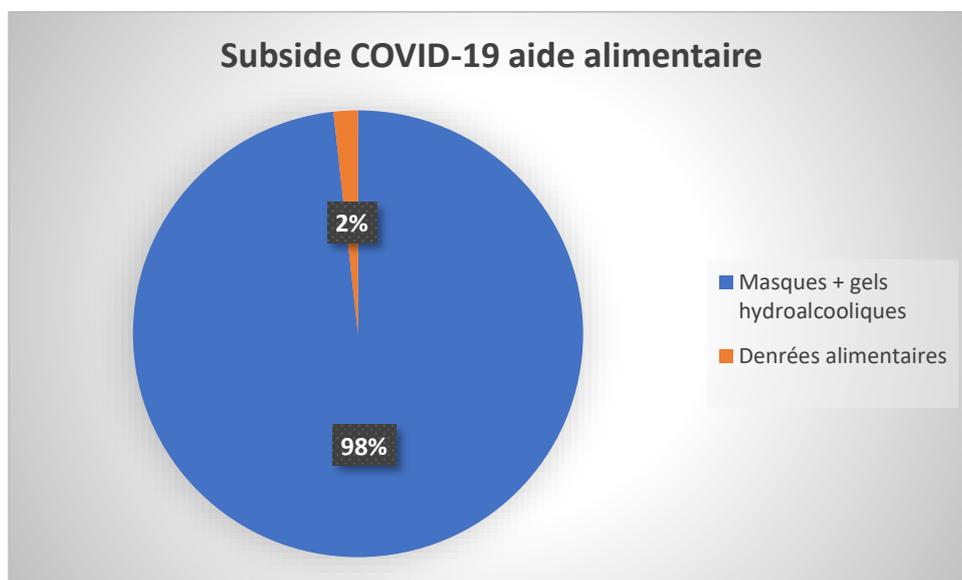
Le subside « COVID-19 » en matière d'aides alimentaires à destination des publics cibles des centres publics d'action sociale

Cette subvention n'est pas limitée aux seuls bénéficiaires de l'aide sociale ou du droit à l'intégration.

Le but de la présente subvention consiste à permettre aux personnes les plus précarisées d'avoir la possibilité d'obtenir des denrées alimentaires et du matériel d'hygiène de première nécessité pour lutter contre le COVID-19. Cet objectif peut être réalisé par :

- la distribution de colis alimentaires ;
- la distribution de repas préparés ;
- l'octroi de bons d'achats à utiliser dans les magasins ;
- l'achat de matériel d'hygiène de première nécessité permettant la protection du covid-19 pour les bénéficiaires ;

Dans ce cadre, le CPAS de Virton a reçu la somme de 15.536,00 €, utilisé durant la période du 01/04/2020 au 30/06/2021. Au 31/12/2020, nous avons utilisé la somme de 6.102,40 €.



L'achat de denrées alimentaires est assez faible car nous collaborons beaucoup avec la Saint-Vincent de Paul qui nous réapprovisionne en denrées alimentaires lorsque nous venons à en manquer.

Un subside visant à promouvoir le bien-être psychologique des usagers des CPAS et d'améliorer l'application des mesures sanitaires de prévention. Cette subvention n'est pas limitée aux seuls bénéficiaires de l'aide sociale ou du droit à l'intégration.

Le but de la présente subvention consiste à permettre aux CPAS de développer ou continuer à mettre en œuvre des actions/projets visant à améliorer le bien-être psychologique ainsi qu'à promouvoir la connaissance et l'application des mesures sanitaires.

Au travers d'un financement :

- des actions et projets visant à organiser un soutien psychologique ou visant à rompre l'isolement social des usagers ;
- de partenariats avec des organisations pour la mise en œuvre du soutien psychologique des usagers ;
- des prestations des tiers en matière de soutien psychologique pour des usagers ;
- des actions et projets en vue d'améliorer la compréhension et l'application des mesures sanitaires visant à prévenir la propagation du virus COVID-19 ;
- de campagnes visant à promouvoir les actions et projets des CPAS en matière de soutien psychologique et de sensibilisation aux mesures sanitaires

Dans ce cadre, le CPAS de Virton a reçu la somme de 12.947,00 € a utilisé durant la période du 01/12/2020 au 30/06/2021. En 2020, aucune dépense n'a été réalisée via ce subside mais un groupe de travail a été créé afin de mettre en place :

- une permanence psychologique ;
- une collaboration avec les différents partenaires du réseau virtonnais ;
- un réseau d'entraide ;
- une collaboration avec les écoles de la commune.

# LE LOGEMENT D'URGENCE

Le CPAS dispose d'un logement d'urgence situé Place Jean-Philippe Lavallé 9 à 6762 Saint-Mard. Celui-ci est composé de deux étages. Au rez-de-chaussée, il y a 3 chambres individuelles ayant une cuisine et des sanitaires en commun, ainsi qu'à l'étage, se trouve un appartement destiné aux familles.

Ce logement est mis temporairement à disposition des personnes qui se trouvent en difficultés :

- leur domicile a été déclaré insalubre ou inhabitable
- en raison d'un avis d'expulsion
- en raison d'un conflit familial (violence conjugale notamment)
- en raison d'une catastrophe telle qu'un incendie, une explosion ou une inondation
- elles sont déclarées sans-abris

Cette mise à disposition fait suite à : un évènement inattendu et imprévisible : incendie, calamité  
une enquête sociale

L'enquête sociale vise à déterminer :

- la compétence de notre Centre (le demandeur réside-t-il de manière effective sur le territoire communal ?)
- si le demandeur remplit les autres conditions d'hébergement (Est-il majeur ? Est-il en ordre de séjour sur le territoire ?)
- l'état de besoin de la personne (existe-t-il une autre alternative ?)
- la volonté de la personne de trouver une alternative (est-elle disposée à effectuer des démarches en vue d'entrer en maison d'accueil ?)

L'assistante sociale en charge de la personne élabore avec elle un plan d'action visant à trouver une solution pour sortir de cette situation de sans-abri.

Le logement d'urgence ne sera mis à disposition du demandeur que s'il se trouve dans les conditions précitées et tant que le plan d'action défini avec l'assistante sociale est respecté. Le logement est mis à disposition pour une période de maximum 15 jours renouvelable une fois.

Depuis 2018, il est possible de permettre aux personnes d'être hébergées durant une semaine d'essai avant d'entamer la première période de deux semaines. Cette période d'essai permet de déterminer la motivation de la personne à chercher une maison d'accueil et permet à la personne de se poser, prendre ses repères et faire confiance à l'assistante sociale en charge de son suivi.

En 2018, le logement a accueilli 6 personnes isolées.

En 2019, le logement a accueilli 11 adultes dont 10 personnes isolées et une maman avec ses deux enfants. Il est à préciser qu'une même personne a été hébergée à deux reprises au logement d'urgence l'année 2019.

**En 2020**, le logement a accueilli 12 adultes et un enfant dont 10 personnes isolées et une maman avec un enfant et un couple. Vu l'hiver 2019-2020 qui a été assez rude, nous avons dérogé à la règle de la période de maximum 2 fois 15 jours d'hébergement pour plusieurs personnes. De plus, la période de confinement a permis à plusieurs personnes d'être également hébergés durant un laps de temps plus grand que ce qui est initialement convenu dans la convention.

## *Au niveau des personnes hébergées :*

### Les causes :

- 1 femme a été hébergée suite à des violences conjugales ;
- 1 personne a été hébergée suite à des conflits familiaux ;
- 3 personnes ont été expulsées ;
- 5 personnes dormaient à la rue ;
- 1 personne sortait de l'hôpital sans solution d'hébergement ;
- 1 couple a subi un incendie.

### Les solutions trouvées (fin d'hébergement) :

- 3 personnes sont entrées en maison d'accueil
- 5 personnes ont trouvé un logement
- 2 personnes ont trouvé une solution d'hébergement chez une connaissance (en réalité trois personnes car il y avait un couple)
- 2 personnes ont été expulsées du logement d'urgence pour non-respect du règlement d'ordre intérieur.

### Durée occupation :

- La durée moyenne était de 31 jours
- Le taux d'occupation pour l'année 2020 est de 27 %
- Il n'y a pas eu une période durant laquelle le logement était plus occupé qu'une autre.
- L'occupation s'est étalée sur l'année civile
- L'occupation s'est étalée sur une plus longue période en raison de la crise sanitaire principalement.

### Profils :

- L'âge des personnes hébergées varie entre 19 ans et 54 ans
- 9 hommes et 3 femmes

### Commentaires :

L'occupation du logement a été plus ou moins similaire à l'année précédente mais la durée d'hébergement des personnes présentes a été légèrement plus longue.

Nous avons dérogé à la règle d'occupation de maximum deux fois 15 jours en raison de deux facteurs principaux à savoir, les températures extérieures et la crise sanitaire.

La crise sanitaire n'a pas permis aux personnes hébergées de faire des recherches aisées auprès des maisons d'accueil.

Nous remarquons que l'utilisation du logement d'urgence est de plus de plus régulier et devient une solution d'hébergement bien ancrée auprès des assistants sociaux. Le logement d'urgence est connu auprès du grand Virton et les habitants n'hésitent pas à diriger des personnes vers notre Centre pour être éventuellement hébergées.

Nous précisons que cette année 2020 s'est clôturée en sachant qu'après de longs échanges, longue procédure et des travaux qui ont se sont étalés sur plusieurs années, que deux logements de transit seraient mis à disposition début 2021. La solution d'hébergement en logement de transit augmente notre capacité à venir en aide aux personnes sans solution d'hébergement.

## ADRESSE DE REFERENCE

L'inscription aux registres de la population conditionne de nombreux droits. Une telle inscription est notamment nécessaire pour l'accès à certaines allocations sociales et le maintien de celles-ci.

Les personnes sans-abris risquent fort de voir leur situation se dégrader par un accroissement des difficultés financières, par l'incapacité d'être informées d'une procédure ou de la poursuivre. C'est pourquoi la loi prévoit la possibilité de s'inscrire à une adresse - appelée adresse de référence, à laquelle peuvent être envoyés des courriers et des documents administratifs, qui sont alors transmis à l'intéressé. Celui-ci peut ainsi accéder à ses droits sociaux ou ne pas les perdre, comme par exemple les allocations de chômage ou les indemnités de mutuelle.

L'adresse de référence est, en fait, une adresse précise dans une commune belge chez une personne physique ou au siège d'un CPAS permettant à certaines personnes d'être inscrites aux registres de population tout en ne disposant pas de résidence.

**En 2020, 26 personnes ont bénéficié d'une inscription en adresse de référence au CPAS de Virton.**

En 2019, 33 personnes

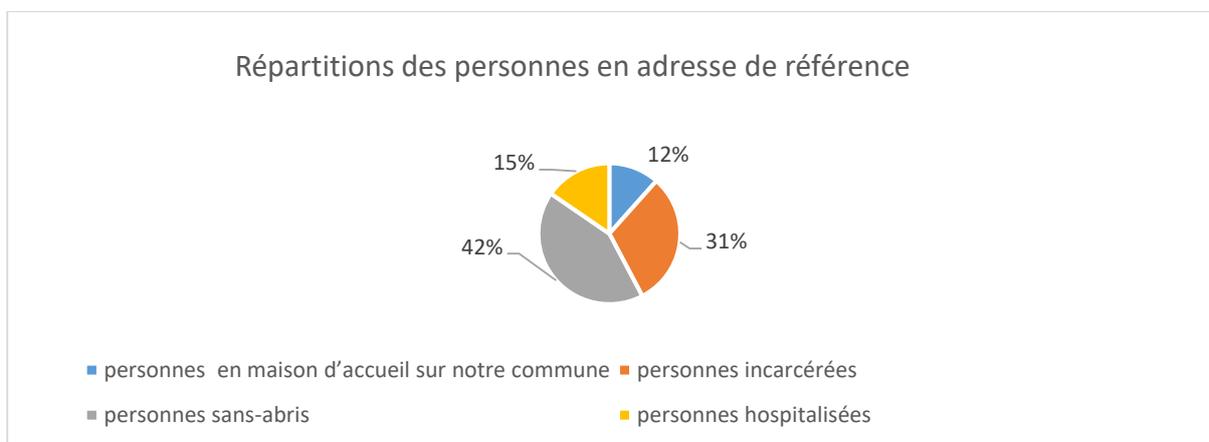
En 2018, 37 personnes

### Les causes

La demande principale découle de personnes n'ayant plus de domiciliation active dans les registres communaux :

- 3 personnes résidant en maison d'accueil sur notre commune
- 8 personnes incarcérées
- 11 personnes considérées comme sans-abris sur notre commune
- 4 personnes hospitalisées

Voici un graphique représentatif :



### Les solutions

**17 personnes sont toujours inscrites en adresse de référence auprès de notre Centre en date du 31/12/2020 :**

- 3 en maison d'accueil
- 7 incarcérées
- 4 en situation de sans-abri
- 3 hospitalisées

**9 personnes ont vu leur inscription supprimée en 2020 :**

- 5 personnes ont trouvé un logement dans lequel elles ont pu se domicilier
- 1 personne est entrée en maison d'accueil se trouvant sur une autre commune
- 2 personnes ont quitté notre commune sans donner plus d'explication
- 1 personne a quitté la prison et se trouve dorénavant sur une autre commune

### Profils

- 20 hommes pour 6 femmes

# LA MÉDIATION DE DETTES

Le service de médiation de dettes et de guidance budgétaire du C.P.A.S. de Virton, agréé par la Région Wallonne sous le matricule RW/SMD/159, s'adresse aux personnes domiciliées ou résidentes sur la Commune de Virton, rencontrant des problèmes d'endettement étrangers à une activité commerciale existante.

Son objectif est de permettre à ces personnes de mener une vie conforme à la dignité humaine, tout en leur permettant, dans la mesure du possible, de rembourser leurs dettes.

## La médiation de dettes

Parmi les missions facultatives, le CPAS a décidé de créer et de développer un service de médiation de dettes. Cette pratique prend ses fondamentaux au travers de la loi sur le crédit à la consommation du 12 juin 1991. Cette loi confie la pratique de la médiation de dettes à des professionnels. Cette loi est plus protectrice envers le consommateur et dans les faits, donne une impulsion à la lutte contre le surendettement des particuliers.

## Le nombre de dossiers

En 2020, nous constatons que 38 dossiers ont été traités :

- 22 ont été suivis en médiation de dettes et gestion budgétaire
- 12 en médiation de dettes simple
- 4 dossiers en Règlement Collectif de Dettes.

→ Il est à noter que l'ensemble de ces 38 dossiers a reçu un avis de la juriste du Groupe Action Surendettement. Notre Centre est conventionné avec cette association chapitre XII et la juriste se présente tous les mois dans nos locaux pour répondre aux questions et interpellations des médiatrices de dettes. En effet, c'est une obligation légale qu'une permanence mensuelle soit organisée par un ou une juriste.

Parmi ces 38 dossiers : 10 dossiers ont été ouverts (considérés comme « nouveaux dossiers »)  
28 dossiers sont restés actifs (considérés comme « anciens dossiers »)  
13 dossiers ont été clôturés pour les raisons suivantes : dettes soldées dans leur intégralité, à la demande du CPAS, à la demande de la personne, pour mauvaise collaboration, pour RCD, pour déménagement.

## Le profil des bénéficiaires

		Hommes	Femmes
Age	18/25 ans	2	1
	26/35 ans	7	3
	36/45 ans	3	4
	46/55 ans	7	2
	56/65 ans	2	2
	plus de 65 ans	5	0
	<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>12</b>
Situation professionnelle	salarié	4	2
	indépendant	0	0
	allocataire social	17	10
	Pensionné	5	0
	<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>12</b>
Type de ménages	personne isolée sans enfant	11	2
	personne isolée avec enfant(s)	3	4
	couple avec enfant(s)	15	
	couple sans enfant	3	
	autres	0	0

Parmi les 38 allocataires sociaux, la nature du droit social ouvert se résume comme suit :

- RIS = 6
- Allocations de chômage = 8
- Indemnités de mutuelle = 9
- Allocation pour personnes handicapées = 3

### *La liste d'attente*

En 2020, nous avons dû remettre en place une liste d'attente.

En effet, le nombre croissant de demandes, la complexité des dossiers, et le temps y consacré devenant de plus en plus important, cela nous « contraint », à certains moments de l'année, à fonctionner, comme beaucoup d'autres services de médiation de dettes, à mettre en attente ces dossiers.

Pour cette année 2020, **la liste d'attente a été nécessaire durant le dernier trimestre**. Pendant cette période, 3 personnes ont été inscrites.

### *Le règlement collectif de dettes*

4 dossiers sont en cours actuellement :

Dossier	Année désignation	Date de fin de plan	RCD Clôturé
Dossier GN	10/2014	10/2021	/
Dossier CW	05/2015	05/2022	
Dossier FD	11/2019	Pas encore de plan	
Dossier MD	12/2019	Pas encore de plan	

### *La guidance budgétaire*

Durant 5 ans, les personnes qui exprimaient des difficultés dans la gestion de leur situation budgétaire étaient automatiquement renvoyées vers le service de médiation dettes. Cependant, force est de constater que de telles déclarations ne traduisaient pas forcément un état d'endettement nécessitant un suivi en gestion budgétaire et/ou en médiation de dettes.

De plus, suite au départ d'un agent à temps plein en avril 2020 et de son remplacement que par un mi-temps, nous avons dû revoir notre façon de fonctionner.

En effet, il était clairement établi que le service social de première ligne devait avant toute chose analyser la demande réelle de la personne, établir les besoins, orienter, faire valoir les droits fondamentaux de la personne (BIM, complément RIS, Fond énergie, Fonds de l'eau, aide ponctuelle, ...).

Ainsi un travail en étroite collaboration entre le service de médiation de dettes et le service social général s'est instauré.

En effet, si suite à cette première analyse du service de 1<sup>ère</sup> ligne, il s'avère qu'une gestion budgétaire et/ou une médiation de dettes doit être envisagée. Le dossier est présenté aux deux médiatrices de dettes, en vue d'obtenir un avis, des pistes de solutions et/ou un rendez-vous avec le service. Si au bout de cet entretien, il s'avère que la personne sollicite une GB et/ou une MD, une demande est actée, et le dossier est instruit au CSSS dans les 30 jours.

## Les gestions budgétaires

La gestion budgétaire est une aide individuelle, temporaire et essentiellement technique qui consiste à effectuer des paiements en lieu et en place de la personne. La gestion budgétaire ne peut avoir d'intérêt que si on peut la replacer dans le contexte d'une guidance budgétaire incluant un accompagnement spécifique qui permettra, à terme, à la personne, de retrouver la maîtrise de son budget.

Ce service est destiné aux personnes qui :

- n'ont pas de dettes ou qui n'en ont plus ;
- sont en Règlement Collectif de Dettes auprès de notre centre ou de tout autre médiateur judiciaire ;
- ne sont pas « aptes » à reprendre en main leur gestion budgétaire ;
- n'ont pas le « profil » pour obtenir une administration provisoire.

## Nombre de dossiers

Pour 2020, 25 gestions ont été traitées, dont 3 ont été clôturées.

Les gestions clôturées l'ont été pour les raisons suivantes :

- demande de la personne → 1
- changement de Commune → 0
- demande du CPAS pour mauvaise collaboration → 1
- mise en autonomie → 1

## Profil des bénéficiaires

		Hommes	Femmes
<b>AGE</b>	18/25 ans	2	0
	26/35 ans	0	1
	36/45 ans	1	3
	46/55 ans	4	4
	56/65 ans	4	3
	Plus de 65 ans	1	2
<b>SITUATION PROFESSIONNELLE</b>	Salarié	4	3
	Allocations personne handicapée	0	0
	Revenu d'intégration sociale	1	2
	Allocations de chômage	3	1
	Indemnités de mutuelle	3	3
	Pensionné	1	4
	Couple sans enfant		1
<b>TYPE DE MENAGES</b>	Couple avec enfants		4
	Personne isolée avec enfant(s)		3
	Personnes isolées sans enfant		13
	Autre		4

## LE TUTEUR ENERGIE

L'accès à l'énergie reste un défi de taille pour les CPAS. En cette matière et au regard de la complexité de ce domaine, nous avons poursuivi, en 2020, l'intégration de la fonction de tuteur énergie au sein de l'équipe sociale. Celui-ci interagit au sein des services sociaux avec une méthodologie adaptée :

- contacts avec les fournisseurs
- rectifications de factures
- application du tarif social
- mini audits énergétiques
- objectivation de demandes d'aide sociale
- ...

Il articule son action entre différents fonds spéciaux, appels à projet et aides spécifiques.

La crise sanitaire a mis en pause bon nombre d'activités habituelles du tuteur énergie, notamment les activités liées à l'aspect préventif, les visites à domicile, les permanences, les activités collectives, ...

### Fonds énergie

La loi du 4 septembre 2002 prévoit deux objectifs :

- une mission d'accompagnement et de guidance sociale et budgétaire en faveur des personnes qui ont notamment des difficultés à payer leur facture de gaz et d'électricité. Cette mission consiste à négocier des plans de paiement et/ou à mettre en place une guidance budgétaire ;
- une mission d'aide financière en faveur des personnes qui, en raison de leur situation d'endettement, ne peuvent faire face au paiement de leurs factures d'énergie.

L'utilisation de ce fonds énergie depuis 2011 laisse apparaître les tendances suivantes :

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Montant alloué en €	21.631,00	19.406,00	27.551,00	24.387,00	23.723,00	23.071,00	20.510,00	15.201,93	12.153,79	<b>29.344,72</b>
Montant utilisé en €	19.551,00	19.406,00	9.113,00	15.816,00	2.805,00	10.603,00	4.509,00	10.018,75	12.153,88	<b>28.023,72</b>
Taux d'utilisation	90%	100%	33%	65%	12%	46%	22%	66%	100%	<b>95%</b>

Nous remarquons qu'en 2020, le montant alloué a été fortement augmenté. Cette augmentation a été appliquée à l'ensemble des CPAS. Elle résulte du dégel de l'indexation du montant de Fonds, indexation qui était gelée depuis des années

Malgré l'augmentation de l'enveloppe, l'utilisation de celle-ci est restée presque optimale. Cette utilisation résulte d'un travail conjoint du tuteur énergie et du service médiation de dettes.

A Virton, nous avons priorisé notre action (prise en charge versus politique préventive en matière d'énergie) comme suit sur la même période :

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Préventif	0%	0%	0%	9%	15%	20%	0%	0%	3%	<b>3%</b>
Curatif	100%	100%	100%	91%	85%	80%	100%	100%	97%	<b>97%</b>

L'utilisation préventive du fonds consiste principalement en l'achat ou au remplacement d'électroménager énergivore. La faible utilisation du volet préventif est potentiellement due à la lourdeur de l'analyse permettant d'identifier l'appareil qui se trouve être problématique. Chaque appareil doit être testé à l'aide d'un appareil de mesure. Certains électroménagers doivent être mesurés plusieurs heures/jours, ce qui met à contribution le demandeur et la collaboration n'est pas aisée.

La crise sanitaire traversée n'a pas permis de mettre l'accent sur ce volet préventif au regard des démarches nécessaires à effectuer qui n'étaient pas possibles vu les restrictions (visites à domicile, contacts réguliers avec les personnes, ...).

**Deux prises en charges ont eu lieu lors de l'année 2020 via la mesure convecteur-gaz du fonds énergie contre une seule en 2019. Via cette mesure, nous disposons d'un montant de 4.500,00 € utilisable pour de l'action préventive, et ce, sans limite dans le temps jusqu'à épuisement du montant. L'objectif de l'année en cours sera d'insister sur ce volet.**

## *Fonds social de l'eau<sup>4</sup>*

Ce Fonds est un mécanisme financier reposant sur la participation des distributeurs d'eau, des C.P.A.S. et de la S.P.G.E. dont l'objectif est d'intervenir dans le paiement des factures d'eau des consommateurs en difficulté de paiement et dans le financement d'interventions visant les améliorations techniques du logement.

Le distributeur doit prendre en charge une contribution destinée à alimenter ce Fonds fixée à 0,025€ par m<sup>3</sup>. Cette contribution est mentionnée sur toute facture d'eau envoyée au consommateur par le distributeur.

L'utilisation de ce fonds depuis 2016 laisse apparaître les tendances suivantes :

	2016	2017	2018	2019	2020
Montant alloué	11.738,39€	10.019,13€	12.921,26€	13.719,46€	<b>19.515,17€</b>
Montant utilisé	3.196,01€	3.682,55€	5.107,76€	13.719,46€	<b>18.318,98€</b>
Taux d'utilisation	27%	37%	40%	100%	<b>94%</b>

À l'instar du fonds énergie, nous sommes parvenus à une utilisation maximale du fonds suite au travail conjoint du tuteur énergie du service médiation de dettes ainsi que de la Ville qui nous a transmis un listing des personnes en défaut de paiement. Listing qui nous a permis de cibler le public connu de nos services et de les contacter pour leur proposer un coup de pouce.

Le public contacté vit largement sous le seuil de pauvreté et la précarité hydrique est un problème majeur portant atteinte à la dignité humaine. C'est dans cet ordre d'idée que nous avons décidé de prendre contact avec les bénéficiaires.

## *Plan d'Action Préventive en matière d'énergie (PAPE)*

Depuis plusieurs années, nous répondons aux appels à projet dont l'objectif vise à sensibiliser les ménages précarisés à l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Le projet 2019-2020 est essentiellement constitué de permanences qui ont permis un soutien administratif dans les démarches auprès des fournisseurs.

Malheureusement, la crise sanitaire traversée a mis en pause bon nombre d'activités liées à ce projet, notamment les permanences.

---

<sup>4</sup> 23 février 2017 - Circulaire ministérielle à destination des C.P.A.S., des distributeurs et de la S.P.G.E. relative au Fonds social de l'eau.

Une collaboration avec l'administration communale, la biblio nef et le collectif zéro déchet a donné naissance en 2019 à la première journée du consomm'acteur qui a rassemblé plus de 600 personnes autour des thématiques de la consommation locale, responsable, le zéro déchet ainsi que les économies d'énergie.

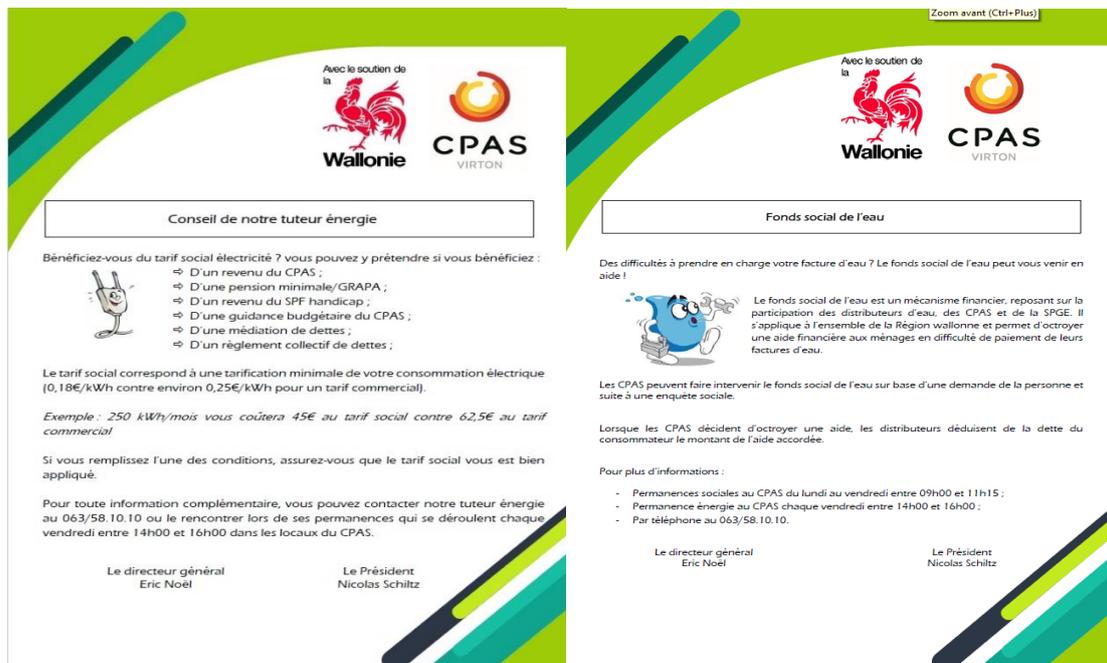


PROGRAMME JOURNEE CONSOM'ACTEUR	
9h à 11h	<b>PETIT DEJEUNER OXFAM</b> Payant et sur réservation 063 44 01 66 - Luciline.Loussaint@virtun.be 063 58 10 10 - Bastien.Goffette@cpas-virtun.be
10 h	<b>OUVERTURE DES STANDS</b>
<b>PLANNING DES CONFERENCES</b> en différentes salles	
11h à 12h	<b>Parc naturel de Gaume</b> Introduction à la permaculture <b>Lucéole</b> Investissez dans votre dotienne citoyenne et consommez votre électricité 100% verte, locale et citoyenne
13h30 à 14h30	<b>Coopérative Gaume Energies</b> Projet Renova - Financement et gestion de projets d'économie d'énergie
14h30 à 15h30	<b>Gulchet de l'énergie / Province du Luxembourg</b> Nouveau dispositif de primes wallonnes liées au logement / prêts 0% <b>Sophie Decembry</b> Conférence « comment se lancer dans le zéro déchet »
15h30 à 16h00	<b>Grappe Eco-Lux</b> Audit énergétique, rôle et impact pour bénéficiaire de primes
16h00 à 16h30	<b>Grappe Eco-Lux</b> Solutions durables de rénovation
16h30 à 17h30	<b>Lucéole</b> Investissez dans votre dotienne citoyenne et consommez votre électricité 100% verte, locale et citoyenne <b>Sophie Decembry</b> Conférence « comment se lancer dans le zéro déchet »
<b>EN CONTINU TOUTE LA JOURNEE</b>	
Ateliers produits d'entretien et cosmétiques - Atelier compostage et paillage - Produits en vrac (n'oubliez pas vos contenants) - Marche de producteurs locaux - Produits zéro déchet - Différents stands sur l'énergie - Différents stands sur les produits équitables - Présentation d'associations - Jeux en bois, coin enfants - Dégustations et petite restauration - Projection du film « Aujourd'hui »	

Il était prévu que la journée soit à nouveau organisée en 2020 mais la crise sanitaire nous a contraint d'annuler.

Nous avons également poursuivi en 2020 la diffusion mensuelle d'informations relatives aux économies d'énergie dans le Publivire : « les conseils de notre tuteur énergie ». En parallèle de ces conseils, des informations plus générales ont été données sur les actions spécifiques proposées :

- Journée du consomm'acteur ;
- Fonds social de l'eau.



Le rythme des publications a été moins soutenu en 2020 et devrait faire l'objet d'une attention plus importante en 2021.

## *La commission locale pour l'énergie (CLE)*

L'article 46 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché du gaz prévoit l'instauration des commissions locales pour l'énergie dans chaque commune de Wallonie. La CLE est convoquée à l'initiative du gestionnaire de réseau et statue notamment quant à la coupure éventuelle de la fourniture minimale d'électricité ou de la perte éventuelle du statut de client protégé.

En 2020, deux réunions ont été organisées et ont traité 19 dossiers pour perte du statut de client protégé ainsi qu'une pour défaut récurrent de paiement :

- 1 personne s'est présenté et a obtenu le maintien de son statut de client protégé ;
- 10 personnes absentes sans justificatifs se sont vu retiré leur statut ;
- 10 dossiers ont pu être régularisés avant la tenue de la réunion.

# PARTICIPATION ET ACTIVATION SOCIALE

Chaque année, le SPP intégration sociale octroie aux CPAS un subside destiné à la participation socio-culturelle.

En 2020, la somme de 20.288,00 € a été accordée au CPAS de Virton.

Le volet « pauvreté infantile » était pris en charge par Madame Julia PETIT et le volet « socio-culturel » par Madame Camille BOUVY et ensuite, par Madame Pauline DELWICHE.

Quant aux modules collectifs, ils étaient organisés par le service d'insertion socio-professionnelle.

Auparavant, ce montant était réparti en 3 volets de la manière suivante :

- un minimum de **25% doit être dédié à la « pauvreté infantile »** ;
- **25% à 50%** doivent être utilisés pour les **modules collectifs** ;
- **le solde** du subside était consacré au **volet socio-culturel** (aucune obligation de montant).

Cependant, suite à la pandémie de coronavirus, quelques changements ont été apportés. En effet, le Ministère a décidé de supprimer les pourcentages d'utilisation pour les volets « modules collectifs » et « pauvreté infantile ».

L'objectif était d'augmenter la participation sociale et de rompre l'isolement social par le biais d'activités socialement utiles.

Petite remise en contexte sur l'année 2020. Comme vous le savez, cette année s'est avérée particulière vu la pandémie rencontrée. En effet, plusieurs activités ont dû être annulées.



## PRESENTATION DU VOLET « PAUVRETE INFANTILE » ...

### *La prise en charge des frais scolaires*

L'activité a été mise en place en 2015 et vise les enfants de 0 à 18 ans scolarisés en primaire et secondaire. En effet, une aide financière de 50 € par enfant est accordée suite à une décision positive du Comité spécial du service social. L'intervention était limitée :

- aux personnes suivies par le service social et/ou suivies par le service de médiation de dettes ;  
et/ou
- aux personnes bénéficiant d'un bas revenu soit un revenu annuel brut imposable inférieur à 19.105,58 € majoré de 3.536,95 € par personne à charge<sup>5</sup>.

En 2020, notre Centre a aidé 17 familles pour une prise en charge totale de 1.445,31 €. Il est à noter que notre estimation de montant de base était de 2.000,00 €.

### *Charges ponctuelles*

Tout comme les années précédentes, les prises en charge ponctuelles ont été maintenues afin de faciliter l'intégration des enfants et un certain bien-être.

Le subside participation et activation sociale volet « pauvreté infantile » nous laisse la possibilité d'intervenir financièrement dans plusieurs domaines tels que :

- la prise en charge des frais d'internat ;
- la prise en charge des frais de déplacement pour que les parents rendent visite aux enfants placés ou hospitalisés ;
- la prise en charge d'un encadrement psychologique ;
- la prise en charge des frais de crèches, de garderies (avec déduction de la réduction fiscale) ;
- ...

Nous tenons à vous informer que pour l'année 2020, ce poste n'a pas été un succès comme l'année précédente. En effet, nous avions prévu la somme de 3.300,00 € alors que nous avons atteint 370,18 €. Nous avons aidé 2 familles qui étaient dans le besoin concernant différents domaines tels que : frais d'internat et frais de crèche.

### *Activité avec le service ONE*

Tout comme en 2019, une collaboration devait être mise en place entre notre CPAS et le service ONE et deux activités devaient être réalisées :

- le 08/05/2020 : activité pour les futures mamans et nourrissons (jusqu'à un an). L'objectif était de sensibiliser la jeune maman à une bonne hygiène de vie et à anticiper l'arrivée du futur enfant (questions sur l'allaitement, ...)
- le 25/09/2020 : activité sur l'importance d'un bon goûter.

Cependant, ces activités ont malheureusement dû être annulées suite à la pandémie rencontrée et l'interdiction de réaliser des activités collectives.

A l'heure actuelle, les rassemblements sont interdits. Nous espérons cependant, pouvoir réaliser une des deux activités précitées dans le courant de l'année 2021

### *Distribution de langes*

En 2019, nous avons commandé 10 paquets de langes de 5 tailles différentes.

Ces produits ont été distribués depuis avril aux bénéficiaires dans le besoin (souvent en urgence).

De janvier à décembre 2020 : 7 familles ont bénéficié de cette aide matérielle soit 9 paquets de langes.



<sup>5</sup> Conditions d'octroi d'une allocation de chauffage (nouveaux montants au 1<sup>er</sup> janvier 2020)

### *Intervention dans les frais de plaines de vacances et stages sportifs*

Depuis quelques années, la prise en charge des frais de plaines de vacances ou stages sportifs est proposée par notre CPAS. En effet, cette intervention a pour but de favoriser le développement de l'enfant dans un autre contexte que celui de l'école et tend à l'épanouissement culturel.

En 2020, nous avons créé un fascicule reprenant les différents stages sportifs et plaines de vacances proposées sur Virton. Ce fascicule a été créé par nos soins après avoir pris nos informations auprès des différents organismes organisant ces stages. Ce folder ainsi qu'un courrier d'information indiquant notre intervention de 50 € par enfant par an ont été envoyés à chaque famille bénéficiaire du DIS et ou étant suivie en gestion/médiation.

En 2020, nous avons estimé la prise en charge à 500,00 € et il s'avère que celui-ci a été doublé dans les faits. Cinq familles ont été aidées pour un montant total de 1.112,00 €.

### *Voyages scolaires*

L'intervention relative aux voyages scolaires n'a pas toujours existée. Cependant, elle a été mise en place en 2017 suite à un constat des assistants sociaux de notre centre. En effet, nous avons remarqué que les bénéficiaires éprouvaient des difficultés financières à contribuer à l'épanouissement culturel de leurs enfants par le biais de voyages scolaires. Il nous paraît important et judicieux que l'enfant puisse participer à ce genre d'activité en vue de découvrir d'autres horizons qui ne sont pas réalisables dans son contexte familial.

En 2020, la somme de 500 € avait été estimée. Cependant, seule la somme de 100,00€ a été dépensée pour ce poste. En effet, beaucoup de voyages ont été annulés en conséquence de la crise sanitaire.

### *Collaboration avec l'AMO (aide en milieu ouvert) point jeune*

Par le passé, une collaboration étroite avec l'AMO et notre Centre était entretenue. Nous trouvions judicieux de reprendre contact avec le service étant donné que celui-ci est implanté sur la commune de Virton et que leur public est similaire au nôtre. Dès lors, une rencontre a eu lieu en date du 12/10/2020. L'objectif était d'en savoir davantage sur leurs missions mais également de nous faire connaître dans le cadre du subside afin qu'il en soit utilisé à bon escient.

Au fur et à mesure de la rencontre, plusieurs réflexions ont émergé. Nous nous sommes aperçus que le CPAS véhicule malgré lui, une image négative de contrôle et d'intrusion comme ça pouvait l'être il y a de nombreuses années. L'AMO est alors apparue comme une passerelle entre les bénéficiaires et le CPAS.

A la fin de cet entretien, plusieurs choses sont ressorties comme organiser une rencontre avec les familles de l'AMO et ainsi expliquer nos missions générales mais aussi informer de notre subside et des prises en charge possibles.

Ils ont également relevé une problématique récurrente pour lequel le CPAS pouvait intervenir. Il s'agit de shampoings anti-poux. En effet, ceux-ci sont coûteux et parfois, il n'est pas possible pour eux de les prendre en charge. Dès lors, nous avons commandé 30 shampoings en décembre 2020 pour un coût de 694,50 €.

## PRESENTATION DU VOLET « SOCIO-CULTUREL » ...

### *Chèques lire*

En 2019, notre Centre a distribué aux bénéficiaires des chèques lire d'un montant de 10 € par enfant. Ceux-ci pallient en partie, aux frais d'achat de livres pour la rentrée scolaire.

En 2020, il nous restait des chèques-lire de 2019. Ceux-ci ont été épuisés et nous avons dès lors recommandé 200 chèques que nous avons commencé à distribuer en octobre 2020.

Depuis octobre 2020, notre Centre a distribué 25 chèques-lire. Il nous reste à ce jour, 175 chèques-lire.

### *Tickets cinéma*

Depuis quelques années, avec ce subsidé, nous commandons des tickets de cinéma et nous en distribuons aux personnes bénéficiaires du DIS. L'idée de cette intervention est de promouvoir la culture cinématographique et le divertissement.

Le ticket de cinéma est proposé à 1 € et est distribué toute l'année.

En 2020, nous avons récupéré 200 tickets à épuiser.

En 2020, nous avons commandé 300 tickets. Actuellement, il reste 400 tickets. En effet, la crise a contribué à cette non-distribution car une grosse majorité de l'année et encore à l'heure actuelle, les cinémas ont été contraints de fermer.

### *Activités sportives*

Depuis quelques années, notre Centre prend en charge l'équipement sportif et/ou les frais liés à l'affiliation à un club de sport à raison de 50 € par an et par enfant.

Le sport reste un loisir important. En effet, il tend à rompre l'isolement, à s'intégrer et à se créer un réseau social autre que celui de l'école.

Dans le cadre d'une activité extra-scolaire, le jeune peut se révéler sous d'autres aspects, mettre en valeur ses capacités, prendre de l'assurance et se développer tant au niveau physique qu'intellectuel.

Il en est de même pour un adulte souhaitant entretenir sa forme physique, décompresser mais également se sociabiliser puisqu'il se trouve trop souvent isolé dans son environnement quotidien.

Pour l'année 2020, nous avons estimé un montant de 700,00 € pour ce poste cependant, le montant réellement dépensé est de 490,74 €.

### *Activités collectives*

En 2019, diverses activités collectives ont été mises en place à des moments clés de l'année, visant à l'épanouissement social et personnel afin de rompre l'isolement.

Pour l'année 2020, les activités pensées n'ont pas pu être maintenues. Cependant, pour marquer le coup et faire plaisir aux enfants, nous avons commandé via le « Paradis des enfants » commerce de Virton, des jouets pour chacun d'entre eux. Le retour fut positif et les personnes étaient satisfaites. Nous avons pris soin de choisir des jouets éducatifs, ludiques. 103 enfants ont reçu un cadeau.

### *Partenariat avec la Maison des jeunes de Virton*

En 2020, plusieurs rencontres ont eu lieu à la « Maison des Jeunes » de Virton. Cette A.S.B.L. a pour mission principale d'organiser des activités socio-culturelles et participé à l'émancipation du jeune par le biais de ses activités.

Il est à noter que ce service était en demande de partenariat. L'objectif principal de ces rencontres était de faire connaître cette ASBL aux multiples facettes auprès de notre public permettant de découvrir un lieu de partage, rencontres et autres. L'idée était également que le service soit au clair avec nos missions.

Une prise en contact devait s'établir entre nos jeunes bénéficiaires et la Maison des Jeunes en août dernier. Nous devions nous rendre sur place et que la coordinatrice, Madame LAMBERT, nous fasse visiter les lieux et nous informe de leurs différentes missions. Cependant, aucune personne n'est venue. Le covid explique peut-être cette non-participation.

# L'INSERTION SOCIALE « LA BOUSSOLE »



## Rappel des objectifs du SIS

L'objectif principal du SIS est de lutter contre l'isolement via la participation à une activité collective et de permettre aux personnes qui ne sont pas en mesure de faire un projet professionnel de prendre le temps de se (re)construire en travaillant sur des compétences transversales :

- ✓ respecter des horaires,
- ✓ pouvoir agir au sein d'un groupe et y trouver sa place,
- ✓ respecter l'autre, ses idées et ses particularités,
- ✓ prendre conscience de ses potentialités, être à l'écoute de soi-même, ...
- ✓ en bref, retrouver un certain équilibre dans la gestion de son quotidien.

Cela passe par les cinq missions décrites par le décret :

**Rompre l'isolement social** : les activités collectives permettent de sortir de chez soi, de rencontrer d'autres personnes et de discuter, de se (re)créer un réseau social.

**Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle** : en s'informant sur l'actualité de la commune, en faisant des visites culturelles... mais aussi en vivant en communauté, avec des règles à respecter, la possibilité de donner son avis, de prendre des décisions ensemble de manière démocratique.

**Promouvoir la reconnaissance sociale** : les bénéficiaires du CPAS sont en général facilement vus de manière négative par la société et leur estime d'eux-mêmes s'en voit diminuée. A travers les relations qu'ils nouent dans les activités et ce qu'ils réalisent, nous désirons leur donner un autre regard sur eux-mêmes et leur permettre de prendre conscience de leurs potentialités.

**Améliorer le bien-être et la qualité de vie** : nous essayons d'agir sur cet axe via le jardin : nourriture saine et activité physique. Mais le bien-être est visé au travers de toutes les activités, qui doivent être au maximum agréables pour les participants. C'est pourquoi nous essayons de proposer des ateliers qui répondent à leurs besoins et nous réalisons des évaluations portant sur leur satisfaction.

**Favoriser l'autonomie** : toutes les activités sont basées sur la participation active. Le but est donc, non pas d'apporter tout « sur un plateau », mais que les participants soient impliqués dans l'organisation des activités. Ainsi, il est courant qu'ils doivent faire des recherches et des démarches pour se procurer du matériel, pour récolter des informations, organiser et animer des ateliers...

En parallèle des activités collectives, des entretiens de suivis et d'évaluations sont menés afin d'aider et conseiller les personnes dans la construction de leur projet de vie.

### Une année particulière :

Les ateliers ont été arrêtés du 16 mars au 8 juin.

Des entrevues en présentiel et à distance ont permis de garder le lien et poursuivre l'accompagnement des bénéficiaires. Les ateliers ont été arrêtés une seconde fois le 23 octobre et n'ont repris qu'en février 2021. La crise sanitaire et ses conséquences ont eu un impact certain sur les suivis ; certains bénéficiaires demandeurs de reprendre les ateliers « à tout prix », d'autres ne donnant plus « signe de vie ».

## Les ateliers collectifs

### ➤ Le jardin collectif

#### Planning et activités

Activité	Calendrier	Lieu	Détails
Recherche documentaire	octobre/ novembre à février /mars  mardi de 9h30 à 12h	Bibliothef & EPN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation du fonctionnement général de la bibliothèque avec la responsable. (accès à la culture)</li> <li>- Recherche de documentations (livres et internet) sur la culture potagère, les plantes, les techniques de jardinage,...</li> <li>- Rédaction et mise en page sur Word de fiches mémo sur les plantes</li> </ul>
Coordination & programmation	Vendredi de 13h30 à 16h30 (partie bricolage)	S'lo Coutchant & Jardin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atelier de concertation sur les objectifs pour l'année à venir (calendrier des semis, choix des plantations de l'année, aménagement du terrain,...)</li> <li>- Nomination des responsables/référents des différents espaces du jardin, Répartition des tâches, Mise à jour de la charte, dynamique de groupe</li> </ul>
Jardin Collectif	mars à septembre  mardi de 9h30 à 12h et vendredi de 13h30 à 16h30	Jardin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation du sol, semis, plantations, entretien des espaces de culture, arrosage, taille, culture en serre, récolte,...</li> <li>- Entretien (tondre), aménagement du site,</li> <li>- Entretien des infrastructures (cabane de jardin, serre,...)</li> <li>- Utilisation et gestion du matériel</li> <li>- Terrain rue de Bannière à Saint-Mard, culture de pommes de terre</li> </ul>
Bricolage			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construction de meubles de jardin en palettes, réfection de la cabane de jardin, construction de bacs à compost et autres structures nécessaires, ...</li> </ul>
En cas de météo défavorable		S'lo Coutchant /EPN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentaire (vidéo) sur le jardin</li> <li>- Recherche documentaire, coordination, programmation</li> </ul>

#### Quelques chiffres :

48 ateliers

11 personnes inscrites et ayant participé au moins une fois à l'atelier

3,5 participants présent en moyenne par atelier (min 2 - max 6)

208,97 € de budget utilisé (soit 3,25% du subside)



## ➤ *Atelier cuisine*

### *Planning et activités*

Une fois par mois, les jeudis de la semaine du jour 15, de 9h00 à 14h00 :

- Explication et conduite de la recette par un membre du groupe (chef cuisinier, à tour de rôle)
- Réalisation de la recette en groupe ou plusieurs sous-groupes
- Repas collectif, vaisselle et rangement du local en groupe
- Choix de la recette pour la séance suivante, liste des ingrédients et budgétisation

### *Activités réalisées :*

DATE	REPAS	nombre de participants
21-23/01	macaronis au gratin	1/5
04-06/02	bœuf Bourguignon + gâteau au chocolat	6/6
18-20/02	crêpes sucrées/salées	4/7
24/07	barbecue jardin	6
22/09	barbecue CCSV	10

**Quelques chiffres :** 8 ateliers  
16 inscrits  
8 participants présents en moyenne (min 1 - max 10)  
717,94 € de budget utilisé (soit 11% du subsidy)



## ➤ *Atelier logement*

### *Planning et activités*

Une fois par mois les premiers jeudis du mois, de 9h30 à 12h00 :

- recherche de logement sur la commune et recensement de tous les logements abordables et disponibles, création d'un listing des offres mis à jour par les participants
- bénéficier de la liste des logements et de toute une série de fiches conseil pour la recherche et la gestion de logement
- prise de contact avec les propriétaires par les participants, infos, conseils et accompagnement dans les démarches de recherche
- obtenir un conseil ou une réponse à une question bien précise liée à une problématique logement, échange de trucs et astuces entre les participants
- animations, personnes ressources et intervenants externes suivant les problématiques rencontrées (économie d'énergie, droits et devoirs du locataire, démarche en cas d'insalubrité,...)
- orientation vers les services spécifiques (logement social, AIS, service logement, tuteur énergie, permanence juridique,...)
- le tout dans un cadre de confidentialité (charte) et d'accueil et de convivialité (café-thé)

### *Lieux d'activité*

Local S'lo Coutchant, 1<sup>er</sup> étage, Rue Charles Magnette, 15 à Virton

EPN pour les activités de recherche sur internet. Esplanade de l'avenue Bouvier, 4 A  
Local à Centre d'Action Laïque, avenue Bouvier, 87

### *Partenariats*

- Interne : Tuteur énergie
- Externe : Service Logement de la commune, Logement Social « la Maison Virtonaise », AIS « Logesud », Association « Droit au logement », intervenants externes-personnes ressources suivant les problématiques rencontrées

### *Activités réalisées :*

DATE	DESCRIPTION	nombre de participants
16/06	Randonnée Bois rabais	4
30/06	Randonnée Pierrard-Rabais	2
14/07	Randonnée « Rosière »	4
18/08	Randonnée à Halanzy « Bois Haut »	2

**Quelques chiffres :** 25 ateliers  
26 personnes envoyées par le service social général  
10 personnes inscrites et ayant participé à minimum un atelier  
2,3 participants présents en moyenne  
23 € de budget utilisé (0,3% du subside)

## ➤ Sport et santé

### Planning et activités

- ✓ activités venant compléter l'horaire
- ✓ organisation de balade/randonnée à pied et à vélo
- ✓ RDR Assuétudes (alcool, tabac et drogues)

### Activités réalisées :

DATE	DESCRIPTION	nombre de participants
16/06	Randonnée Bois rabais	4
30/06	Randonnée Pierrard-Rabais	2
14/07	Randonnée « Rosière »	4
18/08	Randonnée à Halanzy « Bois Haut »	2

**Quelques chiffres :** 4 ateliers  
9 inscrits  
2,3 participants présents en moyenne  
20,4 € de budget utilisé (0,3 % du subsidy)

## ➤ Bien-être

### Planning et activités

21/01 et 18/02 : mise en place de l'atelier, brainstorming avec les participants

### Lieux d'activité

Slo Coutchant et Centre culturel et sportif

**Quelques chiffres :** 2 ateliers  
11 inscrits  
4 participants présents en moyenne  
0 € de budget utilisé (0 % du subsidy)

## ➤ Culture et citoyenneté

### Planning et activités

- ✓ Dans la mesure du possible une activité par mois / une excursion par an
- ✓ Visites culturelles (expositions, musées, visite,...)
- ✓ Projection de films et documentaires amenant à une réflexion, un débat, une causerie
- ✓ Conférences (Université du Temps Libre,...)
- ✓ Participation à l'opération « Grand nettoyage de printemps »
- ✓ Découverte des associations locales recherchant bénévoles et volontaires

### Lieux d'activité

- Local S'lo Coutchant, 1<sup>er</sup> étage, Rue Charles Magnette, 15 à Virton
- Lieux de visites,...

### Partenariats

Externe : Commission culturelle de Virton, Musée Gaumais.

### Activités réalisées :

DATE	DESCRIPTION	nombre de participants
09/01	Expo Christian Cantos - Galerie du Comble	3
16/01	Vannerie	4
30/01	Ciné débat - sélection de courts métrage	3
13/02	Vannerie	8
27/02	Ciné débat - Chat Noir Chat Blanc - E Kusturica	4
12/03	Vannerie	5
19/09	Expo Alternatives - Virton	2
06/10	Vannerie	10
08/10	Vannerie	3

**Quelques chiffres :**

- 5 ateliers vannerie (15 inscrits ; 7,5 participants présents en moyenne)
- 2 visites d'expositions (11 inscrits ; 2,5 participants présents en moyenne)
- 2 cinés-débats (11 inscrits ; 3,5 participants présents en moyenne)
- 0 € de budget utilisé (0 % du subside)

### Opération Pommes Solidaires

280,24 € de budget utilisé (4,4% de subside)



	2017	2018	2019	2020
Kgs récoltés par le SIS	230 kgs (école sources)	1455 kgs (verger de Gaume)	700 kgs (verger de Gaume)	703 kgs (verger de Gaume)
Kgs apportés par particuliers	140 kgs	136 kgs	0 kg	747 kgs
<b>Total</b>	<b>370 kgs</b>	<b>1591 kgs</b>	<b>700 kgs</b>	<b>1450 kgs</b>
Cubis reçus (valeur marchande)	9 (108,00 €)	26 (312,00 €)	10 (130,00 €)	18 (234,00 €)
Utilisation des cubis	6 aux participants 3 pour ateliers cuisine	8 aux participants 2 pour ateliers parent enfant Noël 11 pour ateliers cuisine	6 aux participants 4 pour atelier cuisine 2020	4 aux participants 14 pour ateliers

## Public et participation

### Profil du public (RASH)

	2016		2017		2018		2019		2020	
CRITERES	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F
<b>TOTAL</b>	13		19		24		28		49	
<b>Nombre</b>	11	2	10	9	15	9	17	11	27	22
<b>18-24</b>			0		2		2		3	
<b>25-44</b>			6		6		6		17	
<b>45-67</b>			13		16		20		29	
<b>Nationalité</b>										
- belge	7	1	6	8	10	7	15	10	21	18
- U.E.	0	0	0	0	1	1	1	1	4	4
- Hors U.E.	4	1	4	1	4	1	1	0	2	0
- Inconnue	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
<b>Situation professionnelle</b>										
- chômeur	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
- Alloc. Handicapé	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
- RIS	10	2	8	8	11	8	12	10	19	19
- Eq. RIS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
- Mutuelle	0	0	2	0	2	0	1	0	4	0
- Sans revenus	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0
- Autres	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0

### Données sur la participation

ENTREE	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de participants année précédente	-	9	12	11	19
Nbre convoqué à l'inscription	44	16	26	38	55
Présent/ Absent	32/12	14/2	14/12	22/16	39/16
Nbre inscrit / non inscrit	21/11	10/4	12/2	13/9	
Nbre participant (min 1 atelier)	13	10	11	17	14
Nombre total d'inscrits et participants	13	19	23	28	33

SORTIE	2016	2017	2018	2019	2020
Retour vers SSG		3	6		2
ISP - Général	0	0	3	0	
ISP - Emploi	0	1	0	0	
ISP - Formation	1	1	0	0	
ISP - ART 60	1	0	1	1	2
ISP - ALE régulier	0	0	0	1	
Pensionné.e					2
Déménagement	2	0	1	1	2
Maladie		1		2	
Divers/ Autre		1	1		5
<b>TOTAL SORTIES</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>13</b>

## Utilisation du subside « frais de fonctionnement »

	2020	2019	2018	2017	2016
Subside	6597.50	6427	6363.37	6300.40	6238
<b>TOTAL DEPENSES</b>	<b>3316.56</b>	<b>4987.06</b>	<b>3195.51</b>	<b>3448.51</b>	<b>2866</b>
Jardin	208.97	1674.70	498.99	2278.34	778.65
Cuisine	717.94	1454.80	1049.30	364.29	193.04
Logement	23	0	70		
Culture & Citoyenneté	1451.24	554	44	36	
Sport & bien Etre	20.40	8	50		
Budget	0	0	102.86		
Matériel Informatique*	487.78	360.61	360.61		
GSM	88	74	48	47	8
Abri Vélo	0	0	40.23	524.50	985.79 + 238.44 (accessoires vélo)
Formation	0	45	45	60	190
Frais de déplacement		46.20	77.70	66.40	30.40
Outils	0	89.99	291.1		412.24
Assurance	319.23	264.17	143.56	54.98	
Divers	0	460.20	374.10	17	30
<b>Reste pour frais de fonctionnement selon clé répartition</b>	<b>3280.94</b>	<b>1439.94</b>	<b>3167.86</b>	<b>2851.86</b>	<b>1.40</b>

\* Amortissement

## Divers

### Formations de l'agent d'insertion

Néant - Les formations mises en place ont dû être annulées à cause de la crise sanitaire

### Partenariats/collaborations

- Pressoir du Verger de Gaume - Munaut (Opération pomme solidaire)
- Service environnement de la Ville (Wallonie Plus Propre - BEWAPP - Grand nettoyage de printemps)
- Commission culturelle de la Ville (expositions/visite guidée cave de l'hôtel de Ville)
- Service technique environnement de la Ville (Serre)

# L'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE

En 2020 notre service d'insertion socioprofessionnel (hors SIS) est composé de :

- 1 agent à temps plein
- 2 agents à 4/5<sup>ème</sup> temps
- et 1 agent à mi-temps

Chacun assure les suivis de nos bénéficiaires de « A à Z ».

Notre Centre a décidé de sortir du subside FSE « NEET'S » le 01/01/2020.

Suite à la crise sanitaire COVID-19, nos suivis ont été complexifiés car nous avons été contraints de réaliser les entretiens en distanciel la majeure partie de l'année.

Nous avons arrêté les chiffres au 31/12/2020.

La répartition des suivis et projets était donc la suivante :

**Madame Déborah CALEMBERT** → temps-plein

- suivis individuels
- animation du module orientation

**Madame Stéphanie GERARD** → 4/5<sup>ème</sup> temps

- PCS : suivi des stagiaires en formation « ouvrier d'entretien du bâtiment »
- suivis individuels
- animation du module orientation

**Madame Maryline GILLOT** → 4/5<sup>ème</sup> temps

- PCS : animation de la formation « permis de conduire théorique »
- suivis individuels
- animation du module remobilisation

**Madame Christelle PAYOT** → mi- temps

- suivis individuels
- animation du module RAE
- gestion du projet ILI « Intégration des personnes étrangères et égalité des chances »

## *Le suivi individuel*

L'objectif principal des entretiens individuels est d'accompagner les bénéficiaires dans la construction d'un parcours d'insertion personnalisé et dynamique, qui correspond à leurs besoins, à leurs compétences et à leur motivation tout en tenant compte de leurs freins.

Dans ce sens, le référent contribue à la réalisation d'un parcours d'insertion durable. Le suivi peut prendre plusieurs formes à savoir, l'orientation, la formation et la préformation qualifiante, la recherche d'emploi, le suivi de mise à l'emploi sous contrat de travail art.60§7. Le processus de remobilisation intervient tout au long du suivi.

Certaines personnes sont considérées comme dispensées de disponibilité à l'emploi (pour raison de santé ou d'équité) et ne sont donc pas suivies.

Depuis 2018, ces dispenses font systématiquement l'objet d'une décision du Comité Spécial du Service Social.

Sur base du projet de la personne, il élabore et évalue les contrats d'insertion des bénéficiaires (PIIS).

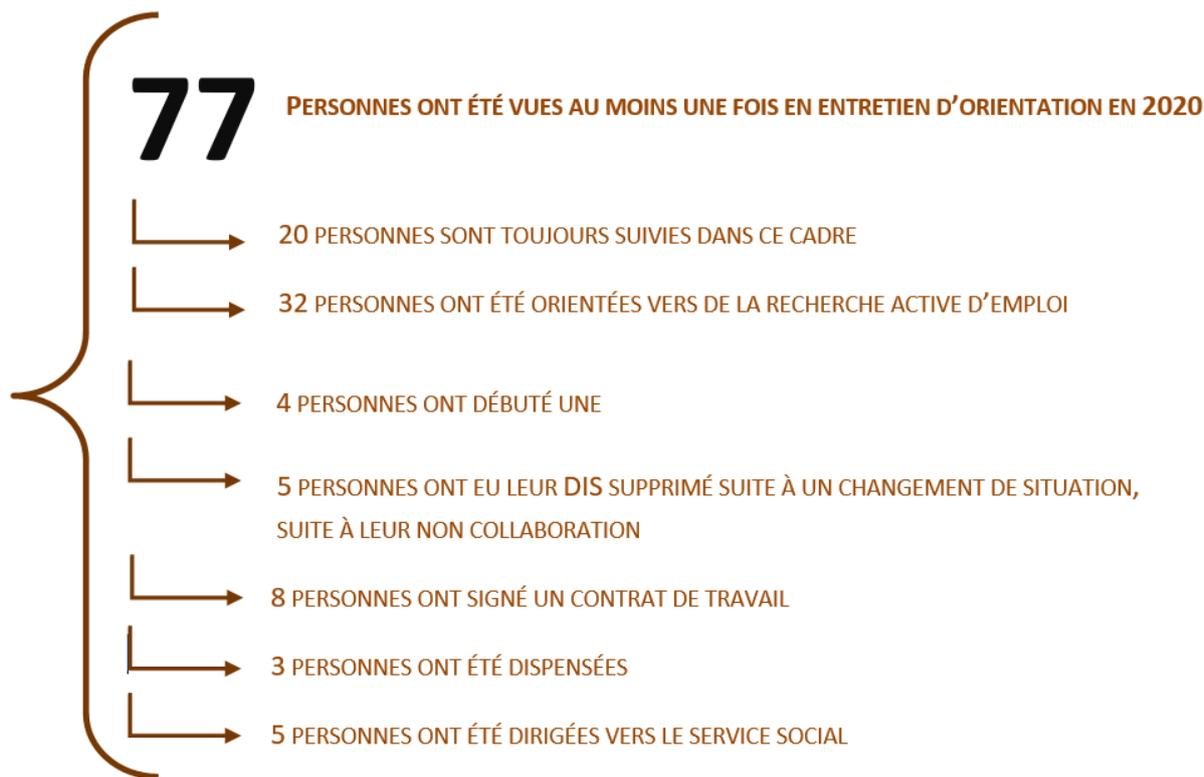
### *Premier entretien : réalisation du bilan socioprofessionnel (BSP)*

L'objectif du BSP est de faire le point sur la situation globale et d'essayer d'établir un projet qui convient à la personne en fonction de ses atouts et de ses freins. Cela permet à l'agent d'insertion de mettre en place des actions qui correspondent à la personne.

### *Phase d'orientation*

#### **Lors des premiers entretiens en orientation, l'agent :**

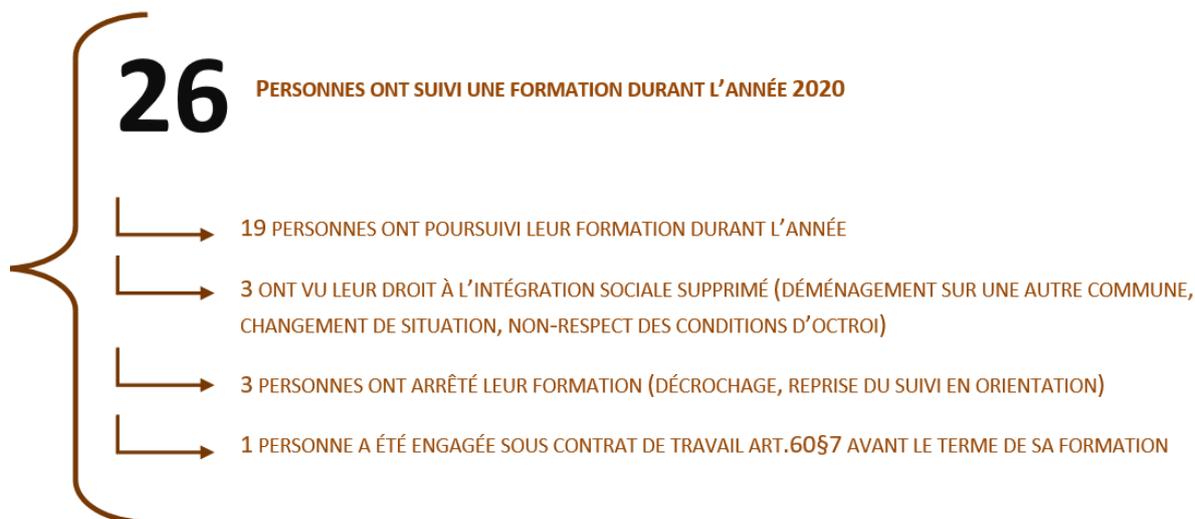
- Accueil, écoute et analyse la demande et le projet professionnel de la personne
- Réalise un bilan de compétences avec la personne
- Informe et oriente vers une formation qualifiante ou pré-qualifiante si cela correspond au projet de la personne. Dans certain cas, une formation en orientation peut être nécessaire pour aider à la définition du projet professionnel.
- Orientation vers les partenaires internes et externes (Service d'Insertion Sociale, Article60/61, FOREM, C.I.S.P, Enseignement de Promotion sociale, IFAPME, FOREM Formation, AWIPH, MireLux, ...) et informe les bénéficiaires sur les conditions d'accès à ceux-ci.



### *Phase de préformation, de formation qualifiante*

En fonction de leur projet, de leurs besoins les personnes sont orientées vers les opérateurs de formation de la province du Luxembourg.

Nous collaborons étroitement avec Lire et Ecrire, la Trêve, la Hall de Han, La Toupie, le Forem, l'enseignement de Promotion sociale, le CEPPST, Mode d'emploi.



## Phase de recherche d'emploi

Dans un premier temps, ce suivi leur permet de créer ou d'actualiser les outils indispensables aux démarches des bénéficiaires. Des rencontres régulières sont ensuite organisées pour tenter de dynamiser au maximum leur recherche d'emploi.

Des contacts avec les services extérieurs sont pris pour permettre à nos bénéficiaires de connaître les différents intervenants utiles dans une recherche active d'emploi (Maison de l'emploi, Mirelux, Agences d'intérim, ...).

D'autres objectifs sont visés comme comprendre le marché de l'emploi, avoir un plan d'action de recherche d'emploi organisée et efficace mais également rendre la personne autonome dans ses démarches en l'aidant à organiser sa recherche.

Ce suivi permet également de dégager des profils pour des engagements sous contrat de travail art.60§7.

## La convention de coopération CPAS-FOREM

« La Convention Cadre de 2020 a pour objet de déterminer les modalités de collaboration efficiente au niveau locale entre le FOREM et le CPAS au profit de leur public commun dans le but de mettre en place des parcours cohérent vers l'emploi.

Cette collaboration vise à l'augmentation des synergies et des collaborations entre les parties, à renforcer l'efficacité de l'intervention à délivrer au public commun et à augmenter les opportunités d'insertion dans l'emploi et la formation.

Dans le cadre de cette convention de coopération, deux publics cibles ont été retenus :

- les 18 à moins de 25 ans en stage d'insertion professionnelle
- les personnes en fin de contrat de travail art.60§7

Une coopération étroite avec les conseillers référents de la maison de l'emploi de Virton a vu le jour. Des binômes ont été mis en place afin que chaque agent de chaque Institution puisse travailler conjointement et de manière efficace.

Un Comité de pilotage se réunit périodiquement afin d'évaluer le dispositif.

Nos échanges avec nos binômes de la Maison de l'emploi ont également été perturbés suite à la crise sanitaire COVID-19. L'encadrement de nos bénéficiaires a été plus compliqués à mettre en place.



## Mise à l'emploi

Concrètement, il s'agit d'engager sous contrat de travail des personnes bénéficiaires du droit à l'intégration sociale pendant une période de travail déterminée, qui leur permet de justifier d'une expérience professionnelle récente, utile et d'obtenir certaines allocations sociales.

Un suivi adapté de ces mises à l'emploi particulières permet d'assurer une plus-value sur le long terme auprès du public touché, c'est-à-dire garantir à la fin du parcours, l'acquisition des compétences nécessaires (savoir être, savoir-faire) et ainsi être plus proche de l'emploi.

# 50

**PERSONNES ONT ÉTÉ ENGAGÉES SOUS CONTRAT DE TRAVAIL ARTICLE 60§7 SUR L'ANNÉE 2020**



De manière générale, nous travaillons avec différents utilisateurs pour les mises à l'emploi. Bien que le CPAS reste l'employeur, les prestations peuvent être réalisées à l'extérieur.

En 2020, notre collaboration est maintenue avec le Collège Notre Dame du Bon lieu, la Toupie, la Halle de han, l'Ecole fondamentale annexées à l'ARNO de Virton, la Locomobile et les Iris.

Nous avons intensifié notre collaboration avec l'Administration communale de Virton à savoir que nous avons travaillé avec l'abattoir communal, le service travaux, les services administratifs.

Les mises à l'emploi se maintiennent également au sein des services du CPAS :

- ❖ administration du CPAS : service accueil, service d'aide aux personnes, service comptabilité
- ❖ MR-MRS « l'Amitié » : services buanderie, cuisine, restaurant, entretien, auxiliaire de vie, maintenance (ouvrier polyvalent).

*Les secteurs d'activité se déclinent ainsi :*

Service entretien	10
Buanderie	3
Auxiliaire de vie	8
Service des ressources humaines	0
Ouvrier polyvalent	9
Chauffeur locomobile	2
Ouvrier communal	4
Accueillante extra-scolaire	1

Aide cuisinier	7
Agent d'accueil CPAS	2
Comptabilité CPAS	1
Administratif commune	2,5
Espace Public Numérique	0,5

Outil d'insertion plus que reconnu et utilisé par notre CPAS depuis plus de 10 ans, l'article 60 §7 de la loi organique est un dispositif de mise à l'emploi permettant un tremplin socioprofessionnel pour les bénéficiaires du CPAS.

Une réflexion sur le dispositif art. 61 a débuté en 2020 et sera finalisée durant le premier trimestre 2021.

### **Quelques chiffres sur les personnes ayant terminé un contrat art 60 §7 :**

- 2** personnes ont signé un contrat de travail chez un autre employeur
- 2** personnes ont signé un contrat de travail chez l'utilisateur
- 21** personnes étaient encore sous contrat de travail art60§7 en cette fin d'année 2020
- 12** personnes n'ont pas atteint le terme de leur contrat parce qu'elles ne convenaient pas au poste, pour des raisons de santé, pour débiter une formation ou suite à un déménagement.
- 15** personnes ont été au bout de leur mise à l'emploi et ont été orientées vers le FOREM

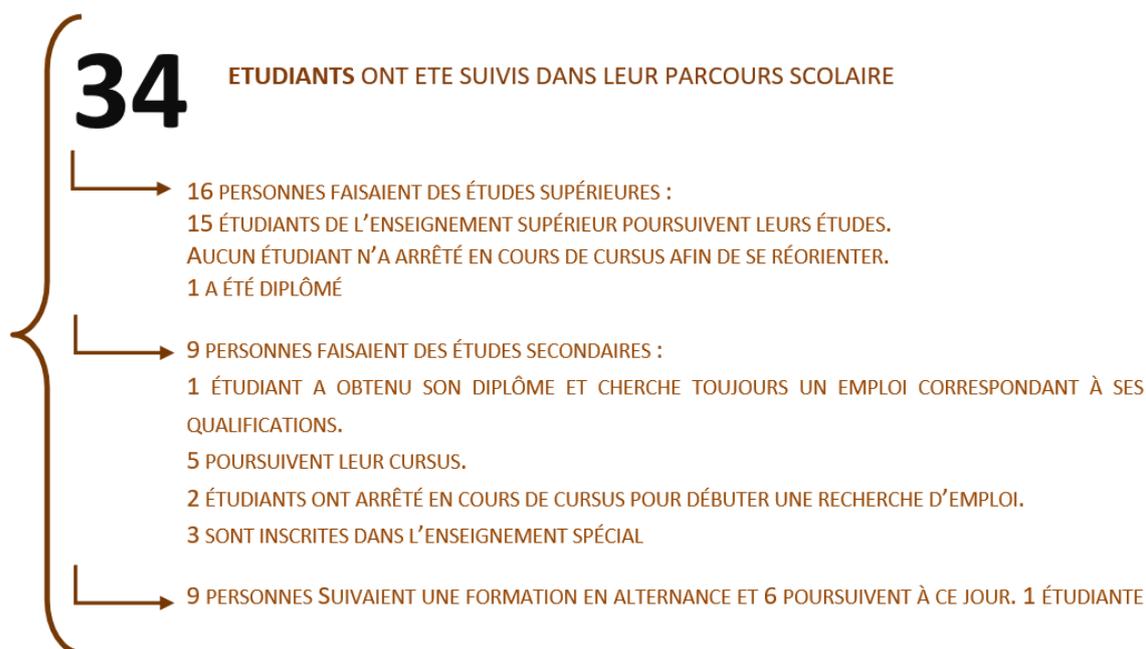
### *Modules collectifs financés par le subside participation et activation sociale*

Les ateliers d'orientation et de recherche actives d'emploi étaient programmés mais ont dû être annulés suite à la crise sanitaire COVID-19.

Par contre, 2 ateliers d'un module remobilisation ont été organisés avant le confinement du mois de mars 2020.

## Autres suivis ISP

### ETUDIANTS



Notre Centre tient à encourager, à soutenir les étudiants, à les accompagner durant toute leur scolarité. Ils sont vus à des moments clés de l'année et en fonction de leurs besoins spécifiques. Force est de constater qu'ils ont de plus en plus besoin d'un suivi régulier car ils rencontrent des difficultés à différents niveaux. En effet, les jeunes rencontrent, parfois, des difficultés au niveau personnel, familial et de motivation dans le cadre de leurs études, ce qui nous amène à devoir les rencontrer plus régulièrement afin de leur proposer un accompagnement plus soutenant.

### SUIVI DANS LE CADRE DE LA RECHERCHE ACTIVE D'EMPLOI

**71** PERSONNES ONT ETE ACCOMPAGNEES DANS LEUR RECHERCHE D'EMPLOI

22 PERSONNES ONT TROUVÉ UN EMPLOI (CONTRAT FIXE OU INTÉRIM) HORS CONTRAT DE TRAVAIL ART60§7 DURANT L'ANNÉE 2020.

### SANCTION ONEM

Deux personnes ont fait l'objet d'une sanction pour une période déterminée.

Le suivi se calque sur celui décrit ci-dessus mais les actions étant limitées dans le temps, les personnes ont été vues à 2 ou 3 reprises maximum.

## *Projet individualisé d'intégration sociale*

**130**

PIIS et avenants ont été rédigés et évalués durant l'année 2020.

### *Plan d'actions*

De manière générale, nous maintenons notre organisation telle qu'elle a été mise en place au 01/01/2020 à savoir que les agents ISP accompagnent les personnes tout au long de leur parcours au sein du service ISP.

Nous souhaitons mettre en place, maintenir ou développer les actions ci-dessous :

- le partenariat avec la Maison de l'emploi de Virton dans le cadre de la convention de coopération CPAS-FOREM ;
- la participation systématique aux plateformes déjà en place en ce qui concerne l'ISP ;
- la présentation de notre Centre aux services sociaux de la région ;
- les plateformes insertion ;
- la participation de nos bénéficiaires aux ateliers organisés par le Forem tout en systématisant la participation aux journées portes ouvertes du Forem Formation et du Carrefour Emploi Formation Orientation ;
- le bénévolat pour permettre de vérifier si un bénéficiaire est proche ou non du monde du travail, de l'aider à confirmer son projet professionnel ;
- les modules collectifs liés au subsidé « Participation et Activation Sociale » ;
- le partenariat avec les services extérieurs ;
- l'accompagnement des étudiants dans leur parcours scolaire ;
- les liens avec la Mirelux ;
- le projet "Territoire zéro chômeur de longue durée" ;
- la collaboration avec le PCS de Virton dans le cadre de la formation pour le permis de conduire et dans le cadre de la formation ouvrier en bâtiment.

Le télétravail est maintenu pour une durée indéterminée.

Nous poursuivons donc les suivis en distanciel mais nous fixons également des rendez-vous individuels en présentiel en fonction des situations et des besoins des personnes.

# Projet initiative emploi jeunes « Accroche et moi » cofinancé par le Fonds Social Européen (FSE)

## *Sur le plan individuel*

Au niveau du contenu, l'accompagnement en individuel se déroule de la même manière que l'accompagnement proposé par le service d'insertion à la différence que le rythme des rencontres est plus intensif. L'objectif est de proposer un accompagnement permettant à chacun de réaliser un projet professionnel en lien avec ses besoins et ses compétences.

Lors de la première rencontre, le bilan social est réalisé afin de faire connaissance avec la personne. Ce bilan permet également d'établir un lien de confiance, car l'usager a la liberté de dévoiler ce qui lui convient. Il va servir de base à la construction du projet car il va permettre de mettre en évidence les freins et les atouts.

Il y a ensuite l'élaboration d'un PIIS. Pour les NEET's, il est obligatoire. Le projet individualisé d'intégration sociale est un contrat entre l'institution et le stagiaire, à travers lequel chacun est invité à respecter des engagements. En ce qui concerne le stagiaire, son engagement est essentiellement lié à un plan d'action élaboré en collaboration avec le travailleur social, dans lequel il a des échéances à respecter. L'institution, elle, s'engage à mettre tous les moyens et les ressources nécessaires à disposition du stagiaire, afin qu'il puisse atteindre les objectifs fixés.

La suite est adaptée à la situation de la personne, des outils de développement personnel sont utilisés afin de répondre au plan d'action élaboré pendant la rédaction du contrat d'intégration. Ces outils donnent accès à des prises de consciences permettant d'identifier les forces et les faiblesses. La personne réalise que son projet de vie (ou projet d'insertion socioprofessionnelle) est plus accessible qu'il n'y paraît.

Des évaluations sont programmées au minimum trois fois par an.

L'objectif est de marquer l'avancée de la personne. Les évaluations sont des moments stratégiques car à plusieurs reprises, elles ont permis de redynamiser la personne ou même d'y voir plus clair dans sa situation.

## *Sur le plan collectif*

### **Deux modules ont été proposés auxquels des jeunes stagiaires NEET's ont participé**

→ Le premier de l'année était le module d'orientation qui s'est déroulé du 23/05/2019 au 27/06/2019 à raison d'une demi-journée par semaine.

L'objectif du module était d'apporter aux participants des outils leur permettant d'élaborer ou de confirmer un projet professionnel. Deux jeunes NEET's ont participé et l'un d'eux vient de débiter une formation en vente.

→ Le second était une formation pour le permis théorique donnée par Réso l'ASBL Luxembourg, elle s'est déroulée du 28/10/2019 au 26/11/2019.

9 jeunes ayant le profil NEET's ont participé à cette formation donnant accès à une session spéciale, mais malheureusement aucun n'a obtenu son permis théorique.

## *Rapport statistique pour les prises en charge dans le cadre du FSE*

Durant cette année, 27 jeunes ont été accompagnés en individuel, deux jeunes ont participé aux deux modules et 9 ont participé au module du permis de conduire.

Dans ces 27 jeunes il y en a :

- 11 qui ont commencé à travailler dans le cadre d'un contrat art60§7, contrat intérimaire ou contrat à durée déterminée
- 4 ont débuté ou terminé une formation
- 2 ont élaboré/concrétiser un projet professionnel
- 8 ont quittés la commune où sont devenus hors cible
- 2 ont décroché

## Les formations et la participation à des événements en lien avec le projet

La personne engagée dans le cadre du subsidé a suivi deux formations dans le but de répondre au mieux aux besoins des personnes accompagnées.

- **Mobiliser un public contraint**, qui est une formation Formaform proposée gratuitement. Cette formation nous a permis de travailler sur la dédramatisation du cadre pouvant être contraignant. Ce qu'elle proposait visait à développer des habiletés relationnelles et des stratégies de collaboration adaptées à un public peu ou pas demandeur. Cette formation s'est déroulée en deux jours dans les locaux de la MIRELUX à Libramont les 30/09 et 01/10.
- **La carte de priorités**, cette formation avait pour but de proposer un outil concret afin de faire émerger un projet réaliste. Dans le cadre des accompagnements en individuel, nous pouvons rapidement tourner en rond et rencontrer des freins empêchant l'évolution d'une situation. Grâce à cet outil nous pouvons établir un plan d'action permettant la réalisation d'un PIIS en lien avec les besoins de la personne et qui elle est.

## Plusieurs participations à des événements ont lieu dans le cadre du subsidé FSE

1. Action Job étudiant qui s'est déroulée le 6 mars 2019 à la bibliothèque de Virton : l'encadrement et la participation à cette journée a surtout permis de s'imprégner des méthodes utilisées en matière de rédaction de CV. Elle a aussi permis une accroche avec un potentiel futur public, car nous avons pu partager les missions des CPAS à certains jeunes se questionnant sur le droit.
2. Vendredi du social « accompagnement des 18-24 ans, quelles aides possibles » qui s'est déroulé le 21 juin 2019, au palais abbatial à Saint-Hubert. Rencontre avec la cellule jeune du CPAS d'Arlon, cette rencontre a permis d'échanger sur les pratiques utilisés dans nos CPAS respectifs et d'échanger des outils.
3. Présentation du service insertion et du cofinancement accordé par le FSE à la plate-forme Sud Luxembourg en date du 13/09/2019.
4. Salon destination emploi qui s'est déroulé au Hall polyvalent à Arlon en date du 10 octobre 2019. L'agent FSE a accompagné le groupe se rendant à ce salon, dont trois jeunes encadrés par le projet FSE.
5. Participation à l'animation de la création d'un espace personnel à la maison de l'emploi en date du 27/11/2019. Un jeune encadré par le projet FSE a participé.

## Autres suivis ISP

### Etudiants

# 27

#### ETUDIANTS ONT ETE SUIVIS DANS LEUR PARCOURS SCOLAIRE

→ 10

Faisaient des études supérieures : 8 étudiants de l'enseignement supérieur poursuivent leurs études. 1 étudiant a arrêté en cours de cursus afin de se réorienter. 1 a été diplômée et a trouvé un emploi début d'année 2020

→ 12

Faisaient des études secondaires : 1 étudiante a obtenu son diplôme et cherche toujours un emploi correspondant à ses qualifications. 6 poursuivent leur cursus. 1 étudiant a arrêté en cours de cursus pour débiter une recherche d'emploi. 3 sont inscrit dans l'enseignement spécial

→ 5

Suivaient une formation en alternance et la poursuivent à ce jour

Notre Centre tient à encourager, à soutenir les étudiants, à les accompagner durant toute leur scolarité. Ils sont rencontrés à des moments clés de l'année et en fonction de leurs besoins spécifiques. Force est de constater qu'ils ont de plus en plus besoin d'un suivi régulier car ils rencontrent des difficultés à différents niveaux. En effet, les jeunes rencontrent, parfois, des difficultés au niveau personnel, familial et de motivation dans le cadre de leurs études, ce qui nous amène à devoir les rencontrer plus régulièrement afin de leur proposer un accompagnement plus soutenant.

### *Suivi dans le cadre de la recherche active d'emploi*

# 35

**PERSONNES ONT ÉTÉ ACCOMPAGNÉS DANS LEURS RECHERCHE D'EMPLOI**

### *Sanction ONEM*

4 personnes ont fait l'objet d'une sanction pour une période déterminée. Le suivi se calque sur celui décrit ci-dessus mais les actions étant limitées dans le temps, la personne est vue à 2 ou 3 reprises maximum.

# 114

**PIIS ET AVENANTS ONT ÉTÉ RÉDIGÉS ET ÉVALUÉS DURANT L'ANNÉE**

### *Plan d'action*

De manière générale nous maintenons notre organisation telle qu'elle a été mise en place au 01/01/2019 à savoir que les agents ISP accompagnent les personnes tout au long de leur parcours au sein du service. Nous souhaitons mettre en place et développer les actions ci-dessous :

- partenariat avec la maison de l'emploi de Virton dans le cadre de la convention de coopération Cpas/Forem
- participation plus active aux plateformes déjà en place en ce qui concerne l'ISP
- présentation de notre centre aux services sociaux de la région
- remettre en place les plateforme insertion
- systématiser la participation/l'information de nos bénéficiaires aux ateliers organisés par le Forem. Tout en systématisant la participation aux journées portes ouvertes du Forem Formation et du CEFO
- développer le bénévolat pour permettre de vérifier si un bénéficiaire est proche ou non du monde du travail, de les aider à confirmer leur projet professionnel. Mais également dans le but de développer le service SAP
- maintenir les modules collectifs liés au PAS
- développer les partenariats avec les services extérieurs
- maintenir l'accompagnement des étudiants dans leur parcours scolaire
- développer les liens avec la Mirelux
- participer au projet "Territoire zéro chômeur de longue durée"

# LES FONCTIONS « SUPPORT »

## LE DÉPARTEMENT DES AFFAIRES GÉNÉRALES

Le département des affaires générales est composé de différents services :

- le service accueil
- le service d'aide aux personnes
- le secrétariat
- le service informatique (marché de service avec prestataire externe)

Ce département a également en charge la gestion du patrimoine de l'administration ainsi que la réalisation des marchés publics ordinaires et extraordinaires pour les besoins du CPAS et de la MR-MRS « l'Amitié ».

### *Formation des agents*

Dans le but d'améliorer le bien-être et les connaissances de chacun des membres du service et permettre une utilisation optimale des logiciels mis à leur disposition, les agents ont suivi différentes formations telles que :

- en présentiel : Ia.Délib - atelier spécifique (Imio) ;
- à distance : le RGPD est-il contaminé par le covid-19 ? A quoi devons-nous être vigilants d'un point de vue du RGPD lors de cette crise sanitaire (Technofutur)  
Comment mener une analyse d'impact ? (UVCW)  
Marchés publics : sélection, attribution, motivation, information - en pratique (UVCW)  
Marchés publics groupés : choisir entre la centrale d'achats ou le marché conjoint occasionnel (UVCW).

En raison de la crise sanitaire, de nombreuses formations ont été annulées et certaines ont été organisées à distance.

## Le service accueil

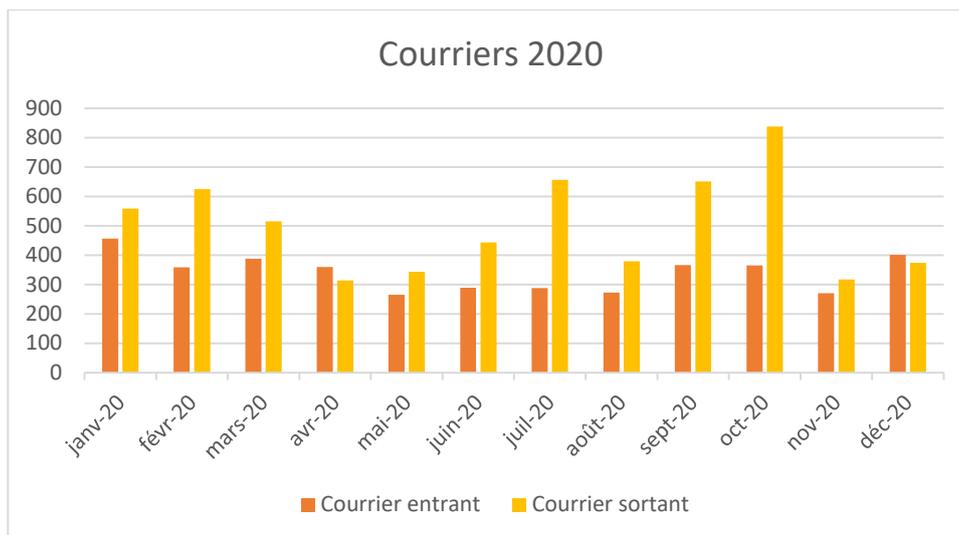
**Les tâches du service accueil du CPAS sont effectuées par 2 agents à temps plein** dont 1 sous contrat à durée indéterminée.

Les agents d'accueil occupent un rôle d'information et de services.

Depuis toujours, nous accordons une importance significative à la qualité des prestations rendues au public. Le service informe le public sur les services proposés, les activités organisées, etc.

Le travail est varié et est principalement organisé autour des tâches suivantes :

- traitement des courriers entrants et sortants ;
- réception et orientation des visiteurs ;
- préparation des colis alimentaires ;
- gestion du terminal de paiement : activités cinéma, ateliers payants, sacs poubelle au détail, ...
- chargement des compteurs à budget ;
- prise de rendez-vous pour la permanence juridique et la permanence « handicapé » ;
- diverses tâches d'ordre administratif ou liées à l'intendance des locaux.



### FOCUS COVID-19

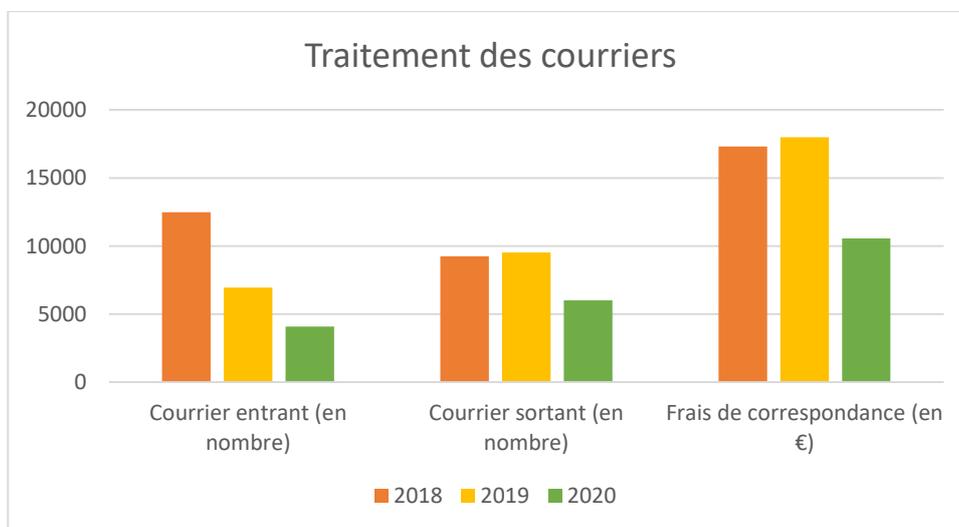
Depuis le début de la pandémie et des diverses recommandations relatives à la mise en place du télétravail, nos deux agents du service accueil ont toujours travaillé en présentiel afin de garantir et de préserver un service de proximité adapté aux citoyens.

Ils se sont également adaptés aux nouveaux horaires de travail des différents services de l'administration et ils sont devenus des véritables relais des services sociaux mais aussi des services supports en les aidant dans leur travail quotidien, on peut retenir en autres :

- déviation et transferts des appels téléphoniques vers les agents ;
- envoi des courriers ;
- suivi des demandes diverses émanant de tous les services ;
- planification des agendas des permanences sociales et des rendez-vous sociaux ;
- scan des courriers entrants et des courriers sortants afin de garantir la fluidité des traitements de l'information.

### FOCUS MESURES D'ECONOMIE

Depuis plusieurs années, quotidiennement, nous nous efforçons de réduire l'envoi de courrier papier puisque nous privilégions toujours les moyens de communication électronique. Ci-dessous un tableau illustrant cette diminution :



## Le service d'aide aux personnes (SAP)

Ce service a été créé dans les années 90 dans le cadre de l'agrément en tant qu'initiative d'économie sociale. L'agrément en tant qu'« Initiative d'économie sociale » est octroyé par la Wallonie pour soutenir la mise en place d'un projet à finalité sociale et l'insertion socioprofessionnelle de travailleurs peu qualifiés par le biais d'une activité de production de biens ou de services.

**Ce service emploie 4 aides ménagères :**

- une aide-ménagère à raison de 13 heures/semaine ;
- 3 aide-ménagères à temps plein dont une sous contrat art. 60 § 7 affectée à l'entretien de notre bâtiment administratif.

Evolution 2018 à 2020 des heures prestées et du nombre de clients :

Année	2018	2019	2020
Nombre moyen d'heures de prestations par mois	264	264	215
Nombre total de clients	38	37	35

Il est à noter qu'en raison de la crise sanitaire le service a dû arrêter ses prestations chez les personnes durant le mois d'avril, à l'exception d'une cliente.

### FOCUS MESURES D'ECONOMIE

Malgré les différentes pistes étudiées et analysées par nos départements afin d'améliorer la situation financière de ce service ; le Conseil de l'Action Social a décidé en date du 28 octobre 2020 la fermeture définitive du service d'aide aux personnes en date du 31 décembre 2020 avec réaffectation des ouvrières au sein des services buanderie et entretien de notre MR-MRS « l'Amitié ». Seule, l'une d'entre elle a décidé de mettre fin de commun accord à son contrat.

## Le secrétariat

Grâce à l'outil développé par l'intercommunale IMIO dénommé « iA.Délib - Gestion des délibérations », la gestion administrative des délibérations des organes s'est fortement simplifiée

En effet, iA.Délib permet notamment de gérer :

- les types de séances délibératoires avec leurs caractéristiques propres ;
- les points à soumettre aux réunions avec leurs annexes ;
- les avis, remis par les services, sur les dossiers ;
- les ordres du jour lesquels sont constitués des dossiers créés par les utilisateurs ;
- le suivi à réaliser des décisions prises en séances ;
- les procès-verbaux des réunions des organes décisionnels.

L'agent administratif en charge du secrétariat général assiste le Président et le Directeur général dans leur travail quotidien grâce à ce logiciel.

**Le volume des tâches courantes du secrétariat peut être illustré par le nombre de réunions des organes délibérants, lequel se résume comme :**

réunions	2018	2019	2020
Conseil de l'action sociale	11 (soit 248 points traités)	17 (soit 485 points traités)	12 (soit 448 points traités)
Bureau permanent	51 (soit 517 points traités)	19 (soit 287 points traités)	22 (soit 316 points traités)
Comité de gestion MR-MRS	2 (soit 8 points traités)	3 (soit 30 points traités)	4 (soit 14 points traités)

En 2018, les réunions avaient lieu toutes les semaines avec une délégation du Conseil de l'action sociale plus élargie. Une modification quant à la délégation des compétences est intervenue à partir de 2019, le BP se réunissant toutes les 3 semaines.

Cet agent administratif endosse également le rôle de référent PST. C'est la personne qui va orchestrer et coordonner au sein de PROGRAMME STRATÉGIQUE TRANSVERSAL. Son rôle est de veiller à ce que la démarche PST, les rouages du PST, fonctionnent sans encombre.

## FOCUS MESURES D'ECONOMIE

Un effort est réalisé pour diminuer l'impression de certains documents tels que les procès-verbaux et les courriers sortants. Ainsi en 2020, un peu plus de 3 ramettes de 500 feuilles ont pu être économisées par rapport à 2019. Il est bien entendu que nous poursuivons cette démarche afin de réduire davantage le coût des impressions papier.

## Les marchés publics

Ci-après la liste des marchés publics ayant fait l'objet d'une décision au bureau permanent ou au conseil de l'action sociale durant l'exercice 2020 :

1. fourniture de gaz et pose d'une citerne enterrée de 4.850 litres
2. fourniture de boissons biologiques
3. fourniture boissons traditionnelles
4. fourniture charcuteries
5. fourniture gâteaux et biscuits secs
6. fourniture poissons frais MSC et ASC
7. fourniture poissons surgelés MSC et ASC
8. fourniture de produits à base de pommes de terre
9. fourniture de produits de boulangerie
10. fourniture de produits diététiques
11. fourniture de produits laitiers
12. fourniture de produits secs traditionnels
13. fourniture de fruits et légumes frais
14. fourniture de produits surgelés traditionnels
15. fourniture de viande fraîche d'origine locale
16. fourniture de volailles traditionnelles
17. fourniture de petit mobilier (sièges visiteurs, bancs vestiaires, tabourets à roulettes...)
18. fourniture de 2 tables d'examen à hauteur variable
19. fourniture d'équipements de cuisine : chariot, plateaux et chariots type "échelle »
20. fourniture de matériel de cuisine : lot 1-robot pour la réalisation de repas à texture modifiée ; lot 2-vaisselle en polycarbonate ; lot 3-matériel de cuisson ; lot 4-bacs de conservation ; lot 5-ustensiles
21. fourniture de chaises percées adaptées en siège de douche
22. fourniture et installation (location) frigos
23. fourniture et pose de rideaux dans le cadre des travaux d'extension de la MR-MRS
24. fourniture de linge de lit (couettes, oreillers, draps) dans le cadre des travaux d'extension de la MR-MRS
25. fourniture de matériel de soins
26. fourniture de mobilier pour les 60 nouvelles chambres des résidents de la MR-MRS
27. fourniture de mobilier pour les espaces communs (de l'extension) de la MR-MRS
28. fourniture de 3 chariots à glissières et 2 chariots à débarrasser
29. fourniture de 2 chariots régénérants, plateaux et vaisselles adaptés
30. fourniture de divers équipements pour le traitement du linge
31. fourniture de 60 kits cimaises de 1m50 et 5 kits de 6m
32. fourniture de produits d'entretien respectueux de l'environnement
33. services de collecte de bidons et huiles usagés
34. matériel informatique. Adhésion à l'accord-cadre de la Province de Luxembourg
35. marché conjoint avec la Ville pour la fourniture de chaussures de travail pour la Ville et le CPAS.
36. acquisition d'une autolaveuse pour les besoins de la MR-MRS. Recours à l'accord-cadre du SPW.
37. adhésion à la Centrale de marchés du service public de Wallonie (DTIC. Département des technologies de l'information et de la communication).
38. marché de services conjoint avec la Ville portant sur les tickets-repas électroniques.

39. machine à affranchir (contrat de location).
40. travaux. Extension et reconditionnement de la MR-MRS. Procédure concurrentielle avec négociation.
41. monte-charge pour les besoins de la MR-MRS "l'Amitié".
42. acquisition de divers outillages et matériaux pour le service maintenance (CPAS et MR-MRS).
43. fourniture de pellets en vrac pour la chaudière de la MR-MRS.
44. Covid-19. Prestations de tests PCR pour les maisons de repos et de soins. Synergie entre les CPAS de Virton, d'Arlon et d'Aubange.

## Le service informatique

La gestion de l'infrastructure informatique et du parc informatique du CPAS a été confiée et gérée à une société externe, BMS Engineering située à L-4384 Ehlerange, dans le cadre d'une procédure de marché public de services pour une durée de trois ans.

Le travail est effectué comme suit :

- 1 journée/semaine sur le site du CPAS pour le service IT ;
- 1 support téléphonique pendant les heures de bureau ;
- suivi des supports web et du site internet.

Les fonctions principales du service informatique sont les suivantes :

- ✓ analyse des besoins avec la responsable du département et élaboration de solutions techniques et logicielles ;
- ✓ implémentation des matériels et logiciels ;
- ✓ gestion au quotidien des réseaux informatiques du CPAS et de la MR-MRS l'Amitié ;
- ✓ maintien du niveau technologique adéquat et résolution des problèmes ponctuels ;
- ✓ installation, configuration et contrôle du matériel informatique composé principalement de PC, écrans, claviers, souris, imprimantes, routeurs, câblage, scanners, switches, lecteurs cartes, ... ;
- ✓ gestion et contrôles des serveurs : connectivité, espace disque, mémoires, sécurité, accès, ...

## Délégué à la protection des données (DPD/DPO) :

L'entrée en vigueur du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD) a nécessité la désignation d'un délégué à la protection des données au sein de l'institution.

Celui-ci assiste le CPAS dans toutes les matières relatives à la protection des données.

- Ses missions :
- informer et conseiller l'institution ainsi que ses agents ;
  - contrôler le respect du RGPD
  - sensibiliser et former le personnel participant aux opérations de traitements
  - point de contact avec les personnes externes et l'autorité de contrôle ;
  - ...

Une convention de mise à disposition de l'agent DPD a été conclue avec les CPAS de Rouvroy et d'Etalle à raison d'1 jour par semaine soit 1/5<sup>me</sup> ETP.

## FOCUS COVID-19

Le télétravail ayant été rendu obligatoire en raison de la situation sanitaire, les séances d'informations/sensibilisation ont été suspendues et le travail de mise en conformité imposé par le RGPD a quelque peu été ralenti.

# LE DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

La crise sanitaire du Covid-19 a eu un impact significatif sur notre façon de travailler impliquant un changement du jour au lendemain.

En effet, le CPAS de Virton en tant qu'employeur a eu à faire face à des enjeux cruciaux directement en lien avec le travail de ses collaborateurs :

- 1) mettre en place des politiques de santé et de sécurité pour protéger ses agents (limitation des regroupements dans les espaces communs réduits, annuler les déplacements non essentiels, adapter l'organisation des équipes (rotation)...) )
- 2) accentuer la communication digitale et s'assurer que les messages transmis sont compris (mailing).
- 3) rendre possible le travail à domicile le plus rapidement, par le télétravail (accès VPN mis à disposition).

## *Composition :*

Depuis 2014, l'effectif global du département RH est resté constant soit 2 agents (dont un chef de département depuis septembre 2018 et une employée d'administration) pour un temps de prestation global de 1,80 ETP.

## *Objectif :*

Le Département des ressources humaines accompagne les agents au quotidien et tout au long de leur carrière pour toutes les démarches qu'ils doivent accomplir, du recrutement et de la signature du contrat jusqu'à la pension.

## *Les missions permanentes :*

### ✓ Gestion financière.

- Etablissement de divers documents sociaux (C131A, C131B, C4, C32) par voie électronique
- Remboursement de frais divers (frais de déplacements, participation à une Commission de sélection)
- Paiement des jetons de présence
- Commande et distribution de chèques repas
- Distribution des fiches de paies papier, des souches fiscales, des primes syndicales.
- Gestion des divers subsides (APE, Maribel Social et Fiscal, AVIQ...)
- Gestion des assurances liées au personnel
- Tenue des crédits afférents aux dépenses du personnel.

### ✓ Gestion des carrières.

- Mise en place de recrutements pour les profils contractuels ou nommés, établissement du contrat de travail et adaptation de celui-ci en fonction des demandes de travail à temps partiel, modification des horaires...
- Suivi des évaluations et des évolutions de carrière
- Suivi des dossiers relatifs à des sanctions disciplinaires
- Etablissement des dossiers administratifs des pensions des agents statutaires
- Gestion des dossiers de licenciements ou de démissions.

### ✓ Gestion administrative.

- Accueil des nouveaux agents
- Suivi de la santé des travailleurs (convocation et suivi des décisions prises par le médecin du travail)
- Gestion du pointage des agents
- Encodage des congés légaux et autres
- Encodage et gestion via l'interface d'Ethias des suivis administratifs des accidents de travail
- Suivi des demandes de reconnaissance de maladies professionnelles
- Gestion des demandes de formations.

✓ **Gestion institutionnelle.**

- Mise à jour des statuts administratif et pécuniaire
- Mise à jour du règlement de travail
- Gestion du cadre du personnel du CPAS et de la MR-MRS « l'Amitié ».

### Quelques chiffres :

Tout au long de l'année 2020, les mouvements en personnel au sein de notre structure ont eu 3 origines principales : la crise sanitaire, l'augmentation du nombre de mises à l'emploi sous statut art 60 ainsi que l'extension de la MR-MRS « l'Amitié ».

Cela s'est également traduit par un nombre conséquent de dossiers traités par le département RH, en lien avec la situation des agents des deux sites ou avec des demandes particulières de ceux-ci :

- o 109 dossiers instruits et soumis au Bureau permanent ;
- o 172 dossiers instruits et soumis au Conseil de l'action sociale.

### Les dossiers instruits

#### Engagements de personnel par contrat de travail (loi du 3/07/1978) ou nomination :

INTITULES	2020
CDI	17
CDD	21
Remplacement	29
Art. 60	81
Etudiant	18
Avenant (modification affectation)	5
Nomination	1

#### Fin de contrats :

INTITULES	2020
Licenciement force majeure médicale	2
Pensions (statutaires)	2
Démissions (admissions à pension - contractuel)	1
Démissions volontaires	3
Rupture de commun accord	14

#### Interruption de carrière :

INTITULES	2020
1 <sup>ère</sup> demande ou prolongation (complète ou partielle)	5
Congé parental	1
Congé parental (dans le cadre du Covid-19)	1
Congé sans solde	1
Semaine de 4 jours	1
Reprise anticipée	1

**Accident de travail :**

INTITULES	2020
Nombre de déclarations	9
Accident de travail	8
Accident sur le chemin du travail	1
Accident en suspend ou refusé	3
Victimes Art 60 §7	4

**Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures :**

INTITULES	2020
Directeur général f.f.	5
Directeur financier f.f.	2
Infirmière en chef f.f.	3
Responsable des services cuisine et restaurant f.f.	5

**Octroi/prolongation travail à ½ ou ¼ temps médical :**

INTITULES	2020
Nombre de dossiers/demande de prolongation	5
Agents bénéficiaires	2

**Les recrutements organisés pour la MR-MRS « l'Amitié » et le CPAS :**

INTITULES	2020
Recrutement pour le poste du directeur de la MR-MRS « l'Amitié » (h/f)	1
Recrutement/Nomination pour le poste d'infirmier en chef (h/f)	1
Recrutement pour le poste d'infirmier (h/f)	1
Recrutement pour le poste d'aide-soignant (h/f)	1
Recrutement en urgence pour le poste d'aide-soignant (h/f)	2
Recrutement pour le poste d'éducateur spécialisé (h/f)	1
Recrutement pour le poste d'ouvrier (h/f) aux services entretien et buanderie	1
Recrutement en urgence pour le poste de médiateur de dettes (h/f)	3
Recrutement pour le poste d'assistant social (h/f)	1
Recrutement en urgence pour le poste d'assistant social (h/f)	2
Recrutement en urgence pour le poste d'agent d'insertion (h/f)	1

**Les recrutements organisés pour la sélection d'agents sous statut article 60 §7 :**

INTITULES	2020
Service cuisine-restaurant	4
Service auxiliaire de vie	4
Service buanderie	1
Service entretien	1
Postes en lien avec la subvention Covid	4
Service SAP	2
Service comptabilité	1
Service accueil	1
Profils utilisateurs extérieurs	10

# LE DÉPARTEMENT COMPTABILITE-FINANCES

## Composition

Suite au départ en fin d'année 2019 du Directeur financier, une réorganisation de l'équipe du service comptabilité a été réalisée. L'effectif de 4 agents représentant 3,5 ETP en 2019 est passé à 3 agents à TP et un agent art 60 à TP également soit un total de 4 ETP.

La cheffe du département comptabilité-finances a occupé le poste de Directrice financière faisant fonction à 0,8 ETP.

Globalement l'effectif est passé de 5,05 ETP (DF compris, sans art 60) à 4,8 ETP (DF compris et 1 art 60 compris).

Comme tous les services du CPAS, le service comptabilité a dû mettre en place le télétravail et s'adapter aux nouvelles conditions de travail ce qui a bousculé les habitudes de chacun. Entre mars et décembre, le service a été organisé avec la présence de 2 agents dans les bureaux et 3 agents en télétravail chaque jour.

Cela a été possible grâce à la mise en place d'un système d'accès au serveur à distance (VPN) permettant l'accès à tous les documents et logiciels à partir de leur domicile par les agents et grâce à une grande flexibilité et un grand professionnalisme de leur part. Le travail a donc ainsi pu se poursuivre sans interruption et sans impact négatifs pour les bénéficiaires, les fournisseurs et les clients.

## Formation des agents

Malgré la COVID et la difficulté en début d'année de participer à des formations en présentiel, les formations suivantes ont tout de même pu être suivies par les agents via des vidéo conférences :

- le 21 janvier 2020 : présentation de l'outil CPAS-connect par la société Vanden Broele, participation d'un agent du service comptabilité ;
- « Aides sociales et revenus d'intégration : focus sur les pratiques de récupérations sous l'angle de la jurisprudence » suivi par un agent de la comptabilité le 23 juin 2020 ;
- « Comment les CPAS peuvent-ils utiliser les différentes mesures prises par le gouvernement fédéral pour aider les personnes victimes de la crise sanitaire ? » suivi par un agent de la comptabilité le 01<sup>er</sup> octobre 2020 ;
- Démonstration de l'outil EOS un système complet d'aide à la gestion sociale dédié aux CPAS par la société CIVADIS suivi par un agent du service comptabilité le 13 novembre 2021

## Actions et projets menés

Durant l'année 2020, le service comptabilité-finance ainsi que le directeur financier ont réalisés divers projets ou travaux spécifiques :

- **Mise en place d'une recommandation importante de l'audit relatif à nos processus liés aux matières subventionnées par le SPP IS** en date des 3,9 et 10 juillet 2019 : mise en place des paiements d'aides sociales et RIS sur base du PV des comités directement par le service comptabilité. Les assistantes sociales n'interviennent plus dans le processus de paiement hormis pour le transfère éventuels de pièces justificatives. L'objectif de cette mesure était de limiter au maximum les intervenants entre la décision et le paiement pour éviter les oublis de paiements et un gain d'efficacité global au CPAS. Un suivi de l'audit du SPP devait avoir lieu en juillet 2020 avec l'inspecteur du SPP mais n'a pu être fixé en raison de la crise, il aura probablement lieu en 2021 pour évaluer les mesures mises en place et poursuivre les recommandations.
- Révision, avec le service social, de la **procédure pour les prises en charge de solde d'hébergement** en mai.
- **Révision de la dette** avec la banque Belfius pour une série de crédits en cours avec décision du CAS le 28 septembre 2020.

- **Contrôle des comptes de tiers et contrôle de l'encaisse du DF** : la première réunion trimestrielle, prévu initialement le 21 avril 2020, a dû être reportée car ne pouvait être réalisée en présentiel en raison des restrictions liées à la crise sanitaire. Ces contrôles doivent se faire en présentiel car il s'agit de vérifier des documents (factures, contrats, ...) dont les AS ne disposent que sous format papier. Aucun contrôle n'a donc été effectué en 2020, le contrôle de toute l'année 2020 a pu être réalisé le 01 février 2021 grâce à la mise à disposition par la Ville de la salle du Conseil communal.
- Réalisation de **l'évaluation de tous les agents** du service en décembre 2020.
- **Inspection comptable du SPP** les 26,27 et 30 novembre 2020 : contrôle comptable de la subvention relative à la loi du 02/04/1965 pour les années 2015 à 2018 et contrôle comptable de la subvention relative à la loi du 26/05/2002 pour les années 2017 et 2018.
- **Par rapport à la crise sanitaire COVID-19**, le département a dû faire face à un **surcharge de travail** liée aux différents subsides reçus et à justifier et aux aides ponctuelles ou récurrentes à payer (aide complémentaire 50€/mois, fonds COVID SPP, avances chômage,...).

## Quelques chiffres

### Le recouvrement

Sur base de la procédure de recouvrement des sommes dues au C.P.A.S. établit en 2018, le service comptabilité a pu poursuivre le travail de recouvrement.

Durant l'année 2020, le service a ainsi envoyé :

- 162 rappels (contre 184 en 2019)
- 133 mises en demeure (contre 154 en 2019)
- 34 contraintes (contre 12 en 2019)

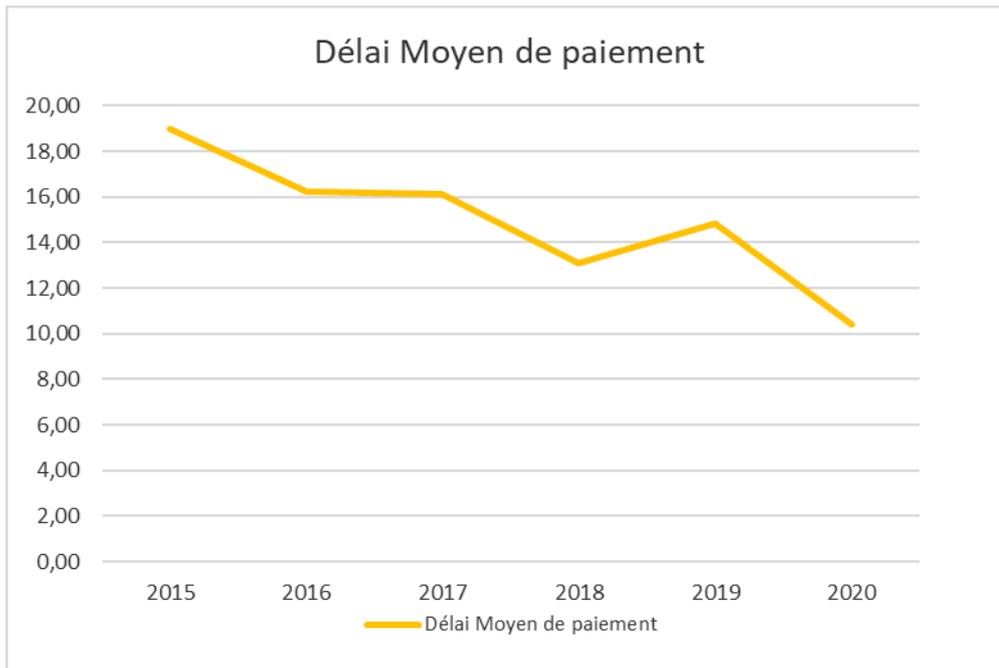
Le service comptabilité a suivi en 2020, 20 plans de paiement mensuels toujours en cours. L'impact de ce suivi sera développé dans le rapport de gestion du directeur financier.

### Délai de paiement

Après avoir fortement diminué en 2018, le délai de paiement des imputations a légèrement augmenté en 2019, passant de 13,07 jours en 2018 à 14,84 jours en 2019 pour un nombre de paiement en diminution passant de 11.421 en 2018 à 10.621 en 2019. Pour 2020, nous remarquons une hausse du nombre de paiements réalisés avec une diminution du délai de paiement qui atteint 10,39 jours. Entre 2015 et 2020, le délai de paiement a diminué environ de moitié.

Nous pouvons constater grâce au graphique ci-dessous, l'évolution du délai moyen de paiement au cours des 6 dernières années :

Année	Nombre de paiements	Délai Moyen de paiement
2015	6.592	19,00
2016	8.585	16,21
2017	7.651	16,14
2018	11.421	13,07
2019	10.621	14,84
2020	13.087	10,39



# LA MR-MRS « L'AMITIÉ »

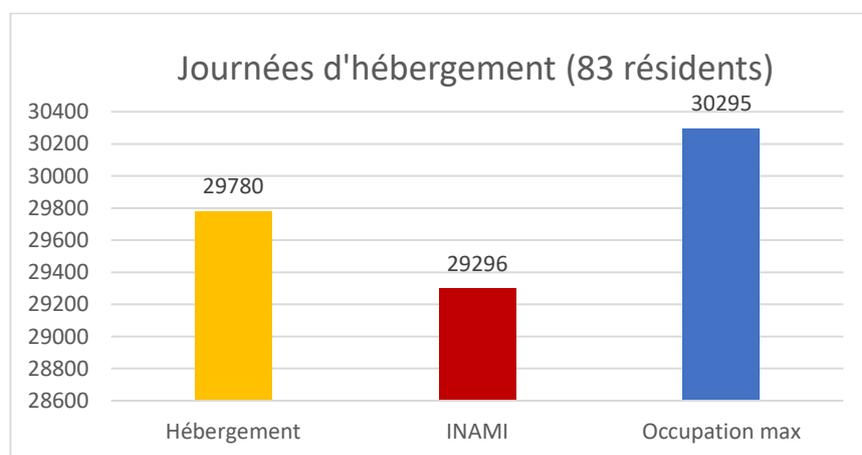
L'année 2020 a été une année difficile pour la MR-MRS « l'Amitié » à la suite de la Covid-19 et aux travaux d'extension et de rénovation en cours. Ces événements ont fortement perturbé la vie et le taux d'occupation de l'établissement.

## L'occupation de l'établissement

En 2020 le taux d'occupation de l'hébergement est de 98,30 %.

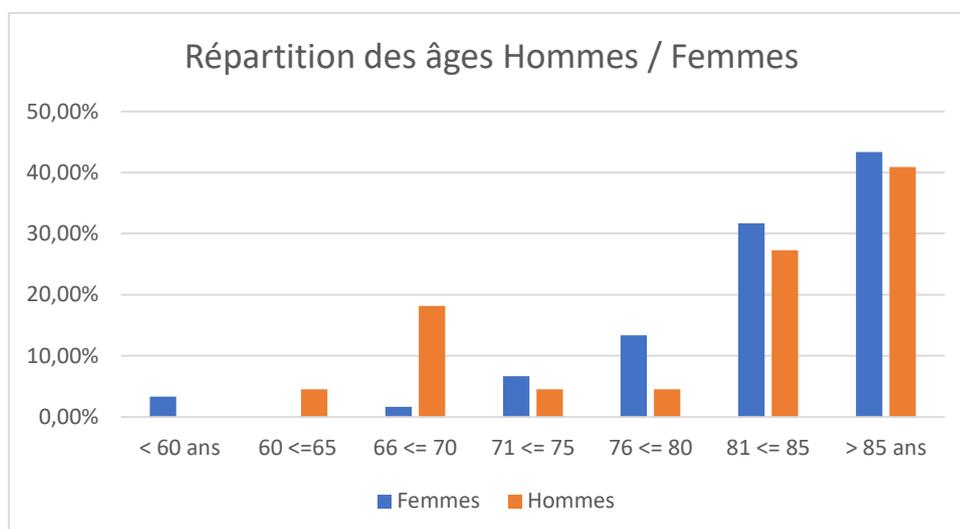
Le taux d'occupation INAMI, lié au financement des soins de santé, en fonction de la présence des résidents dans l'établissement, est de 96,70 %.

Le taux d'occupation de la section des 45 lits MRS (maison de repos et de soins) est resté à 100% tandis que les variations ont touchées les 38 lits MR (maison de repos), là où le financement est le moins important.

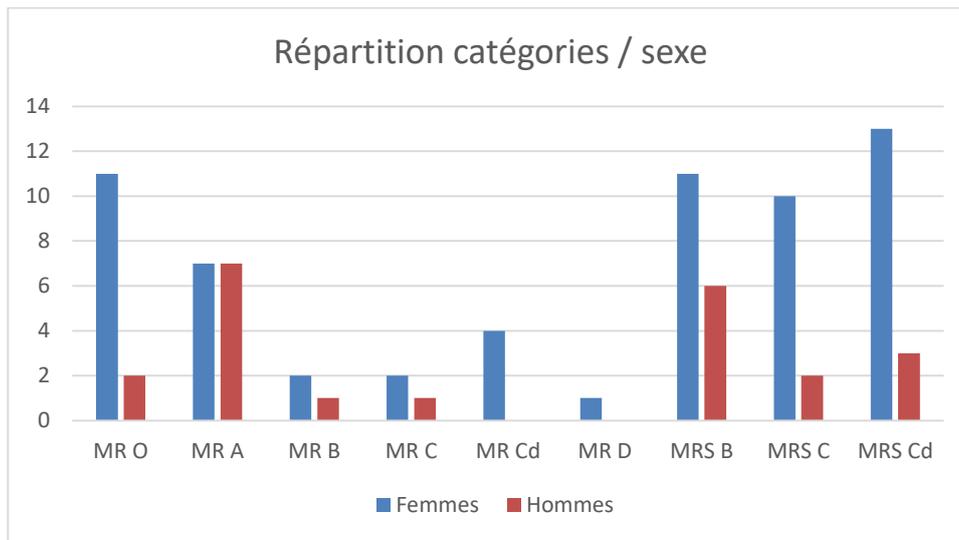


## Les profils des personnes hébergées (situation au 31/12/2020)

### Répartition par tranches d'âges



## Répartition par tranches par sexe

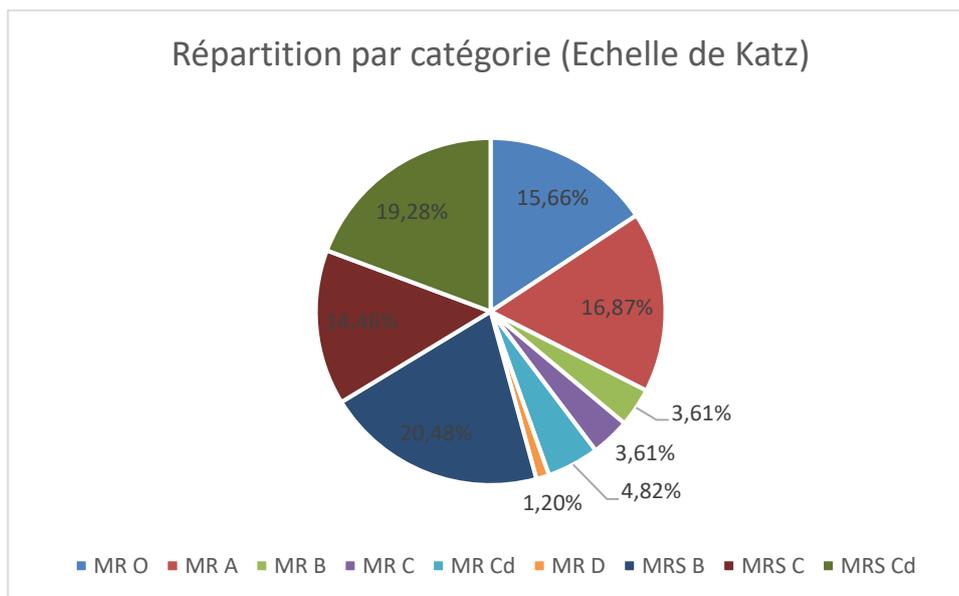


## Relevé des catégories de dépendance (échelle de KATZ) par catégorie et selon le sexe

L'échelle de Katz est un instrument de mesure du degré d'autonomie ou du besoin d'aide de la personne âgée dans les actes élémentaires de la vie quotidienne (AVQ).

Elle décrit 8 activités de la vie quotidienne : se laver, s'habiller, se déplacer, se rendre au WC, contrôler ses sphincters, s'alimenter, s'orienter dans le temps, s'orienter dans l'espace. Les personnes y sont classées en 5 catégories, chacune selon des critères de dépendance précis.

De la catégorie O vers la catégorie Cd, le degré de dépendance augmente.



## *Les tarifs d'hébergement*

Le 1<sup>er</sup> décembre 2020, les tarifs d'hébergement ont été adaptés suivant l'évolution de l'indice des prix à la consommation depuis la dernière augmentation du 23 septembre 2019, soit :

- chambre à 2 lits : 49,20 €/jour
- chambre à 1 lit : 51,02 €/jour
- appartement pour couple : 85,15 €/jour (2 x 42,58 €/jour)

Un nouveau tarif a été ajouté pour les nouvelles chambres individuelles :

- chambre à 1lit : 60,00 €/jour qui comprend, en plus des services classiques, le téléphone, la télévision, la télédistribution, l'internet, le frigo et l'eau.

## *La vie dans l'établissement (animations)*

Chaque jour des ateliers occupationnels et de revalidation sont proposés à nos résidents. Ces moments restent ponctués d'évènements culturels et festifs ouverts à tous (concerts, conférences, journée à thème, jumelage, fêtes des anniversaires...).

Les animations collectives ont été limitées à partir de mars 2020 compte-tenu de la situation sanitaire (Covid) au sein de l'établissement.

## *Un service buanderie au service des résidents*

Ce service buanderie, confection et couture, est payant en fonction du taux de dépendance du résident :

O : 1,65 €/jour

A : 1,99 €/jour B : 2,98 €/jour

C : 3,32 €/jour Cd : 3,32 €/jour

## *FOCUS CRISE COVID-19*

### *Les clients extérieurs*

Les clients extérieurs de notre service buanderie ont été limités

### *Les repas visiteurs*

À la suite de la crise Covid-19, depuis mars, notre restaurant n'a pas pu accueillir les familles, les résidents des maisonnettes, les invités occasionnels ainsi que le personnel de l'établissement et du CPAS.

Le nombre de repas préparés pour les clients extérieurs a fortement varié en fonction du type de clients :

- 9.132 repas à domicile (+26,5%)
- 6.897 repas écoles primaires (-63%)

## *La sécurité et les aménagements électriques*

Une nouvelle cabine « haute tension », à l'entrée du site, est la propriété du CPAS et alimente le bâtiment actuel ainsi que son extension.

Des panneaux solaires ont été placés sur le toit de l'extension pour réduire les coûts énergétiques.

## *Les travaux d'extension et de reconditionnement de l'établissement*

La phase I des travaux d'extension et de reconditionnement est terminée.

Depuis le 23 novembre 2020, 60 nouvelles chambres peuvent accueillir des résidents dont deux unités de vie de 15 lits pour personnes désorientées offrant de nouvelles perspectives pour le home l'Amitié qui devra accueillir à terme 120 lits MR-MRS, 2 lits Court-Séjour et de 15 places de Centre d'Accueil de Jour.

# TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION</b> .....	4
<b>LE SOCIAL</b> .....	4
PREAMBULE.....	6
LES REVENUS D'INTÉGRATION SOCIALE.....	6
LES AIDES FINANCIÈRES ÉQUIVALENTES.....	12
<i>Les aides sociales diverses</i> .....	13
<i>Les frais d'hébergement pour personnes âgées</i> .....	17
<i>Aides spécifiques sur pension alimentaire</i> .....	18
<i>Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD)</i> .....	19
COVID-19 .....	21
LE LOGEMENT D'URGENCE.....	25
ADRESSE DE REFERENCE.....	27
LA MÉDIATION DE DETTES.....	28
<i>La médiation de dettes</i> .....	28
<i>Le règlement collectif de dettes</i> .....	29
<i>La guidance budgétaire</i> .....	29
<i>Les gestions budgétaires</i> .....	30
LE TUTEUR ENERGIE.....	31
<i>Fonds énergie</i> .....	31
<i>Fonds social de l'eau</i> .....	32
<i>Plan d'Action Préventive en matière d'énergie (PAPE)</i> .....	32
<i>La commission locale pour l'énergie (CLE)</i> .....	34
PARTICIPATION ET ACTIVATION SOCIALE.....	35
<i>La prise en charge des frais scolaires</i> .....	36
<i>Activité avec le service ONE</i> .....	36
<i>Distribution de langes</i> .....	36
<i>Intervention dans les frais de plaines de vacances et stages sportifs</i> .....	37
<i>Chèques lire</i> .....	38
<i>Tickets cinéma</i> .....	38
<i>Activités sportives</i> .....	38
<i>Activités collectives</i> .....	38
<i>Partenariat avec la Maison des jeunes de Virton</i> .....	38

L'INSERTION SOCIALE « LA BOUSSOLE » .....	39
<i>Rappel des objectifs du SIS</i> .....	39
Les ateliers collectifs.....	40
➤ <i>Le jardin collectif</i> .....	40
➤ <i>Atelier cuisine</i> .....	41
➤ <i>Atelier logement</i> .....	42
➤ <i>Sport et santé</i> .....	43
➤ <i>Bien-être</i> .....	43
➤ <i>Culture et citoyenneté</i> .....	44
Public et participation.....	45
L'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE .....	47
<i>Le suivi individuel</i> .....	48
<i>Phase d'orientation</i> .....	48
<i>Phase de préformation, de formation qualifiante</i> .....	49
<i>Phase de recherche d'emploi</i> .....	50
<i>La convention de coopération CPAS-FOREM</i> .....	50
<i>Mise à l'emploi</i> .....	51
<i>Modules collectifs financés par le subsidie participation et activation sociale</i> .....	52
<i>Projet initiative emploi jeunes « Accroche et moi » cofinancé par le (FSE)</i> .....	55
<b>LES FONCTIONS « SUPPORT »</b> .....	58
LE DÉPARTEMENT DES AFFAIRES GÉNÉRALES.....	58
LE DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES.....	63
LE DEPARTEMENT COMPTABILITE-FINANCES .....	63
<b>LA MR-MRS « L'AMITIE »</b> .....	63