

CPAS DE VIRTON

RAPPORT D'ACTIVITES

2022



A. INTRODUCTION ET GÉNÉRALITÉS

1. Les missions du 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. » (article 1 de la Loi organique des C.P.A.S.)

Cet article est la ligne de conduite pour l'ensemble des centres publics d'action sociale. Chaque commune belge dispose de son CPAS. Tout le monde en a déjà entendu parler, mais nombreux sont les gens qui ont des préjugés sur les différentes missions et les personnes auxquelles elles s'adressent.

Beaucoup pensent que les CPAS proposent leurs services uniquement pour les personnes dans le besoin, avec des difficultés financières. Or, cela n'est pas le cas. Il est à noter que pour certaines personnes, il est compliqué de demander de l'aide, que ce soit financière, alimentaire ou sociale. De ce fait, les CPAS, dont la création remonte à 1976, ont pour objectif de permettre à tout un chacun de vivre une vie conforme à la dignité humaine.

Toute personne est libre de s'adresser au CPAS de sa commune, afin d'y rechercher de l'aide. Dans tous les cas, elle sera prise en charge et redirigée vers l'agent le plus apte à l'accompagner dans la recherche de solutions.

2. Les organes décisionnels

2.1. Le Conseil de l'Action sociale (CAS)

Le Conseil de l'Action sociale est le principal organe de décision du CPAS.

Il règle tout ce qui est de la compétence du CPAS, à moins qu'une loi ou un décret n'en décide autrement. Certaines matières que la loi ne lui réserve pas expressément peuvent être déléguées, au Bureau permanent et aux Comités spéciaux.

Le nombre de membres du Conseil est déterminé par le nombre d'habitants de la Commune.

Les membres du Conseil de l'action sociale ne sont pas élus par la population mais par le Conseil communal après chaque élection communale.

Le Conseil de l'Action sociale est donc renouvelé tous les 6 ans.

En 2022, le Conseil de l'Action Sociale s'est réuni pour 13 séances et a traité 446 points.

2.1.1. Composition

En 2022, le Conseil de l'Action sociale du CPAS de Virton était composé des 9 membres suivants:

- | | |
|-----------------------------|--|
| • Monsieur Nicolas SCHILTZ | Président du CPAS |
| • Madame Francine DAUPHIN | Conseillère |
| • Madame Bernadette ROISEUX | Conseillère |
| • Madame Elodie BAUDRY | Conseillère |
| • Monsieur Quentin DENONCIN | Conseiller |
| • Madame Inès CLAUDOT | Conseillère |
| • Monsieur Fabien BAETSLE | Conseiller |
| • Monsieur Jérémy SCHWIEG | Conseiller |
| • Madame Mélia SOPPELSA | Conseillère (démissionnée en date du 19 décembre 2022) |
| • Madame Claudia DEIANA | Conseillère (élection en date du 19 décembre 2022) |

2.2. Le Bureau permanent

Le Conseil de l'Action sociale constitue obligatoirement en son sein un Bureau permanent.

Ce dernier est chargé de l'expédition des affaires courantes et il peut déléguer certaines attributions nettement définies. Il peut être considéré comme l'organe exécutif du CPAS, qui se réunit à huis clos, sur convocation du Président. Ce dernier est, de droit et avec voix délibérative, Président du Bureau permanent.

En 2022, Le Bureau permanent s'est réuni 25 fois et ce sont 272 points qui ont été traités.

2.2.1. Composition

Le Bureau permanent du CPAS de Virton était composé en 2022 des 3 membres suivants:

- Monsieur Nicolas SCHILTZ Président
- Madame Francine DAUPHIN Conseillère
- Madame Inès CLAUDOT Conseillère

2.3. Le Comité spécial du Service social

Si le Conseil de l'Action sociale fait le choix de créer au moins un Comité spécial, celui-ci doit être le Comité spécial du Service social.

Le CAS lui délègue la compétence relative à l'octroi des aides sociales au sens large. Ce comité se réunit à huis clos et est composé de plusieurs conseillers de l'action sociale ainsi que du Président du CPAS. Ce sont donc eux qui prennent, au nom du CPAS, les décisions concernant les demandes d'aide.

Le Comité est chargé d'accorder l'aide sociale individualisée aux personnes et aux familles, telle que définie par les articles 57 à 60, 68bis, 100bis §2 et 101 alinéa 4, de la Loi organique.

Il accorde le droit au revenu d'intégration sociale au nom du Centre et se prononce sur toutes les demandes d'aides individuelles. Il entend les demandeurs d'aides qui le souhaitent et peut les convoquer d'office pour qu'ils puissent expliquer leur demande.

Le Comité se réunit à huis clos, sur convocation du Président.

2.3.1. Composition

Le Comité spécial du Service social, était composé en 2022 des 5 membres suivants:

- Monsieur Nicolas SCHILTZ, Président du CPAS
- Madame Francine DAUPHIN Conseillère
- Monsieur Fabien BAESTLE Conseiller
- Monsieur Jérémy SCHWEIG Conseiller
- Madame Inès CLAUDOT Conseillère

2.4. Le Comité spécial de gestion de la MR-MRS l'Amitié

Le Conseil de l'Action sociale a également décidé de créer un Comité spécial de gestion de la MR-MRS l'Amitié. Certaines attributions ont été déléguées à ce Comité spécial, parmi celles-ci :

- De manière régulière, examen de la situation des différents services de l'établissement et suivi des mesures décidées pour les différents services ;
- Préparation et suivi de l'instruction des dossiers concernant la gestion courante de l'établissement ou devant faire l'objet d'une décision du Conseil de l'Action sociale ;
- Gestion du personnel : suivi du plan de formation des agents en service, gestion des admissions de stage ;
- Accueil des nouveaux résidents, organisation des activités de loisirs et de thérapie occupationnelle, fixation du montant du denier de poche octroyé à certains résidents, ...

- Décision de l'intervention éventuelle du CPAS dans les frais d'hébergement des résidents ainsi que la part d'intervention des débiteurs alimentaires ;
- Prise de décision relatives à l'utilisation et à la gestion des applications informatiques nécessaires aux différents services de l'établissement, y compris les contrats de maintenance ;
- Gestion des marchés publics portant sur une dépense extraordinaire d'un montant inférieur à 15.000€ HTVA ou sur une dépense ordinaire dans les limites du budget prévu.

3. Les grades légaux

3.1. La Direction générale

La Direction générale a un rôle clé au sein du CPAS. Sa fonction et ses compétences sont régies par la Loi organique des CPAS. Le Directeur général, Monsieur Eric NOEL, est chargé d'assister sans voix délibérative aux séances du Conseil de l'Action sociale et du Bureau permanent, d'en rédiger les procès-verbaux, d'instruire les affaires sous l'autorité du Président. Il est le chef du personnel et dirige l'administration.

Il est chargé de la mise en œuvre du PST (Plan stratégique transversal), des procédures relatives au contrôle interne...

3.2. La Direction financière

Madame Elodie JACQUES assure les fonctions temporairement à mi-temps.

Sous l'autorité du Bureau permanent, le(la) Directeur(trice) financier(ière) tient la comptabilité du Centre et établit les comptes annuels, il(elle) joue un rôle de conseiller financier et budgétaire.

4. Le Comité de Direction

Un Comité de Direction est instauré au sein de chaque CPAS. Il s'agit d'un organe de concertation composé du Directeur général, président du Comité, du Directeur financier et au CPAS de Virton, des responsables de département. Il a pour vocation de donner des avis ; obligatoires sur certains dossiers (budget et compte), de prendre des orientations quant aux choix opérationnels, d'assurer une bonne communication quant aux décisions prises, ... Les problèmes pour lesquels il y a lieu de trouver une solution en collégialité y sont également traités.

5. La Déclaration de politique sociale (DPS)

La Déclaration de politique sociale est un document approuvé par le Conseil de l'Action sociale au début de chaque nouvelle mandature.

Il s'agit de la retranscription de la vision politique et des priorités pour les 6 années qui suivent la mise en place du CAS. Cela donne un sens aux actions du CPAS tout en permettant son bon fonctionnement.

De nouveaux décrets sont entrés en vigueur fin d'année 2018 rendant obligatoires toute une série de mesures pour la gestion de nos administrations locales. Les gestionnaires des administrations locales sont dans l'obligation de constituer un Comité de Direction (CODIR) afin de mettre sur pied un Plan Stratégique Transversal (PST). Cet outil est la « pierre angulaire », le lien de communication entre le Conseil de l'Action Sociale (CAS) et son administration, favorisant une logique de suivi, d'évaluation et d'amélioration continue. La déclaration de politique sociale (DPS) expose les axes envisagés de la nouvelle législature pour l'action du CPAS. Quatre objectifs transversaux, une vision sociale sur cinq priorités, une vision dynamique sur trois enjeux prioritaires pour la maison de repos composent la Déclaration de politique sociale actuelle. Ci-dessous se retrouvent les objectifs

transversaux et la vision. Vous pouvez retrouver la Déclaration de politique sociale sur le site internet (<https://www.cpas-virton.be/wp-content/uploads/2019/05/DPS-CPAS-Virton-CAS-7-05-19.pdf>).

5.1. Les objectifs transversaux

- Ne laisser personne au bord du chemin ;
- Pour un CPAS de bonne gouvernance ;
- Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques ;
- Pour un CPAS définissant ses propres valeurs.

5.2. Une vision sociale sur cinq priorités

- Pour un CPAS dans son action sociale ;
- Pour un CPAS luttant contre la pauvreté infantile ;
- Pour un CPAS permettant l'accès à un logement digne ;
- Pour un CPAS original dans l'insertion sociale et l'insertion professionnelle ;
- Pour un CPAS proche de ses aînés.

6. Le Plan stratégique transversal

Le décret du 19 juillet 2018 a introduit le Programme stratégique transversal (PST) propre au CPAS dans la loi organique des CPAS.

Ce décret définit le PST comme un « *un outil de gouvernance pluriannuel qui reprend la stratégie développée par le Conseil de l'Action sociale pour atteindre les objectifs stratégiques qu'il s'est fixés. Cette stratégie se traduit par le choix d'objectifs opérationnels, de projets et d'actions, définis notamment au regard des moyens humains et financiers à disposition* ». Il fixe le cadre dans lequel ce programme doit être élaboré, notamment le calendrier à respecter, le rôle du Directeur général, du Directeur financier et celui du Comité de Direction.

En résumé, le programme stratégique transversal, c'est :

- ✓ un programme : c'est-à-dire un ensemble de choses que l'on planifie ;
- ✓ une stratégie : c'est-à-dire une vision politique sur la durée de la mandature qui consiste essentiellement à déterminer ce que l'on souhaite. Cette vision s'inscrit dans une notion d'évolution ;
- ✓ une transversalité : c'est-à-dire que le PST concerne l'activité de l'ensemble du CPAS.

Le PST comprend :

- des objectifs stratégiques : = le « DEVENIR » de l'institution Ils traduisent la vision politique (de l'autorité). Ils expriment ce que le CPAS veut être au terme de la mandature ou à plus long terme. Ils expriment les enjeux et les effets recherchés des politiques publiques mises en œuvre. Ils devront pouvoir se décliner en objectifs opérationnels.
- des objectifs opérationnels : = le « FAIRE EVOLUER » Ils traduisent ce que le CPAS devra atteindre au niveau opérationnel pour contribuer à l'atteindre des objectifs stratégiques. Ils sont définis pour être valables à court terme ou moyen terme.

Derrière leur formulation se cache un résultat à atteindre. Ils doivent être SMART :

- Spécifiques,
- Mesurables,
- Acceptables,
- Réalistes
- Délimités dans le temps.

- des actions = le moyen de concrétiser l'objectif opérationnel ;

- une estimation des coûts de la réalisation des différentes actions envisagées ;
- des chefs de projets et les services qui sont impliqués dans les réalisations.

Le PST est divisé en deux grands volets :

- un volet externe vise le développement de politiques locales au bénéfice des personnes.
- Un volet interne vise quant à lui l'organisation interne de l'administration et ses services. Il est tourné vers l'amélioration des services, etc. Ce volet est essentiel. En effet, le CPAS, c'est d'abord une organisation au service des citoyens. La qualité du service public passe par la qualité de son personnel et de ses processus internes.

Le PST complet est consultable sur le site internet (<https://www.cpas-virton.be/programme-strategique-transversal/>).

B. LE DÉPARTEMENT DES SERVICES SOCIAUX

1. Présentation générale

1.1. Missions et objectifs

Les règles fondamentales organisant la mission et le fonctionnement des CPAS et de leur service social ont été fixées dans 3 lois principales :

- La loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS ;
- La loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 ;
- La loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale.

L'aide sociale et le droit à l'intégration sociale sont les moyens mis en œuvre par le législateur pour que chacun puisse mener une vie conforme à la dignité humaine.

« Le Centre Public d'Action Sociale a pour mission d'assurer aux personnes et aux familles l'aide due par la collectivité. Il assure non seulement une aide palliative ou curative, mais encore une aide préventive. Cette aide peut être matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou psychologique ».

(Article 57 §1 de la loi organique des CPAS)

L'aide fournie par les CPAS peut donc viser à soigner, guérir ou prévenir ou encore être de nature matérielle, sociale, médicale ou psychologique.

Elle va de l'aide financière à la mise à l'emploi, en passant par les aides à domicile, les admissions en maison de repos ou en maison d'accueil, la médiation de dettes ou encore l'aide psychosociale ou juridique. Le CPAS examine toute demande d'aide sociale et propose les moyens les plus appropriés pour les satisfaire.

L'aide sociale et le droit à l'intégration sociale ont un caractère résiduaire : le demandeur doit avoir utilisé préalablement de son droit à toute autre prestation sociale (l'aide sociale a aussi un caractère résiduaire par rapport au droit à l'intégration sociale). Le CPAS octroie l'aide s'il s'estime compétent, il n'est tenu en principe de le faire qu'à l'égard des personnes qui résident habituellement sur son territoire (compétence territoriale), question qui est examinée au moment de la demande.

1.2. Responsable de département

Laurence FOCANT : assistante sociale en chef (laurence.focant@cpas-virton.be)

1.3. Services et effectifs



Ces 15 agents sont répartis en plusieurs services. Le service social de première ligne est polyvalent et les agents des autres secteurs se sont spécialisés dans leurs domaines respectifs.

2. Aide sociale de première ligne

2.1. Missions et objectifs

Le service social a pour principale mission de répondre aux demandes d'aides matérielles, sociales, médicales, médico-sociales ou psychologiques. Y sont régulièrement traités des dossiers de revenus d'intégration sociale, d'aides sociales équivalentes, d'avances sur allocations sociales ou pension, de bons alimentaires, d'interventions dans les frais médicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation, de prise en charge du solde des frais d'hébergement, de guidances budgétaires, de problèmes de logement, ...

Le travailleur social est là pour écouter, renseigner, conseiller, orienter et faire une première « analyse » de la demande d'aide. Ce dernier, après un entretien individuel et une enquête sociale, proposera une réponse adaptée aux besoins du bénéficiaire au regard de la Loi, en respectant le secret professionnel. Sur base de l'enquête sociale, les assistants sociaux rédigent un rapport social qui est soumis pour décision au Comité Spécial du Service Social (CSSS) habilité à octroyer ou refuser l'aide demandée.

Le service social de 1ère ligne organise des permanences du lundi au vendredi de 9h à 11h15.

Toute personne peut donc se présenter dans les locaux durant cette période pour introduire une demande d'aide, obtenir une information ou tout simplement une aide administrative.

En 2020, il avait été décidé de mettre en place une nouvelle organisation afin de diminuer le temps d'attente lors des permanences sociales. Dès lors, 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 demande d'aide urgente. Cette organisation a été revue lors de la période du COVID mais a pu être remise en place durant l'année 2022.

2.2. Activités développées en 2022 et statistiques

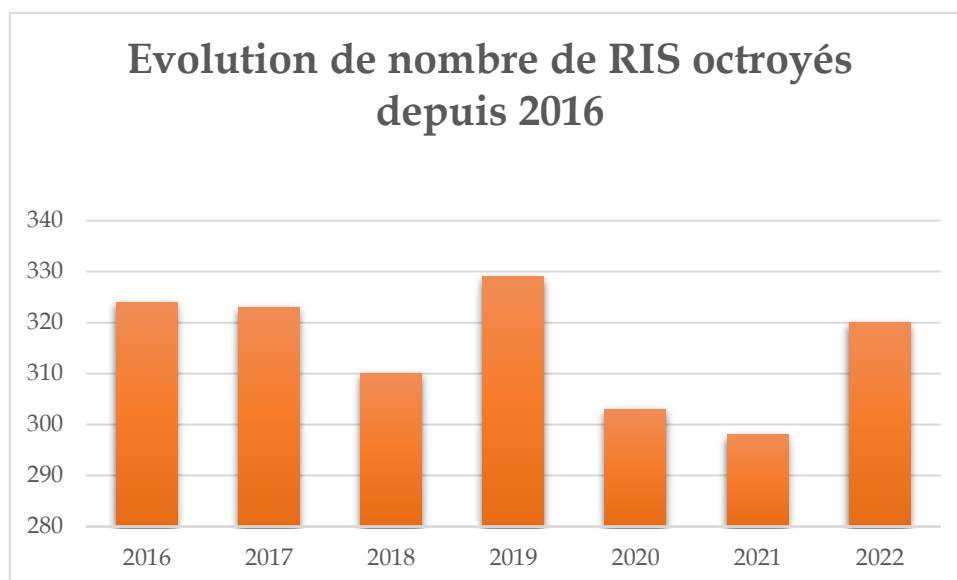
ANNEE	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre des RIS reçus durant l'année 2022	324	323	310	329	303	298	320
Taux de progression des bénéficiaires	9,09%	-0,31%	-4,02%	2,81%	-7,90%	-1,65%	7,38%
Population Virton	11.389	11.381	11.325	11.322	11.165	11.338	11.404
% RIS vs population	2.84 %	2,84%	2,74%	2,91%	2,71%	2,63%	2,81%
Montants octroyés sous forme de RIS	1.744.211,00 €	1.638.203,00 €	1.880.705,00 €	2.048.255,00 €	1.601.486,00 €	1.947.745,91 €	2.161.846,40
Taux de progression en montant de RIS	11,86%	-6,08%	14,08%	4,93%	-21,81%	21,62%	10,99%
Montants octroyés sous forme de PI (Prime d'installation)	18.256,80 €	11.655,90 €	13.351,17 €	20.077,00 €	12.934,00 €	12.217,92 €	16.686,75

Indexation DIS comparé avec le montant octroyé mensuellement.

2.2.1. Revenu d'intégration sociale

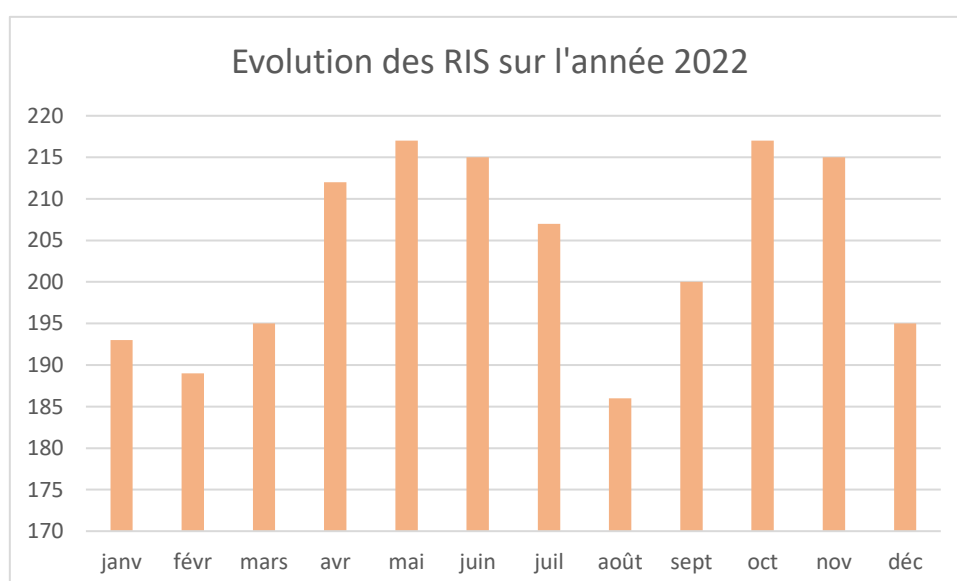
Le revenu d'intégration sociale est un revenu minimum destiné aux personnes ne disposant pas de ressources suffisantes, ne pouvant y prétendre et n'étant pas en mesure de se les procurer soit par leurs efforts personnels, soit par d'autres moyens.

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



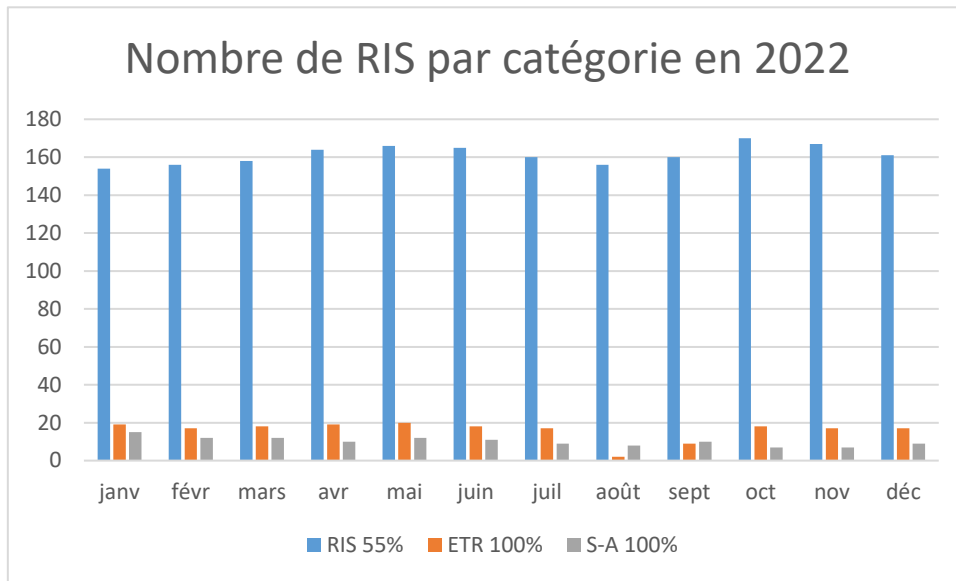
Depuis 2018, le nombre de RIS est en légère diminution excepté en 2019 où l'augmentation peut s'expliquer par la fermeture des différents secteurs professionnels, suite la crise sanitaire, ce qui a entraîné l'octroi de compléments RIS calculés sur base d'allocations de chômage temporaires ou d'allocations passerelle.

L'augmentation en 2022 s'explique par le fait que nous n'octroyons plus d'aide sociale financière à titre d'avance sur les prestations sociales mais que le droit à l'intégration sociale est ouvert aux personnes dont le dossier est en cours de régularisation auprès d'un autre organisme de sécurité sociale. Cette nouvelle façon de fonctionner a été mise en place sur les conseils de l'inspecteur du SPP intégration sociale.

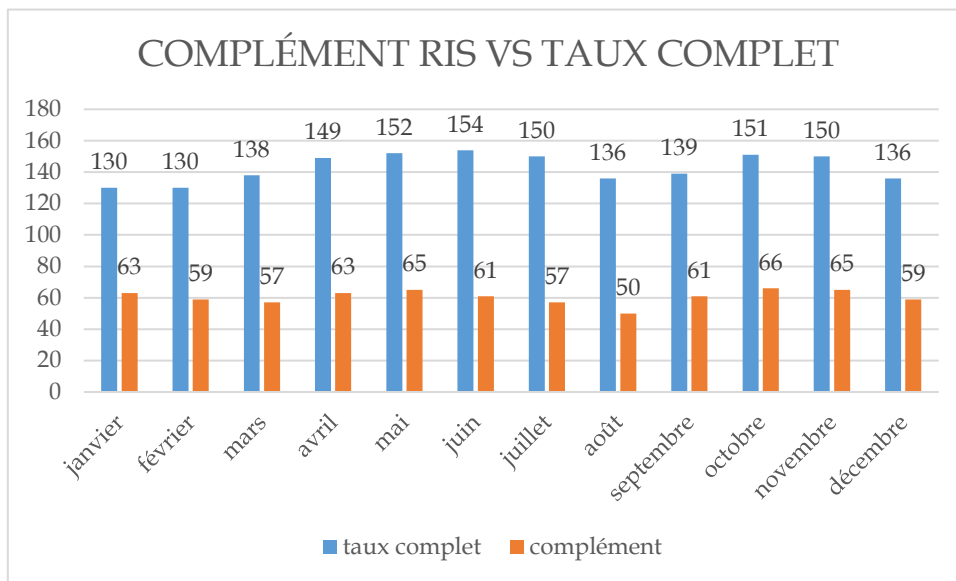


Il est constaté que durant toute l'année, le nombre de RIS varie de 189 à 217 RIS. Chiffres qui restent plus ou moins stables puisque nous commençons l'année avec 193 RIS et nous la terminons avec 195 RIS.

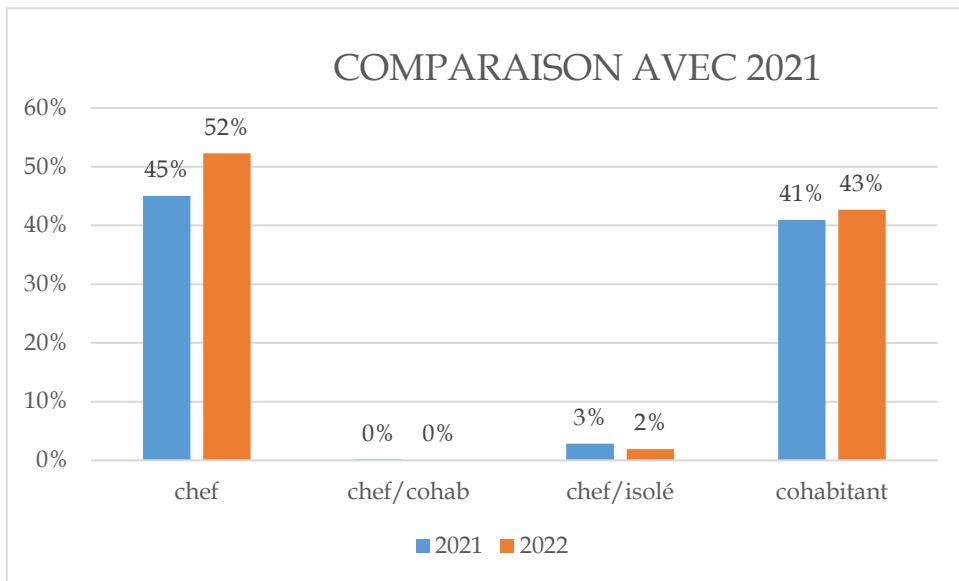
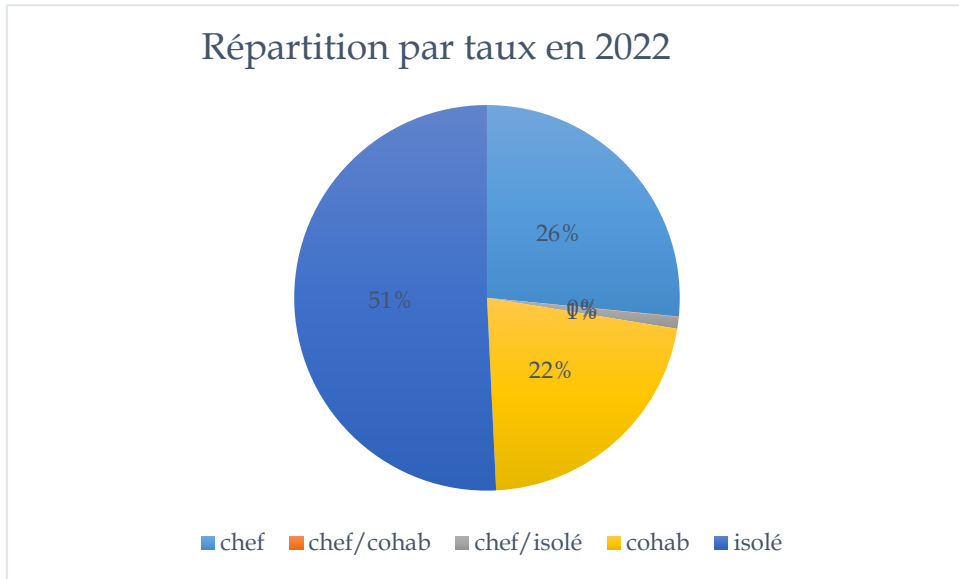
Nombre de RIS par catégorie en 2022



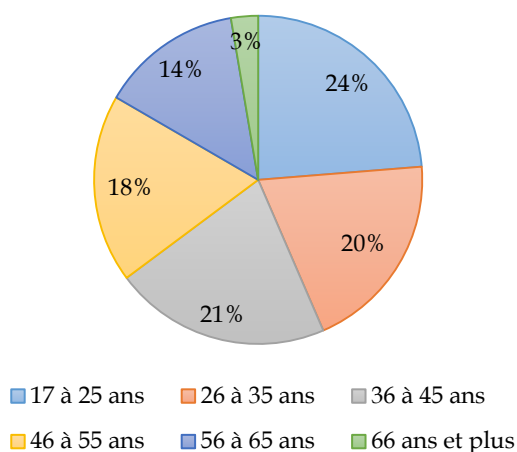
Forme du DIS en 2022



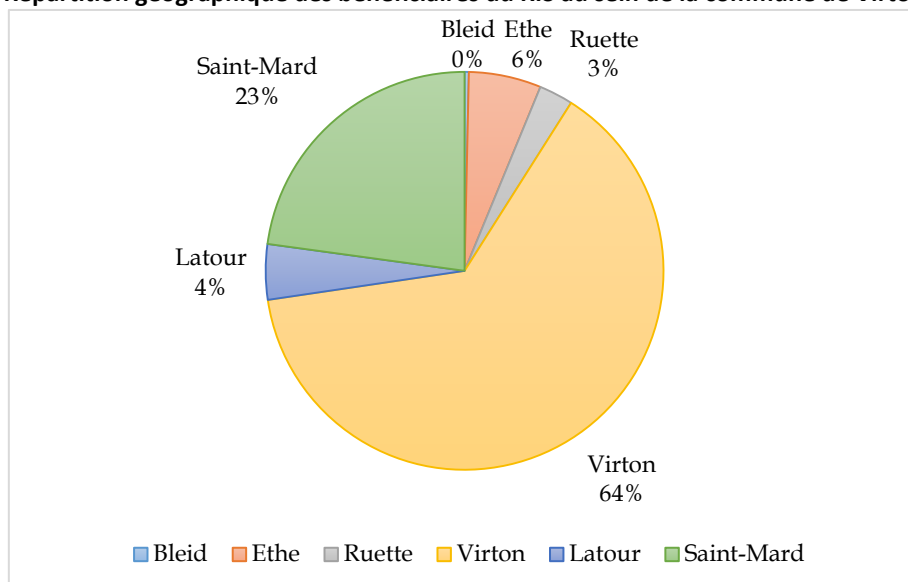
Nombre de DIS par catégorie



Répartition des RIS par catégorie d'âge



Répartition géographique des bénéficiaires du RIS au sein de la commune de Virton



2.2.2. Les aides équivalentes au revenu d'intégration sociale

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 ne peuvent pas bénéficier du droit à l'intégration sociale.

Depuis 2017, nous avons enregistré une baisse du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale équivalente au RIS. Le nombre est resté constant jusqu'en 2022 où nous avons enregistré une hausse suite à l'arrivée sur le territoire de réfugiés ukrainiens.

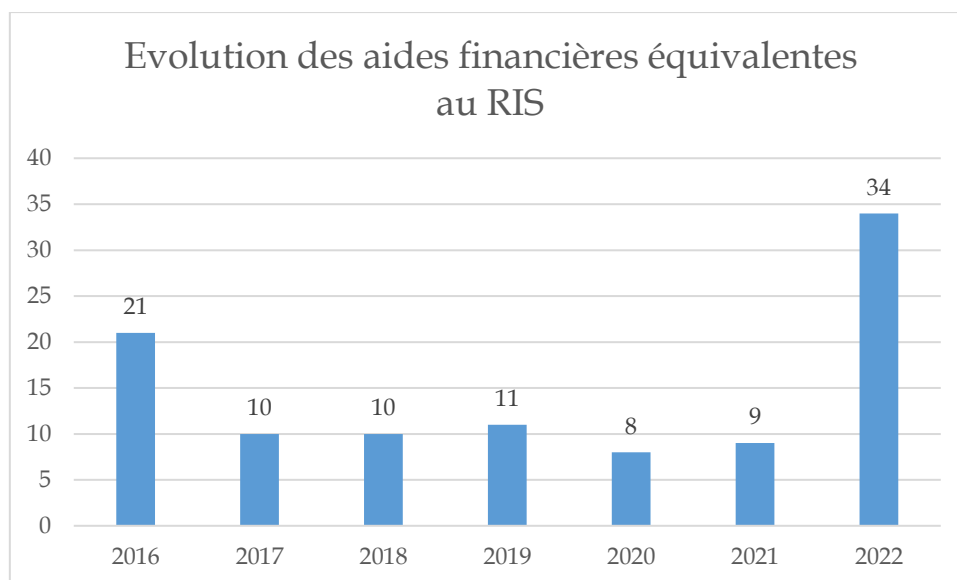
La diminution de 2017 était, quant à elle, liée à plusieurs facteurs :

- 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 subsidiaire et de réfugié reconnu ;
- la fermeture du centre FEDASIL en 2014.

Concernant l'arrivée de réfugiés ukrainiens, elle fait suite à la guerre qui fait rage en Ukraine et à la décision de l'Union Européenne de protéger cette population en activant le statut de protection temporaire qui leur donne droit à l'aide sociale.

Suite à cette mesure, le gouvernement a décidé de soutenir les CPAS en accordant un taux de remboursement majoré de l'aide sociale équivalente au revenu d'intégration sociale. Cette subvention complémentaire s'élève à 35% du montant subventionné de l'aide sociale pendant les 4 premiers mois. A partir du 5^{ème} mois, cette subvention passe à 25% du montant subventionné de l'aide sociale.

En 2023, le chiffre augmentera encore puisque 10 familles supplémentaires sont hébergées dans le bâtiment de la « Tour d'Arrival ».



2.2.3. Les aides sociales complémentaires

Aides sociales diverses

Selon l'article 1^{er} 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 »¹

Au sein du CPAS de Virton, le Comité Spécial du Service Social décide de 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.

Aides sociales en nature

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

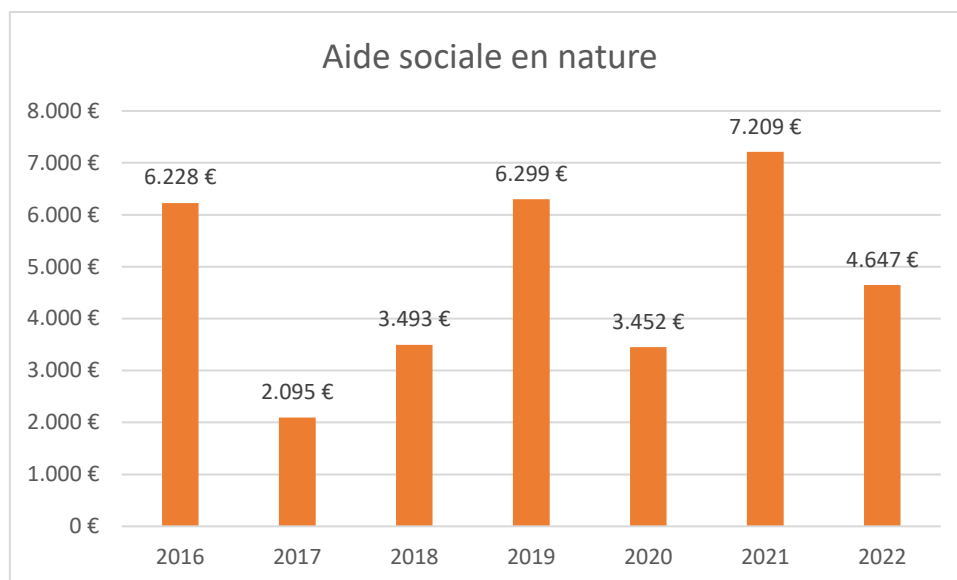
La diminution en 2020 s'explique par la prise en charge de certains frais via le subside « COVID-19 »² car la plupart de nos usagers ont été touchés par la crise sanitaire et ce, via la diminution de leur pouvoir d'achat. En effet, suite à la limitation des déplacements, ils ont dû effectuer leurs achats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

¹ Article 1er de la loi organique des CPAS

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

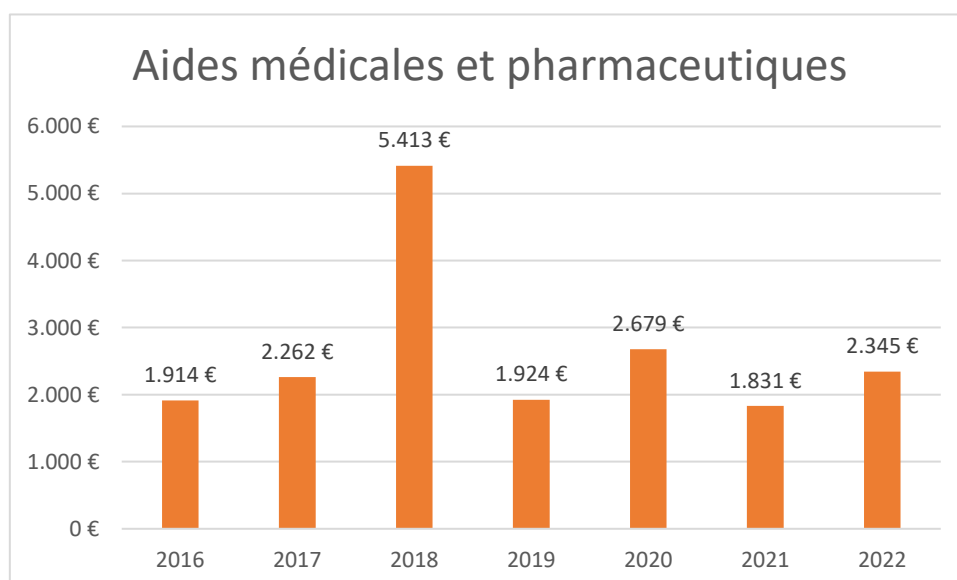
En 2021, même si l'épidémie de « COVID-19 » était toujours présente et que nous avons pu bénéficier d'un subside supplémentaire, nous avons dû prendre en charge 5 frais et honoraires en faveur d'administrateur provisoire dont la situation budgétaire de leur protégé ne permettait pas ce paiement (5640,51€)

En 2022, la plupart des personnes pour lesquelles nous sommes intervenues en 2021 sont malheureusement décédées, ce qui explique la diminution concernant notre intervention dans la prise en charge d'aides sociales en nature. Cette hausse risque cependant de se reproduire puisqu'en 2023, nous comptabilisons déjà une intervention à raison de 3.698,90€ pour des dépenses similaires.



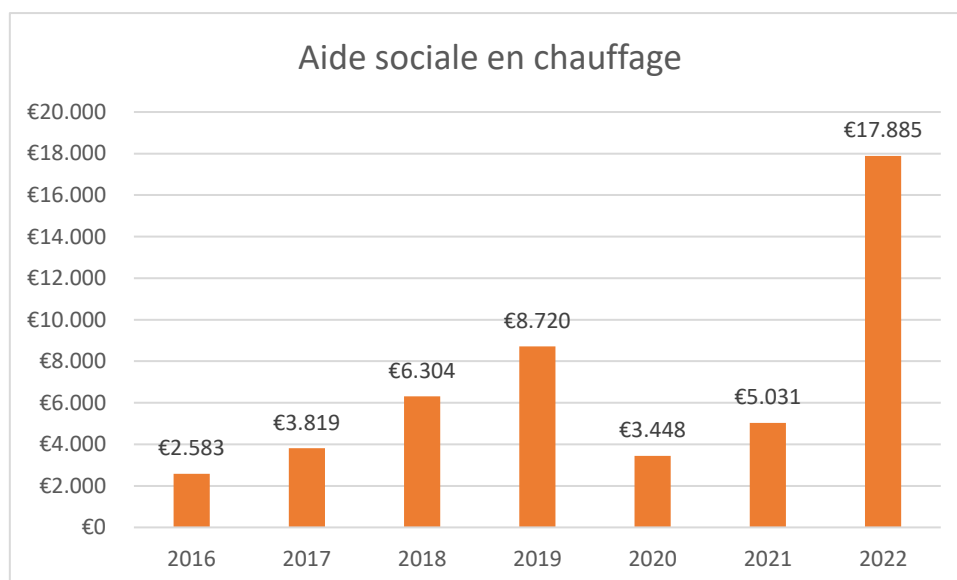
Aides médicales et pharmaceutiques

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.



Aides sociales en chauffage

La hausse des interventions en 2022 s'explique par la crise énergétique que nous sommes actuellement en train de traverser. En effet, en 2021, nous sommes intervenus pour 22 personnes pour un total de 5031,20€ soit à raison de 228,70€/personne. Suite à la hausse des prix de l'énergie et au fait que la situation budgétaire de plus en plus de ménages ne leur permet pas de prendre en charge la livraison de leur mazout, nous avons dû intervenir pour 39 personnes pour un montant total de 17.884,98€ soit à raison de 458,59€/personne et ce en sachant que le CPAS n'accorde, en général, que la prise en charge de maximum 500 litres de mazout lors d'une demande.



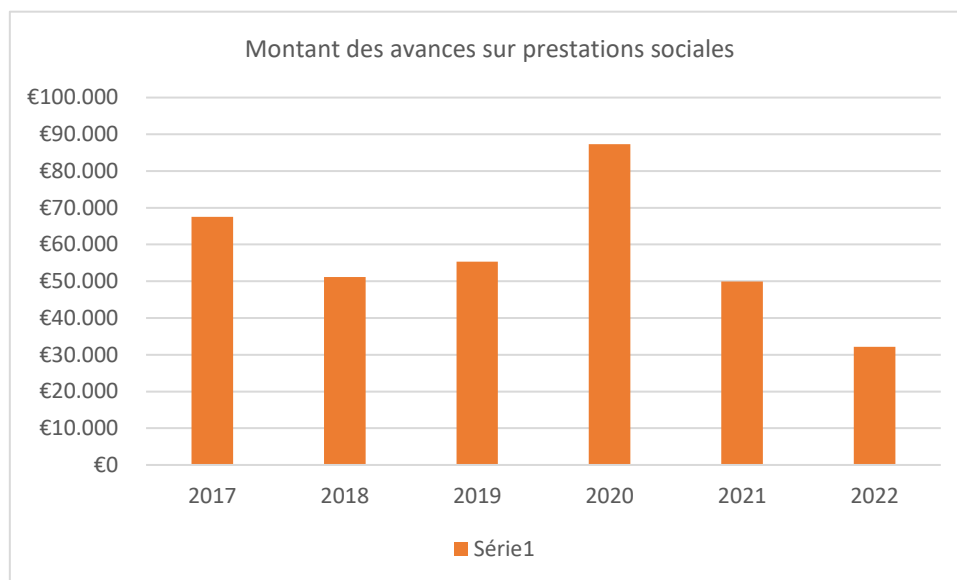
Avances sur prestations sociales

Comme dit précédemment, lorsqu'un dossier était à l'examen auprès d'un autre organisme de sécurité sociale et que la personne ne bénéficiait plus de revenu durant la période de régularisation, le CPAS de Virton intervenait sous la forme d'aide sociale financière à titre d'avance sur prestations sociales. Depuis septembre 2022, nous avons changé notre mode de fonctionnement et nous accordons dorénavant le droit à l'intégration sociale en faveur des personnes se retrouvant dans cette situation. Cela nous permet de ne pas aller puiser dans la trésorerie de grosses sommes d'argent et d'éviter de perdre des subventions, au cas où la personne n'aurait finalement aucun droit, car le délai maximum pour introduire la demande a été dépassé.

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.* »

		2017	2018	2019	2020	2021	2022
Intervention ALE	831/333-04	4.395 €	3.604 €	4.608 €	4.391 €	3.969 €	5.560 €
Aide sociale en avance sur rémunérations	8311/333-04	- €	567 €	3.166 €	4.207 €	7.290 €	- €
AIDE SOC.EN AVANCE PENSIONS	8312/333-04	2.545 €	1.863 €	- €	2.568 €	2.690 €	3.188€
Aide sociale en avance sur prestations sociales (mutuelles, alloc. Hand.)	8314/333-04	40.635 €	23.671 €	25.564 €	23.083 €	10.980 €	9.010 €

AIDE SOC.EN AVANCE ALL FAM	8315/333-04	- €	- €	1.001 €	- €	3.600 €	1.800 €
AIDE SOC.EN AVANCE ALL CHOM	8316/333-04	19.985 €	21.459 €	21.013 €	53.044 €	29.055 €	12.580 €
TOTAL		67.560 €	51.164 €	55.352 €	87.293 €	49.935 €	32.138 €



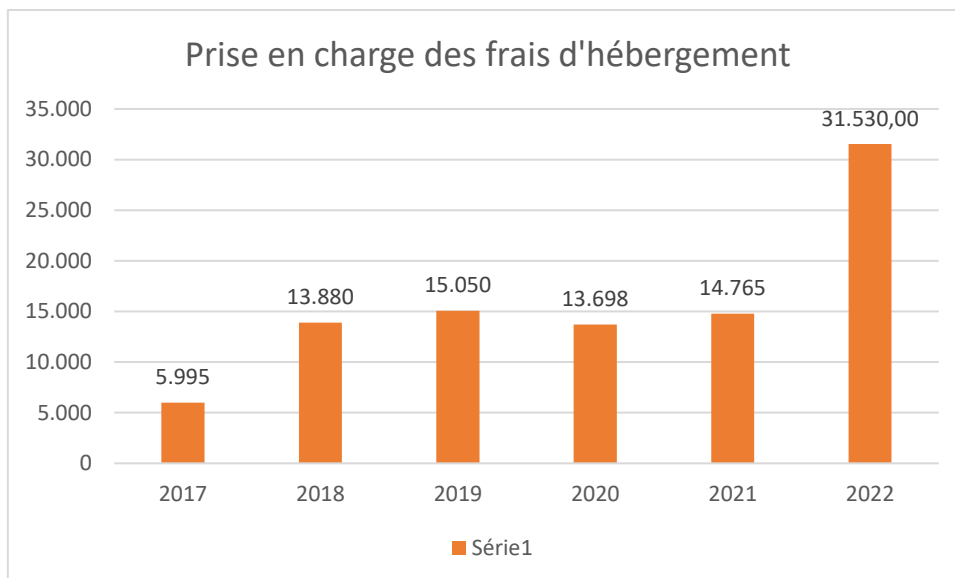
Frais d'hébergement pour les personnes âgées

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 d'assumer la totalité de leur facture mensuelle.

En 2021, le CPAS de Virton est intervenu pour 7 personnes différentes, dont 4 au sein de la MR-MRS « l'Amitié » et 3 au sein d'une maison de repos privée.

En 2022, nous avons pris en charge le solde des frais d'hébergement pour 13 personnes différentes, dont 11 au sein de la MR-MRS « l'Amitié » et 2 au sein d'une maison de repos privée.

L'augmentation s'explique car nous avons doublé le nombre de personnes suivies dans le cadre de cette aide sociale et malheureusement, ce chiffre ne va faire qu'augmenter. En effet, l'indexation des pensions n'a pas suivi la hausse du montant des frais liés à l'hébergement en maison de repos.



Aides spécifiques sur pensions alimentaires

Depuis le 1^{er} 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.

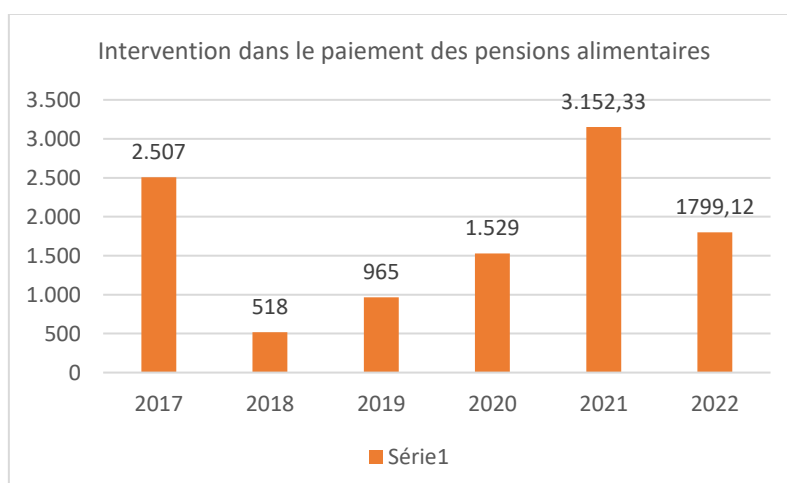
Y ont droit :

- ✓ Le débiteur d'aliments lorsqu'il est ayant-droit au revenu d'intégration ou bénéficiaire de l'aide sociale financière équivalente ;
- ✓ Le débiteur d'aliments lorsqu'il 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 2021, s'explique par une intervention maximum pour une pension alimentaire et le fait que le nombre de personnes bénéficiant de cette aide a doublé par rapport à 2020. En effet, le CPAS ne peut intervenir que pour un montant maximum de 91,67€ par mois 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.

En 2022, nous sommes intervenus en faveur de 3 personnes.



2.2.4. Le projet « Salut à Toit »

Faisant suite aux constats de terrain, des travailleurs sociaux de plusieurs associations virtonnaises, ont souhaité interpeller la Commune et le C.P.A.S., afin de réfléchir à un projet qui permettrait d'enrayer l'augmentation du nombre de personnes sans-abri ou mal logées sur le territoire communal tout en les accompagnant, afin de les sortir de l'urgence et de les aider à s'insérer dans une vie de qualité.

Face au public sans-abri, les travailleurs sociaux se sont questionnés sur :

- Comment aller à la rencontre de ce public ? Comment le rencontrer dans l'espace public ou privé ?
- Quelle(s) solution(s) de logement peut(vent) être proposée(s) ?
- Quelle association fait quoi ? avec quel(s) moyen(s) ?

Les intervenants ayant pris part à la réflexion, souhaitent ne pas créer une réponse qui existe déjà, mais aller plus loin que ce qui se fait déjà et qui se révèle insuffisant.

Le groupe de travail mis en place a donc décidé d'organiser des maraudes via des équipes itinérantes constituées d'un binôme social/santé-santé mentale.

Maraudes qui ont lieu dans des endroits identifiés par les intervenants à raison de 2x/semaine, le mardi et vendredi après-midi.

Missions et objectifs :

Par la pratique de « maraude », entrer en contact, en « allant vers », avec les personnes vivant à la rue et instaurer un lien de confiance :

- Consacrer le temps nécessaire aux « écoutes actives » permettant la création du lien et, par la suite, l'expression d'une demande ;
- Etre vigilant au maintien de la distance professionnelle nécessaire ;
- Travailler l'accroche en apportant une réponse concrète aux besoins primaires (nourriture, couverture, boissons chaudes, ...), aux premiers soins.

Informers, orienter et accompagner les usagers vers le service approprié en fonction de la demande exprimée :

- S'assurer du bien-fondé de la demande et de la possibilité d'y donner suite par une recherche d'informations auprès des services partenaires ;
- Accompagner - créer un espace d'expression – créer et travailler le lien ;
- Recueillir les données utiles relatives à la situation administrative du demandeur (carte d'identité, mutuelle, revenus ...) ;
- Informer l'équipe des éléments pertinents ;
- Assurer un retour vers le service ou l'utilisateur demandeur.

Considérer les usagers et leur(s) problématique(s) dans une approche globale (Travail en réseau) :

- Connaître le réseau de partenaires concernés par les problématiques du public cible
- Par une démarche pro-active créer et/ou entretenir des collaborations avec les services du centre et de la périphérie de la ville de Virton.

Participer aux dispositifs de réduction des risques existant (ex : distribution de préservatifs, ...) :

- Partager en équipe et avec le dispositif virtonnais toute information susceptible d'améliorer le service aux usagers.

Pouvoir agir en tant que médiateur avec les riverains, commerçants et autres professions ayant leur champ d'action dans l'espace public :

- Répondre aux appels des citoyens, commerçants, ... concernant une personne estimée en détresse ;
- Aller à la rencontre des citoyens, commerçants, ... lorsqu'ils s'interrogent sur le travail effectué par les MP.

Participer à la récolte d'informations concernant la réalité du terrain pour permettre une meilleure compréhension des phénomènes liés à la précarité et une meilleure adéquation des différents dispositifs mis en place :

- Relever et transmettre toute donnée quantitative ou qualitative relative au travail effectué.

Activités développés en 2022 et statistiques

Les maraudes ont débuté en novembre 2022, voici les chiffres recensés pour cette période de 2 mois :

	Critères	Indicateurs
La rencontre	Les usagers sont rencontrés en rue	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de personnes rencontrées : 35 rencontres dont 21 personnes différentes 2. Nombre de maraudes réalisées : 17 maraudes réalisés en 2022 3. Freins : on ne peut répondre à la demande de suite, mise en place de rdv mais n'y viennent pas, pas de local pour les recevoir dans un lieu confidentiel, La météo lors des maraudes, l'étiquette liée à nos institutions. <p>Facilitateurs : Contact plus facile car les bénéficiaires nous reconnaissent via notre fonction officielle, réseau bien connu par les maraudeurs, bouches à oreilles</p>
L'information	Les usagers sont informés de l'existence des différents services	Nombre d'usagers informés : 21 personnes
L'orientation	Les usagers sont orientés vers les services	Nombre d'usagers orientés : 14 personnes orientées vers une association, une institution qui peut répondre à leur demande
L'accompagnement	Les usagers sont accompagnés vers les services	Nombre d'usagers accompagnés : proposition d'accompagnement envers 2 personnes qui ne se sont pas présentées au RDV fixé.

Perspectives et analyse critique

Pour pouvoir mettre en place ce projet, nous avons pu bénéficier d'un soutien financier de 5000€ de la part du Relais social intercommunal de la province de Luxembourg. Soutien qu'il continue à nous apporter puisque nous avons reçu 36.000€ pour maintenir et développer ce projet durant toute l'année 2023. Une coordinatrice à mi-temps vient d'être engagée afin de nous soutenir dans nos démarches.

2.3. Subside participation et activation sociale

2.3.1. Missions et objectifs

Chaque année, le SPP Intégration Sociale octroie aux CPAS le subside « Participation et Activation Sociale ». En 2022, le CPAS de Virton a perçu la somme de 16.642€.

Le subside comprend trois volets :

- La lutte contre la pauvreté infantile ;
- La promotion de la culture et de la vie sociale ;
- Les modules collectifs gérés par le service insertion socioprofessionnelle ;

Voici l'objectif du subside tel que défini par le SPP Intégration Sociale quant à ce subside : « Cette mesure a pour objectif d'insérer les défavorisés dans la vie sociale en leur permettant de participer à la culture, au sport et à la nouvelle technologie de l'information et de la communication. Si le groupe-cible sort plus et noue des contacts sociaux, cela peut être un premier pas vers une participation et une implication à part entière dans la société ».

Une note explicative des activités et actions qui ont été mises en place en 2022 a été présentée au Conseil de l'Action Sociale en sa séance du 28/02/2022 pour approbation.

Pour le volet « pauvreté infantile », la note prévoyait :

- o Intervention dans le coût des frais scolaires à hauteur de 50€ par étudiant de 0 à 18 ans ;
- o Intervention dans la prise en charges d'aides matérielles ponctuelles. Ces interventions feront l'objet de décisions individuelles par le Comité Spécial du Service Social ;
- o Intervention dans la prise en charge de l'activité préparée avec l'ONE ;
- o Intervention dans le coût d'inscription aux plaines de vacances/stages sportifs organisés sur la commune de Virton à hauteur de maximum 50€/an par enfant de 3 à 18 ans, intervention qui fera l'objet d'une décision individuelle par le CSSS ;
- o Intervention dans le coût de la prise en charge de voyages scolaires pour les enfants scolarisés en primaire et secondaire à hauteur de 50€/enfant/an ;
- o Intervention dans l'achat de shampoings poux à destination des enfants de 3 à 18 ans ;
- o Intervention dans l'achat de langes qui seront distribués aux parents d'enfants de 0 à 4 ans ;
- o Intervention dans la prise en charge de l'activité préparée avec « Naturez-moi » ;
- o Intervention dans le coût d'achat d'une paire de chaussures à hauteur de 50€ par enfant de 3 à 18 ans, intervention qui fera l'objet d'une décision individuelle par le CSSS ;
- o Intervention dans le coût d'achat de matériel de puériculture pour le logement d'urgence ;

Pour le volet « participation socio-culturelle », la note prévoyait :

- o Intervention dans le coût de l'affiliation à un club de sport ou salle de sport et/ou dans les frais liés à l'achat d'équipement sportif à hauteur de maximum 50€/an par personne de 3 à 65 ans, intervention qui fera l'objet d'une décision individuelle par le CAS ;
- o Intervention dans la prise en charges d'aides matérielles ponctuelles. Ces interventions feront l'objet de décisions individuelles par le CSSS ;
- o Intervention dans le coût des activités organisés en partenariat avec le SIS ;
- o Intervention dans l'achat de chèques lire ;

Intervention dans l'achat de tickets piscine ; Activités développées en 2022 et statistiques

Pauvreté Infantile

Prises en charge :

- Frais scolaires : Remboursement de maximum 50€/enfant. Le montant peut être supérieur suite à la réalisation d'une enquête sociale
 - o **2022** : 20 familles ont été aidées pour un total de 1.643,36€.
 - o **2021** : 14 familles ont été aidées pour un montant total de 1.830,61€ ;

- **2020** : 17 familles pour un total de 1.330,11€ ;
- ⇒ Le nombre de familles a augmenté par rapport à l'année 2021.

- Prises en charges diverses : *Sur base d'une enquête sociale réalisée*
 - **2022** : 4 familles ont été aidées pour un montant total de 2.515,79€
 - **2021** : 5 familles ont été aidées pour un montant total de 2.765,02€ ;
 - **2020** : 2 familles pour un montant de 370,19€ ;
 - ⇒ Exemple de prise en charge : frais d'internat, d'orthodontie, etc.

- Voyages scolaires : *Remboursement de maximum 50€/enfant. Le montant peut être supérieur suite à la réalisation d'une enquête sociale*
 - **2022** : 7 familles ont été aidées pour un remboursement de 435€ ;
 - **2021** : 1 famille a bénéficié d'un remboursement de 100€ ;
 - **2020** : 2 familles ont bénéficié d'un remboursement pour un total de 100€ ;
 - ⇒ Par rapport aux années précédentes, les prises en charge ont augmenté. En effet, l'information sur notre remboursement a peut-être été plus visible (Facebook ; affiches, ...)

- Plaines et stages : *Remboursement de maximum 50€/enfant. Le montant peut être supérieur suite à la réalisation d'une enquête sociale*
 - **2022** : Seules 3 familles, en 2022, ont bénéficié de cette aide pour un montant total de 300€ ;
 - **2021** : 4 familles ont bénéficié d'une intervention, pour un total de 490€ ;
 - **2020** : 5 familles ont bénéficié d'un remboursement pour un total de 1112€ ;
 - ⇒ Le nombre de familles aidées reste relativement constant durant ces 3 dernières années. Au niveau financier, il y a eu un pic en 2020.

- Mois de la chaussure : *Remboursement de maximum 50€/enfant. Le montant peut être supérieur suite à la réalisation d'une enquête sociale*
 - **2022 (nouvelle action)** : 21 familles ont été aidées pour un montant de 1.621,48€ a été réellement utilisé.

Distributions :

- Shampoings poux : 27 shampoings pour 19 familles ont été distribués en 2022.
 - ⇒ Il y a eu 30 shampoings achetés en 2021. La distribution a eu du mal de se lancer en début d'année et est depuis constante depuis août 2021. L'exposition d'affiches au sein de nos locaux et le bouche à oreille font leurs effets. L'action a été renouvelée pour 2023.

- Langes : distribution gratuite de langes
 - **2022** : 1.286 langes ont été distribués en 2022, pour venir en aide à 10 familles ;
 - **2021** : 450 langes ont été distribués dans 6 familles, à travers 9 distributions ;
 - **2020** : 508 langes ont été distribués à 7 familles différentes ;
 - ⇒ Le nombre de distribution augmente ainsi que le nombre de langes distribués.

Activités :

- ONE : l'activité n'a pas été réalisée.

Participation Socio-culturelle

Prises en charge :

- *Activités sportives : Remboursement de maximum 50€/enfant. Le montant peut être supérieur suite à la réalisation d'une enquête sociale*
 - o **2022** : 11 familles ont bénéficié d'une aide d'un montant de 565€ ;
 - o **2021** : 7 familles aidées pour un total de 575€ ;
 - o **2020** : 7 familles aidées pour un total de 491€ ;

⇒ Les chiffres sont constants.
- *Prises en charge diverses : Sur base d'une enquête sociale réalisée*
 - o **2022** : aucune demande n'a été actée.
 - o **2021** : 3 personnes ont été aidées pour un montant total de 3.450€ ;
 - o **2020** : 0 ;

⇒ Comme constaté, en 2022 aucune demande n'a été actée, il y a donc eu une forte diminution.

Distribution :

- *Articles 27 : Distribution gratuite*
 - o **2022** : 105 tickets ont été distribués pour 38 familles ;
 - o **2021** : 16 tickets ont été distribués dans 3 familles différentes ;
 - o **2020** : 0

⇒ Importante distribution en 2022 par rapport aux années précédentes notamment grâce à la collaboration avec le SIS. Les tickets peuvent être utilisés pour des entrées à des pièces de théâtre, dans des musées, certains festivals, etc.
- *Chèques Lire : Distribution gratuite*
 - o **2022** : 36 ont été distribués à 6 familles ;
 - o **2021** : 98 tickets ont été distribués dans 20 familles différentes ;
 - o **2020** : 190 tickets distribués ;

⇒ Nette diminution par rapport aux années précédentes.
- *Tickets piscine : Distribution gratuite*
 - o **2022** : 195 tickets ont été distribués et ont été transmis à 65 familles.

Activités :

Nous avons organisé trois activités en 2022 :

- Un barbecue à la fin des vacances d'été (le 31/08/2022) :
Cet événement s'est déroulé dans le jardin de la Maison de Repos l'Amitié, avec le public du SIS, les familles du PAS et les animateurs. L'objectif était de passer un moment convivial, entre parents et enfants. De plus, il s'agissait d'un moment d'échange avec les professionnels du CPAS, ce qui était demandé par les bénéficiaires. Nous avons préparé le repas, mangé ensemble et nous avons joué l'après-midi : Molky et pétanque.
Participants : 24 personnes dont 4 enfants.
- Un atelier cuisine sur le thème d'Halloween (le 28/10/2022) :
Lors de cet atelier, nous avons cuisiné de la soupe au potiron, des tartines, ainsi que des sablés à décorer. Des histoires ont également été comptées sur le thème de l'après-midi et les enfants ont été grimés.
Participants : 11 personnes et 13 enfants.
- Un atelier artistique de fin d'année (14/12/2022) :
Des boules à neige de Noël magiques ont été réalisées grâce à des bocaux récupérés. Un goûter a été pris, avec la venue du Père Noël. Des cadeaux (bon d'achat au Paradis des enfants et peluches) ont été distribués à tous les enfants présents.
Participants : 10 enfants et 6 adultes.

Voici quelques photos des différentes activités :



Ces activités ont remporté un franc succès et ont été réellement appréciées par les bénéficiaires.

2.3.2. Perspectives et analyse critique

Pauvreté Infantile

Prises en charge :

Les prises en charge sont très prisées. Des courriers sont envoyés aux familles dans les moments clés de l'année afin de les informer de nos interventions. Beaucoup de personnes prétendent à leur droit aux divers remboursements.

Nous prenons le temps de réaliser nos courriers et affiches afin qu'ils soient plus attractifs et plus facilement compréhensibles pour l'ensemble de nos bénéficiaires. Les informations sont également publiées sur nos réseaux sociaux.

Distributions :

La distribution de tickets piscine est une nouveauté mise en place en 2022. Cette distribution a été un franc succès dès lors, nous maintenons cette action pour l'année 2023.

De nouveaux shampoings ont été achetés en 2022, vu le succès de l'année précédente. De plus, nous avons fait appel à l'AMO pour nous aider dans la distribution. Ils ont distribué les shampoings directement au sein de leurs locaux.

Concernant les langes, leur distribution a augmenté en 2022. Pourtant, aucun courrier n'a été réalisé cette année. Le bouche à oreille a bien fonctionné et les langes ont principalement été distribués dans des situations d'urgence.

Activités :

L'activité ONE a été créée et pensée pour mars 2022. Cependant, aucune personne ne s'est finalement présentée. Nous sortions de la crise sanitaire dès lors nous pensons que cela a eu un impact. En effet, les gens étaient plus réticents à participer aux activités.

Participation Socio-culturelle

Prises en charge :

Aucune prise en charge ponctuelle pour cette année 2022. Il est important de préciser que suite à la crise sanitaire, beaucoup de subsides ont été mis à disposition de notre Centre. Ce sont ces subsides qui ont été privilégiés. Autrement, les remboursements sont toujours très demandés, notamment pour les frais sportifs.

Distribution :

Pour les chèques Lire, leur distribution n'a pas été facile. Certaines familles étaient intéressées mais la quantité était supérieure à la demande. D'où le fait que, en 2023, l'achat de chèque sera limité.

Au sujet des article 27, l'augmentation de la distribution est remarquable. En effet, nous avons collaborer davantage avec le service d'insertion sociale ce qui a permis de distribuer plus de tickets vu les excursions prévues.

Pour 2022, la distribution des tickets piscine a été réellement appréciée. Les gens étaient constamment en demande.

Activités :

Les trois activités qui ont été prévues cette année 2022 ont été appréciées auprès de notre public. Nous avons eu beaucoup d'inscrits et les gens sont en demande pour l'année 2023.

3. Adresses de référence

3.1. Missions et objectifs

Une inscription en adresse de référence permet le maintien d'une adresse dans les registres de la population du pays. Il s'agit donc d'une adresse précise soit chez une personne physique soit au siège d'un CPAS.

Une telle inscription permet à la personne de maintenir une série de droits en Belgique. Par exemple, le maintien du paiement d'une allocation sociale ou d'une inscription à la mutuelle.

Outre cela, une adresse de référence permet au bénéficiaire d'une telle aide de pouvoir continuer à recevoir son courrier.

Il s'agit bien d'une adresse administrative et non d'une adresse de résidence.

Les conditions pour bénéficier d'une adresse de référence :

- ✓ **Etre sans-abri** : ne pas avoir de logement fixe et avoir des difficultés pour s'en procurer un.
- ✓ **Etre radié des registres de la population**

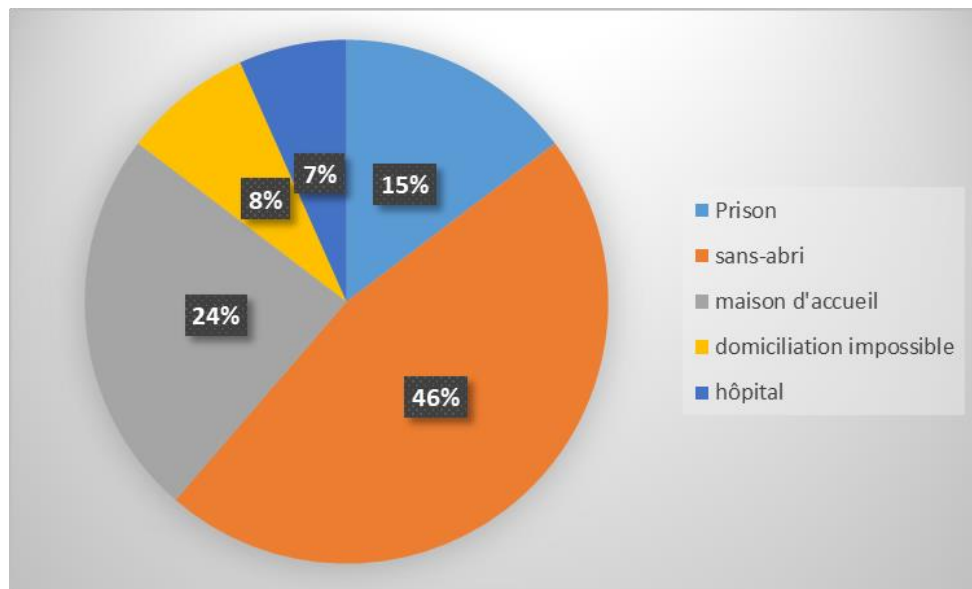
Il y a une exception : si la personne est inscrite à une ancienne adresse (en résidence principale ou de référence), le CPAS doit effectuer les démarches pour obtenir la radiation de cette ancienne adresse.

3.2. Activités développées en 2022 et statistiques

En 2022, il y a eu 75 personnes inscrites en adresse de référence au CPAS. Les inscriptions ont concerné 69 personnes différentes. Cela signifie qu'il y a des personnes qui ont été inscrites à plusieurs reprises en 2022 en adresse de référence.

Les raisons des inscriptions :

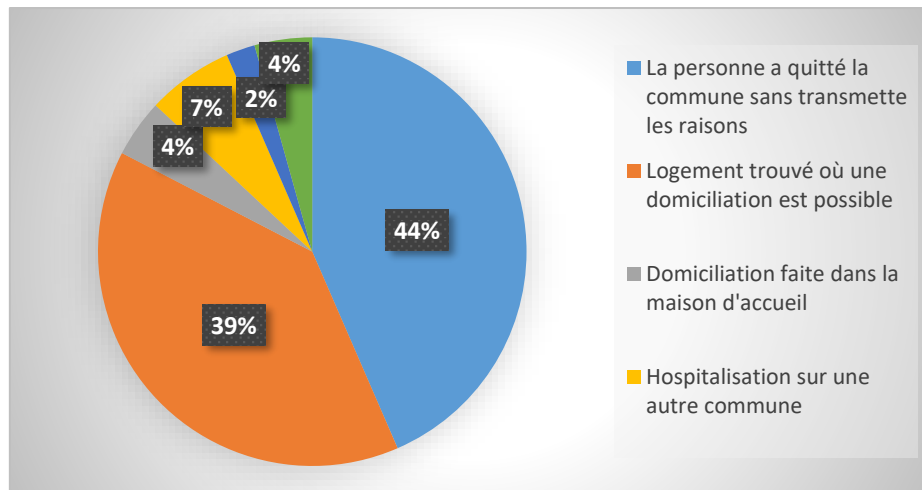
- ✓ 35 personnes ont eu une adresse suite à une situation de sans-abri ;
- ✓ 11 personnes ont eu une adresse suite à une incarcération ;
- ✓ 18 personnes se trouvaient hébergées en maison d'accueil ;
- ✓ 6 personnes ont eu une adresse suite à un hébergement dans un logement où il est impossible de se domicilier
- ✓ 5 personnes se trouvaient hospitalisées ;



Au cours de l'année 2022, 46 adresses de référence ont été supprimées.

Les raisons :

- ✓ 20 personnes ont quitté la commune sans donner d'explication ;
- ✓ 18 personnes ont trouvé un logement où il est possible de se domicilier ;
- ✓ 3 personnes hospitalisées sur une autre commune ;
- ✓ 2 personnes ont été domiciliées dans la maison d'accueil ;
- ✓ 2 personnes sorties de détention ;
- ✓ 1 personne a été domiciliée provisoirement dans son kot ;



Parmi les 46 personnes pour qui leur adresse ont été supprimées, 4 personnes sont à nouveau inscrites en adresse de référence.

Pour ces 75 adresses, la durée moyenne d'une inscription a été de 8 mois (Durée entre date de la décision et la date du 04/01/2023 ou la date du Comité Spécial du Service Social qui a supprimé l'inscription).

Parmi les 29 inscriptions actives au 31/12/2022, 7 individus sont inscrits depuis plus de 1 an. Les plus longues inscriptions concernent les personnes incarcérées.

Le profil des 75 personnes inscrites :

- ✓ 20 femmes et 55 hommes ; soit 73% d'hommes (même pourcentage qu'en 2021) ;
- ✓ L'âge moyen est de 38 ans ; et,
- ✓ La personne la plus âgée a 68 ans et la plus jeune a 18 ans.

3.3. Perspectives et analyse critique

Depuis 2017, le nombre d'inscriptions en adresse de référence qui a diminué jusqu'en 2020 ne cesse d'augmenter depuis lors et de manière significative :

- ✓ 75 personnes en 2022
- ✓ 49 personnes en 2021
- ✓ 26 personnes en 2020
- ✓ 33 personnes en 2019
- ✓ 37 personnes en 2018
- ✓ 41 personnes en 2017

Voici un tableau permettant d'analyser les inscriptions par catégorie et par année :

	2022	2021	2020	2019
Personne sans-abri	35	23	11	11
Personne incarcérée	11	9	8	13
Personne en maison d'accueil	18	9	3	8
Personne vivant dans 1 logement où la domiciliation est impossible	6	7	0	0
Personne hospitalisée	5	1	4	1
TOTAL	75	49	26	33

Il apparaît donc une augmentation significative du nombre de personnes sans-abri ainsi que du nombre de personnes inscrites en maison d'accueil.

Il n'est pas possible d'évaluer la catégorie « Personne vivant dans 1 logement où la domiciliation est impossible » car elle n'était pas reprise dans les rapports d'activités avant 2021.

Plusieurs éléments pourraient expliquer cette augmentation du nombre d'inscriptions :

- ✓ La situation de vie des personnes qui se fragilise
- ✓ Les différentes crises qui fragilisent le maintien de la personne dans un logement
- ✓ Une amélioration de la procédure d'inscription en adresse de référence
- ✓ Une meilleure connaissance de la procédure par les maisons d'accueil qui inscrivent dorénavant les hébergés au lieu de les domicilier chez elles.

Il est compliqué, voire impossible, de donner une explication claire et précise sur l'augmentation du nombre d'inscriptions alors que ce chiffre diminuait auparavant.

Concernant la procédure, elle continue de s'améliorer avec notamment une meilleure collaboration avec l'administration communale. Le temps entre l'introduction de la demande au CPAS et l'examen par le passage de l'inscription au Collège communal a diminué. L'enquête de police se fait dorénavant après l'inscription. Les maisons d'accueil sont donc moins réticentes à engager la procédure d'inscription en adresse de référence.

Depuis le milieu de l'année 2021, une rencontre a lieu tous les 3 mois avec la responsable du service des affaires internes de la commune qui est en charge des dossiers d'inscription en adresse de référence. Cela fluidifie la transmission d'informations. Ces rencontres trimestrielles continueront à être organisées pour faire le point sur les inscriptions et pouvoir remettre les attestations trimestrielles.

4. FEAD (Fond Européen d'Aide au plus Démunis)

4.1 Missions et objectifs

Le Fond Européen d'Aide aux plus Démunis apporte une assistance alimentaire aux personnes ayant des revenus sous le seuil de pauvreté via la distribution de colis alimentaires.

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.

De plus, 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.

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.

Une convention est signée entre notre CPAS et l'ASBL Alimen'T, qui s'engage à organiser la réception des vivres distribués par le SPP, leur stockage et leur redistribution au CPAS avec des solutions logistiques.

4.2 Localisation et coordonnées

Un stock de denrées alimentaires est disponible au sein de nos locaux, dans un espace prévu à cet effet.

Les colis alimentaires sont distribués de manière individuelle et ponctuelle, suite à un contact avec un assistant social, à l'accueil du CPAS.

4.3 Activités développées en 2022 et statistiques

Durant l'année 2021, la diversité de produits proposés par le FEAD nous a permis de délivrer des denrées davantage variées, ce qui n'était que peu le cas durant les années précédentes et ce qui n'a malheureusement pas non plus été le cas durant cette année 2022.

Nous avons cependant pu bénéficier d'une livraison de denrées « colis-type » avec des produits variés via un subside reçu par Alimen-T. Parmi les denrées reçues, les produits d'hygiène ont reçu un franc succès, notamment la lessive liquide, les gels douche et shampoing, le liquide vaisselle, le savon main et le papier toilette. Des denrées alimentaires variées ont également été reçues :

- ✓ Carottes en conserve
- ✓ Vol au vent en bocal
- ✓ Compote de fraise
- ✓ Flageolet en conserve
- ✓ Champignons en conserve
- ✓ Raviolis en conserve
- ✓ Lait
- ✓ Pâtes fusilli

Cette diversité est très appréciée des bénéficiaires car ces produits ne sont habituellement jamais distribués dans le cadre du FEAD.

En 2022, la hausse des prix et les problèmes de transport liés à la guerre en Ukraine n'ont pas épargné le FEAD. Les livraisons ont donc pris du retard et au 01/01/2023, toutes les livraisons de l'année 2022 n'ont pas encore eu lieu.

Avec ces retards, nous nous sommes retrouvés fin d'année 2022, début décembre, à distribuer des colis composés de moins de dix denrées différentes. Les bénéficiaires n'ont donc pas trouvé cela très attractif et n'ont pas manqué de clamer leur mécontentement.

Voici un récapitulatif des colis distribués et des bénéficiaires concernés par le FEAD, pour l'année 2022 mais aussi pour les trois années précédentes :

	Plus précisément en 2019	Plus précisément en 2020	Plus précisément en 2021	Plus précisément en 2022
Colis	284	616	536	606
Ménages	125	194	170	190
Total des bénéficiaires	246	386	349	411
Adultes	169	267	226	281
Enfants de moins de 15 ans	77	101	123	130

Femmes	118	171	119	141
Adultes de plus de 65 ans	1	4	1	5
Migrants ou personne d'origine étrangère	4	7	24	27
Personnes ayant un handicap	4	7	4	12
Sans-abris	7	2	10	20

A travers cette comparaison des quatre précédentes années, on peut constater une nette augmentation quant au nombre de colis délivrés, au nombre de ménages et au nombre de bénéficiaires soutenus, entre 2019 et 2020. Entre 2020 et 2021, on constate une légère diminution, avec des nombres cependant toujours beaucoup plus élevés que ceux de l'année 2019.

En 2022, une nette augmentation est à nouveau constatée. Ces nouveaux montants, équivalents à ceux de l'année 2020, sont certainement dûs à la crise financière liée à la guerre en Ukraine. En effet, les prix en général mais aussi ceux de l'alimentation ont augmenté et certaines denrées alimentaires étaient introuvables en magasin, comme par exemple l'huile d'olive.

Le nombre de personnes étrangères a également augmenté en 2022 et ce, suite à l'arrivée de personnes ukrainiennes.

4.4 Perspectives et analyse critique

On constate toujours, comme les deux années précédentes, l'existence d'un lien de corrélation avec les crises actuelles, d'abord sanitaire et maintenant liée à la guerre. En effet, la hausse du coût de la vie ne cesse de se poursuivre et la population en difficulté financière ne cesse de croître. Cela peut donc expliquer la différence avec l'année 2019.

Au vu de la situation actuelle, la distribution de colis devrait rester équivalente pour l'année 2023. Pour cette année, nous allons recevoir les denrées suivantes : lait, sardines à l'huile d'olive, salade de riz au thon, maquereaux, farine, café, thé, spaghetti, penne, tomates pelées, concentré de tomates, haricots verts, petits pois carottes, pois chiches, confiture aux abricots, pâte à tartiner au chocolat, huile de tournesol, biscuits petits beurre, chocolat au lait, soupe, céréales au miel, poulet curry, boulettes sauce tomate et compote pour enfants en gourde. Nous avons décidé de ne pas recommander de riz, de confiture de fraise et d'huile d'olive. En effet, nous avons beaucoup de riz et beaucoup d'huile d'olive et peu de demande. Concernant la confiture, cela fait des années qu'elle est à la fraise, nous avons donc décidé de changer pour prendre plus de confiture à l'abricot.

Nous avons également eu l'occasion cette année, de commander des denrées matérielles : dentifrice, brosse à dents, shampoing, gel douche, déodorant, kit hygiène pour sans-abri et serviettes hygiéniques. Grâce à ces nouvelles denrées, nous espérons combler davantage de besoins de notre public.

La distribution des colis continuera de se faire sur demande.

5. Service de médiation de dettes

5.1. Missions et objectifs

La médiation de dettes amiable

Le service de médiation de dettes 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 amiable est une aide sociale spécifique que la personne peut solliciter auprès d'un service de médiation de dettes agréé par la Région Wallonne. En Wallonie, il en existe plus de 200. Ceux-ci se trouvent principalement dans des CPAS, mais aussi dans des ASBL privées et est entièrement gratuite. Certains avocats, notaires ou huissiers de justice pratiquent également la médiation de dettes amiable, mais celle-ci est alors payante.

Concrètement, dans le cadre de sa mission, le médiateur de dettes s'engage envers le débiteur à :

- Estimer la situation financière et l'importance de l'endettement, les tentatives de solution qui ont déjà été mises en œuvre et l'état des procédures déjà introduites ;
- Dresser un inventaire de toutes ses dettes
- Vérifier la légalité des dettes réclamées
- Solliciter et vérifier les décomptes transmis par les créanciers ;
- Prendre les mesures nécessaires pour préserver les droits de la personne ;
- Orienter, le cas échéant, vers d'autres services compétents ou un avocat pour introduire une procédure judiciaire particulière (par exemple : action en réclamation de paiement de pension alimentaire, ...) ;
- Elaborer, en fonction des capacités financières, un plan d'apurement crédible, réaliste et permettant au débiteur et à sa famille de mener une vie conforme à la dignité humaine ;
- Négocier le plan d'apurement avec les créanciers et obtenir leur accord : le médiateur est mandaté par le débiteur pour négocier et convenir avec les créanciers d'un plan d'apurement, en proposant éventuellement des remises ou des réductions d'intérêts ou de pénalités ;
- Expliquer au débiteur la procédure à suivre et les conséquences relatives à l'exécution du plan d'apurement (respect du plan, ponctualité dans l'exécution des paiements, avertissement de tout changement intervenu au niveau de la situation familiale, financière, professionnelle, ...) ;
- Vérifier la bonne exécution du plan et le soumettre régulièrement à révision si nécessaire.

Le médiateur agit donc sur base d'une demande, émanant du débiteur. Il doit lui fournir objectivement informations, conseils et assistance, tout en respectant sa volonté et en suscitant la confiance des créanciers. Il doit faire preuve de neutralité, d'impartialité et d'indépendance à l'égard de toutes les parties.

Chaque nouveau dossier doit faire l'objet d'une présentation pour visa et pour un examen juridique. Un visa doit être apposé sur chaque dossier de la part de la juriste, qui prouve par cet acte qu'elle l'a effectivement analysé. Ce visa, quelle que soit sa forme, porte sur l'ensemble du dossier.

La médiation de dettes amiable n'est pas limitée dans le temps et se termine lorsque toutes les dettes sont remboursées. Cependant, la personne peut demander à tout moment de mettre un terme à cette aide et de son côté, le médiateur peut également décider de mettre un terme au suivi s'il y a un réel manque de collaboration et d'intérêt de la personne.

La gestion budgétaire

La gestion budgétaire est une aide gratuite et temporaire qui consiste en l'ouverture d'un compte bancaire cogéré au nom de la personne. Elle permet au travailleur social de réaliser les opérations financières du bénéficiaire, comme l'exécution de ses paiements et l'enregistrement de ses revenus, tout en évitant de laisser de nouvelles dettes se créer. L'objectif n'est pas de mettre en place une tutelle budgétaire et de se substituer à la personne sur le long terme, mais de permettre de la responsabiliser, de la soutenir et de la motiver afin qu'elle retrouve ou acquiert une autonomie.

Tout le monde peut solliciter la mise en place d'une gestion budgétaire. La personne ne doit pas nécessairement avoir des difficultés financières ni même être surendettée. Il suffit qu'elle rencontre des difficultés à gérer son budget au quotidien et qu'elle souhaite qu'un travailleur social le gère pour elle le temps de rétablir un équilibre.

En principe, il s'agit d'une aide sur une base entièrement volontaire. Cependant, il arrive parfois qu'une gestion budgétaire soit imposée/fortement recommandée en complément d'une aide sociale ou dans le cadre du Règlement Collectif de Dettes.

Les premiers entretiens auront pour objectif d'analyser le budget du ménage, à savoir l'ensemble des revenus et des dépenses. Après la réalisation de ce budget, le travailleur social et la personne estiment ensemble l'argent qui sera nécessaire pour subvenir à ses besoins personnels. Cette somme sera versée une fois par mois, une fois par semaine ou tous les 15 jours. Le versement de ce pécule dépend de la situation de la personne et de sa manière de consommer.

Le règlement collectif de dettes

Lorsqu'il n'est pas possible d'effectuer une médiation de dettes amiable parce que le nombre total de créanciers est trop important ou que l'état d'endettement est trop lourd, la personne en difficulté peut introduire une requête en Règlement Collectif de Dettes auprès du Tribunal du Travail.

Il s'agit d'une procédure de médiation de dettes judiciaire et payante qui a pour but de permettre de rétablir la situation financière de la personne en lui permettant notamment, dans la mesure du possible, de payer ses dettes, dans un délai raisonnable et en lui garantissant simultanément ainsi qu'à sa famille, la possibilité de mener une vie conforme à la dignité humaine.

La requête est envoyée au Tribunal du Travail de l'arrondissement judiciaire de la résidence du requérant. Le Président vérifie ainsi les conditions d'admissibilité.

Lorsque l'ordonnance d'admissibilité a été rendue, un médiateur de dettes judiciaire est désigné par le Tribunal du Travail. Ce médiateur est un avocat ou un service de médiation de dettes agréé. Le dépôt de la requête est gratuit, mais le travail du médiateur de dettes est payant. En principe, chaque année, des honoraires et des frais (frais de déplacements, frais postaux, frais de téléphonie, ...) sont décomptés du compte de la médiation sur base d'un tarif déterminé par la loi.

En général, dans le courant de la première année de procédure, le médiateur de dettes judiciaire propose un plan amiable aux différents créanciers d'une durée maximale de 7 ans. Cette durée peut être prolongée pour éviter la vente de biens. Si les créanciers ne sont pas d'accord, un plan peut être imposé par le Tribunal, c'est alors un plan judiciaire pour une durée de 5 ans maximum.

5.2. Localisation et coordonnées du service médiation

Le service de médiation de dettes se trouve au CPAS de Virton.

Il est composé de deux assistantes sociales ayant suivi la formation de base à la médiation de dettes, leur délivrant le titre de médiatrice de dettes. Elles sont amenées très régulièrement à se former.

- WATELET Nancy – Temps plein – nancy.watelet@cpas-virton.be
- SCHILTZ Laëtitia – 4/5^{ème} temps – laetitia.schiltz@cpas-virton.be

Elles ne reçoivent que sur rendez-vous et ont des permanences téléphoniques, pour les personnes suivies, les lundis et jeudis de 9h00 à 11h15.

Avant toute introduction de dossier, les personnes doivent se présenter au service social général afin d'analyser la demande et prendre les premiers renseignements.

5.3. Activités développées en 2022 et statistiques

5.3.1. La médiation de dettes amiable/Le Règlement Collectif de Dettes

En 2022, **39 dossiers** de médiation de dettes ont été traités, dont :

- 28 médiations de dettes et gestions budgétaire
- 10 médiations de dettes

Récapitulatif 2022		
Age	Hommes	Femmes
18 à 25 ans	1	1
26 à 35 ans	6	2
36 à 45 ans	4	7
46 à 55 ans	9	3
56 à 65 ans	2	2
Plus de 65 ans	1	1
Total	23	16

Nous constatons que la proportion de médiés **masculins** est plus importante (**59%**). La tranche d'âge la plus représentée, tout genre confondu, est **de 46-55 ans (30%)**, suivie de peu par les **36-45 ans (28%)**.

A titre comparatif, en 2021, la gente **masculine** était également la plus représentée (**66%**). Quant à la tranche d'âge, celle-ci reste quasi identique, car les plus représentées en 2021 étaient les 36-45 ans (**34%**).

Situation professionnelle	Hommes	Femmes
Salarié	6	4
Indépendant	0	0
Allocataire social	16	11
Pensionné et prépensionné	1	1
Sans revenu	0	0
Autre (article 60, ...)	0	0
Total	23	16

La situation professionnelle des médiés sur l'année 2022 se compose comme suit :

- 25% de salariés ;
- 5% de pensionnés ;
- **70% d'allocataires sociaux**
 - 26% chômage
 - **40% mutuelle**
 - **34% RIS**

Ce constat est identique à celui émis en 2021 → **71% d'allocataires sociaux**

- 21% chômage
- **34% mutuelle**
- **34% RIS**
- 10% SPF Handicap

Type de ménage		
Isolé(e) sans enfant à charge	14	4
Isolé(e) avec enfant(s) à charge	2	6
Couple sans enfant à charge		5
Couple avec enfant(s) à charge		8
Autre		
Total	39	

Le service de médiation dettes a été amené à travailler avec des médiés dont le type de ménage était le plus souvent **des personnes isolées avec ou sans enfant (67%)** dont 61% d'hommes et 39% de femmes contre 33% de couples avec ou sans enfant.

En 2021, ce type de ménage était déjà le plus représenté : **66% de personnes isolées avec ou sans enfants** dont 74% d'hommes et 26% de femmes.

5.3.2. La gestion budgétaire

En 2022, le service médiation de dettes a traité 28 gestions budgétaires simples.

Age	Hommes	Femmes
18 à 25 ans	1	2
26 à 35 ans	1	1
36 à 45 ans	2	1
46 à 55 ans	5	5
56 à 65 ans	3	4
Plus de 65 ans	2	1
Total	14	14

Nous constatons que la proportion de bénéficiaires **féminins et masculins est égale à 50%**. En **2021**, les **femmes** étaient les plus représentées avec 57%

Les deux tranches d'âge les plus représentées, tout genre confondu, sont **46-55 ans (35%)** et **56-65 ans (25%)**. Cette tendance était déjà marquée en 2021, **30% des 46-55 ans et 30% des 56-65ans**.

Situation professionnelle	Hommes	Femmes
Salarié	2	2
Indépendant	0	0
Allocataire social	10	9
Pensionné et prépensionné	2	3
Sans revenu	0	0
Autre (article 60, ...)	0	0
Total	14	14

Situation professionnelle		
	Hommes	Femmes
Salarié	2	2
Indépendant	0	0
Allocataire social	10	9
Pensionné et prépensionné	2	3
Sans revenu	0	0
Autre (article 60, ...)	0	0
Total	14	14

La situation professionnelle des bénéficiaires sur l'année 2022 se compose comme suit :

- 14% de salariés ;
- 18% de pensionnés ;
- **68% d'allocataires sociaux**
 - o **32% chômage**
 - o **32% mutuelle**
 - o 21% RIS
 - o 10% allocations familiales
 - o 5% SPF Handicap

En 2021, la proportion **d'allocataires sociaux** était inférieure de près de 10% : **52%**

- o **33% chômage**
- o **33% mutuelle**
- o 17% RIS
- o 17% allocations familiales

Type de ménage		
	Hommes	Femmes
Isolé(e) sans enfant à charge	6	8
Isolé(e) avec enfant(s) à charge	3	3
Couple sans enfant à charge	6	
Couple avec enfant(s) à charge	2	
Autre		
Total	28	

Le service de médiation de dettes a été amené à travailler avec des bénéficiaires dont le type de ménage était le plus souvent des **personnes isolées sans enfant (50%)** dont 42% d'hommes et 58% de femmes, contre 28% de couples avec ou sans enfant.

En 2021, la proportion de **personnes isolées avec ou sans enfant** était aussi la plus représentée avec **78%**.

5.4. Perspective et analyse critique

5.4.1. La médiation de dettes amiable / règlement collectif de dettes

Au cours de l'année 2022, sur les 39 dossiers traités, 15 nouveaux dossiers ont été ouverts et 14 ont été clôturés. Comparativement à l'année 2021, où 41 dossiers ont été traités, 18 d'entre eux avaient été ouverts.

Nous pouvons également analyser que la situation professionnelle des médiés a un impact direct sur la gestion du dossier et le traitement de celui-ci. En effet, **70% des bénéficiaires sont des allocataires sociaux**. Notre réalité de terrain nous permet de mettre en avant que ce profil peut engendrer d'autres problématiques à la situation d'endettement que nous devons également gérer et dont nous devons tenir compte dans notre pratique quotidienne et ce, à plusieurs niveaux :

- Faibles ressources issues en majorité d'indemnités de mutuelle et du revenu d'intégration sociale → difficulté, voire impossibilité d'augmenter les ressources à court et moyen terme ne permettant pas la mise en place d'un plan de remboursement des dettes, voire une insolvabilité structurelle.
- Autres problématiques : dépendances/assuétudes qui dépassent aussi le registre de l'alcool et de la toxicomanie → problèmes de jeux, comportements d'achats compulsifs, ...
- Santé mentale/problèmes psychiatriques ;
- Problèmes de logement ;
- Problèmes administratifs dont la régularisation est plus longue ;

Notre travail de médiateur de dettes ne se limite uniquement plus à la gestion de l'endettement du médié, mais implique une prise en charge systémique des bénéficiaires et de leur famille qui engendre un travail de réseau et de coordination important et durable.

5.4.2. La gestion budgétaire

Nous pouvons émettre le même constat qu'énoncé ci-dessus pour les personnes suivies en gestion budgétaire simple.

Nous souhaitons attirer l'attention sur le fait que sur les 28 dossiers traités en 2022, 4 ont été ouverts et 8 ont été clôturés dont 3 avec mise en autonomie.

La tranche d'âge la plus représentée parmi ces 28 dossiers est celle de 46 à 65 ans.

Les mises en autonomie sont une priorité dans le travail quotidien des dossiers en gestions budgétaires mais ce travail prend du temps et il faut compter une année en moyenne pour réaliser cet accompagnement avec les bénéficiaires.

Les perspectives pour cette année 2022, étaient de soulever, identifier, analyser, quantifier les problématiques connexes citées ci-dessus afin de les évaluer et de déterminer leur impact sur notre travail de médiateur de dettes.

Pour avoir un regard critique sur ces perspectives, la clé d'entrée est l'analyse des logements, car celui-ci est un besoin vital et nécessaire, puisqu'il renvoie au besoin de sécurité.

Nous constatons que sur l'ensemble des bénéficiaires suivis en 2022 (66) :

- 20% occupent un **logement social** (13) dont 70% d'entre eux sont des **allocataires sociaux** (9). Ces 20% de la population éprouvent **TOUS un problème de santé mentale**. Parmi eux, 61% sont des personnes **isolées** avec ou sans enfant et 39% sont des couples. Ils sont âgés en majorité entre 36 et 65 ans. Un peu plus de la moitié (53%) ont un service extérieur qui les accompagne dans leurs difficultés.

- 67% des bénéficiaires occupent un **logement privé** (44). 23% sont des salariés (10), 7% sont des pensionnés (3) et **70%** sont des **allocataires sociaux** (31). Ces allocataires sociaux sont âgés en majorité entre 46 et 55 ans. Leurs sources de revenus principales sont le **RIS (35%)**, la mutuelle (29%) et le chômage (25%). Nous constatons que dans la majorité des cas, il s'agit de **personnes isolées**. Pour les personnes au **chômage**, nous constatons qu'aucune d'entre elle ne souffre d'assuétudes ou de dépendances mais **37,5% ont un problème de santé mentale**. Cela peut peut-être s'expliquer par le fait qu'ils sont plus proches de l'emploi, plus actifs. Ce constat change par contre pour les personnes percevant **des indemnités de mutuelle :78% d'entre elles souffrent d'assuétudes, 88% ont un problème de santé mentale** et pour un peu moins de la moitié de celles-ci (44%), un service externe les aide et les accompagne. Ce constat se confirme également pour les **bénéficiaires du RIS : 72% ont un problème en santé mentale et 27% ont une dépendance à l'alcool**. Pour ces bénéficiaires, 54% d'entre eux font appel à un service extérieur.

De ces perspectives, nous pouvons tirer les conclusions suivantes :

- Nous faisons face à un public de plus en plus isolé et précarisé rencontrant d'importants troubles en santé mentale et/ou de dépendances diverses. La médiation de dettes ne se limite pas à gérer un problème d'endettement, mais à aider la personne face à ses grandes souffrances, en travaillant de plus en plus en réseau avec une multitude d'intervenants extérieurs.
- La majorité de nos bénéficiaires résident dans le parc locatif privé et nous constatons d'années en années que celui-ci se détériore de plus en plus (insalubrité, mauvaises isolations, dépenses énergétiques trop élevées, ...). L'état de ces logements peut-être expliqué par **l'apparition et/ou l'aggravation** de problèmes de santé, de santé mentale et de dépendances/assuétudes.
- La médiation de dettes n'est malheureusement pas toujours la priorité pour notre public étant donné le contexte fragile qui les entoure. Il est effectivement difficile pour un tel public de s'inscrire dans un suivi en médiation de dettes alors que leur réel problème est ailleurs. (les 5 dossiers clôturés en 2022 pour mauvaise collaboration avaient tous un problème d'assuétude).

Une seconde perspective du service de médiation de dettes en 2022, était de pouvoir traiter des dossiers en médiation de dettes amiable et en Règlement Collectif de dettes supplémentaires. Cependant, cela nous semblait compliqué au vu de la charge de travail conséquente engendrée par ce type de population. Malgré cela, alors que tous les services de médiation de dettes s'attendaient à un afflux de nouvelles demandes, suite aux différentes crises successives, il n'en est rien, ni en médiation de dettes amiable, ni au niveau des requêtes en RCD déposées au Tribunal du Travail d'Arlon qui est en nette diminution en 2022. Pour autant, mars et septembre 2023, devraient être des périodes charnières selon certaines études pour l'arrivée de nouveaux médiés et certainement d'une nouvelle population (travailleurs et familles modestes).

L'année 2023 sera pour nous l'occasion de confirmer ou d'infirmer les constats réalisés ci-dessus.

6. Le service d'insertion socio-professionnelle (SISP)

6.1. Missions et objectifs

Le service d'insertion socioprofessionnelle du CPAS de Virton a été mis en place afin de favoriser une meilleure intégration des personnes au sein de notre société mais également sur le marché du travail. On entend par intégration, l'insertion sociale et professionnelle du bénéficiaire du DIS. En effet, tout bénéficiaire du DIS doit, entre autres, répondre à la condition de disposition au travail, sauf si des raisons de santé ou d'équité l'en empêchent.

La mission du service est d'aider les personnes à définir et à concrétiser leur projet professionnel par différentes actions : bilan socioprofessionnel, phase d'orientation, bilan de compétences, recherche de formations, recherche active d'emploi, mise à l'emploi dans le cadre de l'art.60§7, modules collectifs, ...

6.2. Localisation et coordonnées

Le service d'insertion se situe au sein des locaux du CPAS, situés rue des Combattants, 2 à 6760 Virton. Certaines activités sont réalisées à l'extérieur du centre et notamment, les ateliers collectifs ainsi que la formation au permis de conduire théorique.

Afin de réaliser ces missions, l'équipe d'insertion socioprofessionnelle était composée des quatre agents suivants durant l'année 2022 :

- GERARD Stéphanie (4/5 temps)
- CALEMBERT Déborah (temps plein)
- GOFFIN Sara (1/2 temps)
- GILLOT Maryline (4/5 temps)

6.3. Activités développées en 2022 et statistiques

Les activités du service

▪ Le suivi individuel des bénéficiaires

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 attentes, leurs compétences et à leur motivation, tout en tenant compte des freins à l'emploi auxquels ils sont confrontés. Dans ce sens, l'agent d'insertion contribue à la réalisation d'un parcours d'insertion durable. Le suivi peut prendre plusieurs formes à savoir : l'orientation, la formation (qualifiante et pré-qualifiante), la recherche d'emploi et le suivi de mise à l'emploi sous contrat de travail art.60§7. Le processus de remobilisation intervient tout au long du suivi.

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

La méthodologie du service tourne autour de 3 axes de travail :

- La remobilisation
- L'orientation
- La formation et/ou la recherche active d'emploi

Il n'existe pas de parcours d'insertion-type. Certaines personnes n'ont pas besoin de remobilisation, d'orientation ou de formation. Cela dépend du profil de la personne et des freins extérieurs qu'elle rencontre durant son parcours. Ce n'est pas non plus un parcours linéaire. Ces trois axes sont interconnectés et doivent être vus comme des vases communicants.

▪ Les modules collectifs de remobilisation, orientation professionnelle et recherche active d'emploi :

➤ **Module d'orientation :**

En principe, deux modules collectifs par an sont organisés.

Toutefois, nous avons pris la décision, en début d'année 2022, de ne pas mettre en place le premier module et ce, afin de prendre de la hauteur par rapport au contenu de nos ateliers et à la manière de les dispenser. En effet, suite à l'organisation du dernier module collectif d'orientation professionnelle, une réflexion a été menée sur la pertinence de continuer à assurer seule l'animation des groupes ou de mettre en place une collaboration avec un service extérieur.

Après réflexion, nous avons décidé d'investiguer la deuxième option. Il était en effet important pour nous de nous appuyer sur des professionnels ayant des connaissances pointues en la matière et des résultats probants.

Dès lors, nous avons pris la décision de nous diriger vers l'asbl la Halle de Han avec qui nous collaborons régulièrement dans le cadre de suivis de formation et dans le cadre de mises à l'emploi art.60.

La Halle de Han organise en effet deux types de formation en orientation, et notamment la formation courte intitulée « En avant vers l'emploi » (anciennement formation « spotlight »), qui rencontre un franc succès auprès des demandeurs d'emploi. La Halle de Han travaille en collaboration avec l'Asbl « Les tournesols » et la formation se fait en deux volets :

- Volet Orientation = définition du projet professionnel et du plan d'action (asbl Les Tournesols)
- Volet Confrontation = exécution du plan d'action (assurée par la formatrice de la Halle de Han)

Dans ce cadre, nous avons rencontré un représentant de l'ASBL « Les Tournesols » et une représentante de la Halle de Han.

L'objectif de cette rencontre était double :

- Présenter notre module et recevoir une expertise de celui-ci
- Envisager une collaboration afin d'améliorer/compléter le contenu de nos ateliers

Suite à cet échange, une collaboration entre nos deux services a été envisagée. Le contenu de nos ateliers étant pertinent, nous avons pris la décision de continuer à assurer l'animation de la partie collective et de faire intervenir une formatrice de la Halle de Han, en individuel et en collectif, à des moments clés du module. Il a également été envisagé d'organiser des moments d'échanges réguliers entre les agents CPAS et l'équipe de la Halle de Han, d'organiser des réunions de partage, de permettre aux agents ISP d'assister aux entretiens individuels, etc.

Une proposition d'action conjointe a été proposée par Madame Sabine CHARLIER, la coordinatrice pédagogique de la Halle de Han et il était convenu que nous mettions en place un module durant le deuxième semestre de l'année 2022. Toutefois, cela n'a pas été possible, sur le plan logistique et au niveau budgétaire. Nous avons donc décidé de postposer la collaboration et d'envisager de mettre en place deux modules en 2023.

➤ **Module de remobilisation :**

Il s'agit d'un atelier commun PAS-SIS. Aucun atelier n'a pu être mis en place en 2022. En effet, lors du retour de congé de maternité de l'agent ISP concerné par ce module, Madame GOFFIN l'a informée qu'elle avait commencé à retravailler le projet avec la remplaçante mais que rien n'avait été mis en place.

Nous avons refait le point sur les ateliers et sur les partenariats possibles.

Nous avons commencé à prendre contact avec les différents partenaires (ISF, IDELUX, fourmis recycleuses, ASBL « voyage au cœur de soi »). Nous avons envisagé de commencer le module fin 2022 mais cela n'a pu être fait en raison de l'absence de Madame GOFFIN.

▪ **Les mises à l'emploi dans le cadre de l'article 60,§7**

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. Le contrat art.60,§7 leur permet d'acquérir une expérience professionnelle récente et utile, et de rouvrir le droit aux allocations de chômage. Les travailleurs sous contrat d'insertion bénéficient d'un suivi adapté ce qui permet de garantir une plus-value sur le long terme en termes de compétences à la fois professionnelles (savoir-faire) et personnelles (savoir être). De cette manière, les personnes sont plus proches de l'emploi et ont un meilleur bagage pour s'insérer sur le marché de l'emploi classique.

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

En 2022, nous avons collaboré avec la Toupie, la Halle de han, l'Administration communale de Virton (service travaux et services administratifs), Le Fourneau David – Les Iris, La Petite Plante et l'Excelsior Virton. Plusieurs mises à disposition ont également eu lieu au sein même du CPAS (services accueil, service entretien et service comptabilité) ainsi qu'au sein de la MR-MRS « L'Amitié » : services buanderie, service cuisine/restaurant, service entretien, service auxiliaire de vie et service maintenance.

▪ **Les différents projets :**

○ **Formation permis de conduire :**

En 2022, une session de la formation permis de conduire a été réalisée du 21/02/2022 au 30/03/2022.

Lors de la séance d'information, 14 personnes étaient présentes et se sont inscrites à la formation.

Indicateur de résultat :

- 3 personnes inscrites à la session d'examen du permis théorique. Les 3 personnes ont passé l'examen mais ne l'ont pas réussi. Deux personnes ont eu 40/50. La troisième personne ne connaissait pas son score.
- 1 personne n'a jamais commencé la formation.
- 5 ne se sentaient pas prêtes à passer l'examen théorique, suite à leurs absences, elles ont cumulé du retard dans l'étude de la matière. Elles ont voulu prendre rendez-vous plus tard.
- 2 personnes doivent prendre rendez-vous sur place le mercredi car ils ont droit à la session spéciale et comptent le faire prochainement.
- Pour les 3 personnes restantes, aucune nouvelle de leur part n'a été donnée.

Afin d'améliorer le dispositif, Madame PECHEUR (remplaçante de Madame GILLOT) a pris contact avec l'auto-école Pro-conduite afin d'avoir des conseils.

Ils lui ont proposé de suivre, gratuitement, des cours et de prendre le livre « Connaître et conduire » comme outil.

Madame PECHEUR a également pris contact avec un policier de la Cellule Education et Prévention, afin qu'il puisse dispenser une formation sur la perception des risques et la prévention routière.

Elle n'a pas eu la possibilité de suivre les cours chez Pro-conduite mais le policier a pu donner une séance d'information qui s'est avérée très instructive.

○ **Convention de partenariat CPAS-FOREM :**

Notre CPAS travaille en étroite collaboration avec la Maison de l'Emploi de Virton dans le cadre de la signature d'une convention de coopération avec le FOREM, celle-ci est mise en place depuis 2019.

Cette collaboration a pour but d'utiliser la complémentarité de nos missions dans l'accompagnement du public que nous avons en commun afin d'augmenter les opportunités d'insertion dans l'emploi et la formation.

En 2022, 36 personnes ont été ciblées. Le comité de pilotage s'est réuni une fois. Il se compose de 4 personnes : Monsieur Sylvain LAMBINET (chargé de relations aux opérateurs), Madame Laurence FOCANT (cheffe du service social) Madame Colette BESSELING (coordinatrice de la maison de l'emploi) et Madame Déborah CALEMBERT (agent d'insertion et personne de référence).

Les conseillers FOREM et les agents d'insertion du CPAS, quant à eux, se sont rencontrés deux fois au cours des 6 premiers mois de l'année afin d'échanger sur les pratiques et les outils. Il y a eu ensuite une réunion organisée dans le cadre de la grosse réforme du FOREM appelée Décret AOCS. Cette réforme a pris cours le 1^{er} juin et a altéré la qualité de cette collaboration à différents niveaux : Nous ne savions plus comment procéder pour l'échange d'informations car nous n'étions pas au clair sur les délais de la mise en place de cette réforme. Nous avons appris que les conseillers FOREM ne seraient plus affectés en fonction de l'agent d'insertion du CPAS mais en fonction du secteur que le vers lequel la personne accompagnée souhaitait se diriger – L'inscription comme demandeur d'emploi doit maintenant se faire en ligne moyennant la création de l'espace personnel pour nos bénéficiaires.

Nous avons été directement impactés par la conséquence de ces changements à travers l'acquisition de nouvelles tâches au cours de nos entretiens, notamment la création de l'espace personnel ainsi que l'obligation de définir un secteur pour qu'un conseiller soit désigné.

Nous avons tout de même maintenu des contacts par téléphone ainsi que l'envoi des demandes de suivi volontaire. Nous avons également tenu à jour le listing des personnes ciblées.

Suite à ces changements survenus au cours de l'année 2022, il est difficile d'évaluer la qualité de cette collaboration, mais il est important de dire que dans les 36 personnes ciblées, il y a eu 13 sorties vers l'emploi et 3 sorties vers une formation.

- **Projet TZCLD :**

Madame GERARD Stéphanie, agent d'insertion, a participé, accompagnée de la responsable des services sociaux, Madame FOCANT Laurence, aux différentes réunions organisées dans le cadre du projet Territoire Zéro chômage de longue durée.

Pour rappel, le projet TZCLD consiste en une approche innovante de la privation d'emploi et un réel changement de paradigme par rapport au circuit de travail classique dans lequel un demandeur d'emploi répond à une offre. L'objectif de ce projet est de permettre aux personnes privées durablement d'emploi d'avoir accès à un emploi de qualité, avec un temps de travail choisi, sur base volontaire, en partant des envies et des souhaits des personnes concernées. Pour ce faire, l'objectif est de créer une entreprise à but d'emploi, non concurrente, et proposant des activités supplémentaires.

Le projet concerne un micro-territoire (Virton, Meix-devant-Virton et Rouvrois) et est soutenu par le FSE. La période de programmation s'étend sur 5 ans du 01/01/2022 au 31/12/2026. Un dossier de candidature a été rentré le 24/05/2022 avec comme chef de file, l'entreprise d'insertion et d'économie sociale, la Locomobile. Un premier travail de prospection et d'information a été réalisé par Madame GERARD Stéphanie, et Madame COURTY Béatrice (MIRELUX) auprès des différentes entreprises du micro-territoire.

- **Projet ILI**

Le projet ILI a été mis en place depuis 2019 afin de permettre à Lire et Ecrire et à la Trêve d'obtenir un subside pour l'organisation d'heures supplémentaires en FLE et en ALPHA sur Virton. Suite aux mouvements de personnel au sein de nos services, ce projet a été, momentanément, suivi par Madame FOCANT en attendant d'être remis à Madame GILLOT fin de l'année 2022.

Une inspection en janvier 2023 a permis de mettre en lumière certains dysfonctionnements pour lesquels des solutions ont pu être trouvées. Nous devons donc être plus attentifs à la réception des présences des participants, à la vérification des diplômes des formateurs et à faire « vivre » ce projet afin que notre public puisse en tirer un intérêt.

Les Statistiques

198 personnes ont été suivies sur l'année 2022 et **125** PIIS ont été suivis. En pourcentage, nous pouvons constater qu'un PIIS a été réalisé dans **63%** des cas.

▪ Nombre - de bénéficiaires de moins de 25 ans : 49

Dans cette catégorie :

- Nombre de suivis RAE : 30
- Nombre de sorties vers l'emploi (CDD, CDI, ALE, intérim, art.60 – y compris temps partiel avec maintien du DIS) : 9
- Nombre de sorties vers la formation : 3
- Fin de suivi : 19 (déménagement ou ne rentraient plus dans les conditions du DIS)

NB : certaines personnes ont fait de la formation avant de trouver un emploi

▪ Nombre de bénéficiaires de + de 25 ans : 116

Dans cette catégorie :

- Nombre de suivis RAE : 44
- Nombre de sorties vers l'emploi (CDD, CDI, ALE, art.60 – y compris temps partiel avec maintien du DIS) : 13
- Nombre de sorties vers la formation : 8
- Fin de suivi : 16 (déménagement, conditions du DIS plus rempli, etc)

NB : certaines personnes ont fait de la formation avant de trouver un emploi

▪ Nombre d'étudiants (secondaire, supérieur et alternance) : 26

- Nombre de réussite : 2
- Nombre d'échec/abandon : 4
- En cours au 31/12/2022 : 20
- Sorties vers emploi après réussite ou abandon : 3
- Sortie vers formation après abandon : 1
- Fin de suivi : 3

▪ Nombre de mise à l'emploi art.60 actives sur l'année : 45

- Nombre de personnes qui ont été au bout de leur mise à l'emploi : 13
 - Utilisateur : Halle de Han, MRS buanderie, La toupie, MRS service maintenance, CPAS service comptabilité, Service travaux Virton, MRS restaurant, MRS cuisine, MRS entretien, MRS auxiliaire, CPAS accueil
- Nombre de ruptures et de changements de mise à disposition : 1
 - Utilisateur : L'Excelsior car la personne n'était pas accompagnée et avait justement besoin d'un accompagnement soutenu.
- Combien de personnes ont arrêté leur mise à l'emploi : 5
 - Utilisateurs : MRS L'Amitié, L'Excelsior et les Iris
 - Motif : maladie, grossesse, problème de gestion d'équipe et d'organisation, difficulté de gestion des conflits et de communication et une personne ne convenait pas au poste.
- Nombre de personnes qui ont décroché un emploi après l'article 60,§7 : 6

- Nombre de personnes qui ont repris une formation après l'article 60,§7 : 0
- 1 Nouvel utilisateur art.60,§7 : La maison Croix-Rouge de Virton
- Fin de collaboration avec utilisateurs art.60 : 1
 - Avec l'Excelsior : n'ont plus la possibilité d'accompagner l'agent comme il faut.

▪ Analyse des différents chiffres :

Tout d'abord, nous pouvons constater que 61% des moins de 25 ans étaient dans une Recherche Active d'Emploi (RAE). Dans ces 61%, 30% sont sortis du circuit en trouvant de l'emploi.

Quant au plus de 25 ans, le chiffre qui concerne la RAE est de 38%. Le pourcentage de sortie vers l'emploi s'élève également à 30%.

L'objectif principal du service d'insertion socio-professionnelle étant la sortie vers l'emploi, les pourcentages relevés sont plutôt encourageants, même s'ils sont moins élevés que l'année précédente.

Cette année, 30% des -25 ans et des + 25 ans en RAE ont trouvé un emploi.

Ce chiffre nous fait donc prendre conscience que le potentiel de réinsertion socio-professionnelle ne dépend pas de l'âge de la personne.

Concernant la formation, 7% des suivis de plus de 25 ans ont entrepris une formation en 2022 contre 6 % pour les moins de 25 ans. Parallèlement à ces entrées, notre service a continué à accompagner les personnes qui étaient déjà dans un parcours de formation.

Durant l'année 2022, 39 % des moins de 25 ans ont fait l'objet d'une fin de suivi et 15% des plus de 25 ans, pour diverses raisons. (Déménagement, fin de droit au DIS, ...)

Ensuite, 13 % des suivis ISP sont des étudiants.

Parmi ces 13%, 8% des étudiants ont terminé leurs études et les ont réussies contre 15 % qui ne les ont pas terminées ou les ont arrêtées. Sur ces 23% d'échec ou de réussite, 50% sont sortis vers l'emploi contre 17% vers la formation. Les 33% restant n'ont actuellement toujours pas d'emploi et font l'objet d'un accompagnement dans leur parcours d'insertion ordinaire : remobilisation, orientation ou recherche active d'emploi.

Au 31/12/2022, 77 % des étudiants sont toujours dans leur cursus scolaire.

6.4. Perspectives et analyse critique

▪ Analyse des différents chiffres

De manière générale, nous voyons au niveau des suivis individuels que nous avons de nombreuses sorties positives que ce soit vers l'emploi ou la formation malgré les changements au sein de l'équipe ISP et malgré les difficultés liées au contexte socio-économique actuel (crise énergétique, ...).

Dans l'ensemble, les mises à l'emploi se passent bien chez les utilisateurs extérieurs pour autant que l'encadrement et la communication soit soutenus et de qualité.

Nous rencontrons davantage de difficultés avec les services de la MRS l'Amitié mais de nouvelles mesures ont été mises en place afin d'améliorer nos collaborations. En effet, des réunions ont été organisées pour clarifier les tâches, l'encadrement, la communication. Dorénavant, il est prévu la désignation d'un encadrant de terrain, lorsque le tuteur n'est pas au quotidien avec le travailleur.

Dans un souci d'amélioration, notamment par le biais de la mise en place de partenariats en vue de développer le travail en réseau et de professionnaliser nos ateliers, nous avons pris la décision de ne pas en réaliser en 2022.

Cette année a donc été dédiée à l'analyse, à la prise de contact avec le réseau et à la réflexion, sur papier, de nos ateliers.

Globalement, nous avons relevé un certain nombre d'éléments positifs dans notre pratique sur cette année 2022 :

- Suivi individuel régulier des personnes au départ de leurs attentes et de leurs capacités.

- Maintien d'une collaboration étroite avec le FOREM, malgré leur réforme et la mise en place de l'accompagnement adapté. Cette collaboration nous a permis d'avoir une meilleure connaissance des services que propose le FOREM, elle amène de la cohérence dans nos missions respectives auprès du public.
- Au niveau du suivi étudiant, un échange avec l'établissement scolaire est mis en place, avec l'accord de l'étudiant, si la situation le nécessite. Les établissements scolaires sont généralement preneurs et notamment les écoles secondaires et d'alternance ainsi que les PMS.
- Bonne collaboration avec les opérateurs d'insertion (FOREM/MDE, CISP, opérateurs de formations).

Les difficultés/obstacles rencontrés sont :

- La collaboration avec la MIRELUX pour les suivis de recherche d'emploi et les suivis post art.60 a été moins fluide en 2022 et nous allons devoir refaire le point, voire organiser une réunion.
- De manière générale, les utilisateurs art.60 ne sont pas au clair quant à l'accompagnement que nécessite un contrat d'insertion, ou perdent cette notion au fil du temps. Ils ont également des exigences trop hautes vis-à-vis des travailleurs sous contrat d'insertion.
- Nous sommes confrontés à un problème de mobilité grandissant. En effet, l'accès au permis de conduire théorique devient de plus en plus difficile et nécessite le suivi d'une formation de qualité.
- Le contexte socio-économique actuel et le montant du RIS, après les nombreuses indexations, rendent le travail moins attractif. Il est donc de plus en plus difficile de mobiliser nos usagers, s'ils ne sont pas sensibles à la valeur du travail.
- Les changements au sein du service et l'absence de stabilité à long terme nous obligent à pallier à certains moments et à ne pas pouvoir se projeter sereinement dans tous nos projets et nos envies d'innovation.

▪ Perspectives et analyse 2023

Poursuite des projets :

- TZCDL : Le projet se poursuit. Suite à la candidature qui a été déposée par La Locomobile le 23/05/2022, nous sommes dans l'attente de recevoir l'avis des experts et la décision relative aux projets qui seront retenus. L'annonce de cette décision est attendue fin juin 2023. En attendant, plusieurs réunions sont prévues entre les différents acteurs locaux. Le travail d'identification du public, d'émergence des compétences et des attentes des futurs travailleurs doit débuter en mars 2023. Ce travail sera, pour le public CPAS, assurés par les agents d'insertion de terrain.
- Projet ILI : Suite à la reprise du projet par Madame GILLOT, et aux commentaires de l'inspection réalisée le 17/01/2023, une nouvelle dynamique va être instaurée. En effet, dorénavant, une réunion annuelle en présentiel avec les formateurs et les directrices sera organisée afin de faire le point sur le projet et les stagiaires en formation. En plus de cette dernière, des réunions régulières seront organisées, avec exclusivement les formateurs, en vue de réaliser un topo régulier relatif au suivi des stagiaires.

Nous allons également centraliser les formulaires de présences mensuelles (L2) et annuelles (L3), une copie des diplômes des formateurs et leurs contrats.

Un point sera fait en interne pour recenser toutes les personnes suivies par Lire et Ecrire et par la Trêve ainsi que toutes celles qui en ont le besoin mais ne sont pas inscrites. Nous tenons à faire de ce projet un point d'appui pour permettre à notre public d'accéder plus facilement à ces formations.
- Convention CPAS-FOREM : Pour l'année 2023, nous avons reçu l'information qu'il n'y aura plus de subside, mais nous souhaitons malgré tout maintenir cette collaboration et l'élargir en visant un public plus large que le public-cible actuel, soit les -25ans et les fins de mise à l'emploi art60,\$7. Nous allons continuer à fonctionner en leur faisant parvenir le formulaire de demande volontaire et nous allons maintenir le listing des personnes ciblées à jour.
- PCS formation bâtiment : la nouvelle mouture est toujours en cours de réflexion du côté du PCS de Virton. Stéphanie GERARD reste l'agent d'insertion désignée comme partenaire du CPAS et il a été convenu qu'elle participe à la construction de la nouvelle version de la formation.
- PCS permis de conduire : L'ancienne formation n'ayant pas obtenu les résultats escomptés, nous avons décidé de modifier la formule.

Nous avons décidé d'organiser cette formation avec le CEPST, qui sera chargé de dispenser les cours et de l'aspect logistique. Cette nouvelle formule permettra aux bénéficiaires concernés de recevoir des cours dispensés par un formateur professionnel, mais également de bénéficier de cours de rattrapage, qui seront donnés par Madame GILLOT. Cette dernière restera à la base de l'organisation des modules de formation.

Nous avons cette volonté de garder la main sur ces modules de formation afin que notre public puisse y avoir accès avec plus de facilité. De plus, une préparation à l'examen de perception des risques sera donnée par un policier de la cellule Education et Prévention et sera gratuite.

Cette nouvelle mouture doit encore être validée par notre Centre, l'Administration Communale et la Région Wallonne. Nous souhaitons que la première session soit organisée pendant les congés d'été 2023.

- Nous souhaitons réaliser une journée « TEAM ISP » fin 2022 mais elle a dû être reportée en 2023. Durant cette journée, en-dehors des locaux du CPAS, nous souhaitons pouvoir faire le point sur des sujets tels que :
 - La mise en place des plateforme inter CPAS (PST)
 - Augmenter les partenariats pour promouvoir les MISIP, le bénévolat (PST),
 - Réflexions sur les ateliers collectifs,
 - Retravailler certains documents et procédures (PIIS, évaluation art60, modèle de contrat CDI pour les art 60, ...

Nouvelles collaborations avec utilisateurs art.60 et opérateurs :

Nous envisageons de (re)mettre en place une nouvelle collaboration dans le cadre de l'article 60,\$7 avec les écoles de notre commune. Des contacts ont déjà été pris avec l'ARNO de Virton mais aucune collaboration ne semble possible.

Des contacts ont d'ores et déjà été pris avec Solidarités Virton ainsi qu'avec le Centre Croix-Rouge de Stockem, accueillant des réfugiés. A la suite de ces échanges, il apparait qu'une collaboration est en bonne voie d'aboutir, en vue d'une collaboration effective dès 2023.

Une nouvelle collaboration a également vu le jour avec l'agence Intérim SD Worx d'Arlon et se maintient.

Nous souhaiterions également organiser une réunion avec tous les utilisateurs art.60,\$7 afin de les sensibiliser, à nouveau, sur ce qu'implique le dispositif art.60,\$7. Il est en effet nécessaire de leur rappeler régulièrement qu'il s'agit de contrat d'insertion et qu'il n'est pas possible d'exiger de la part de ces travailleurs les mêmes compétences professionnelles et personnelles que d'un travailleur ordinaire.

Poursuite de la réflexion autour des ateliers collectifs :

➤ **Module d'orientation :**

Deux modules sont prévus pour l'année 2023. Le premier aura lieu du 06/04/2023 au 20/06/2023 et le second sera organisé durant le 2^{ème} semestre de l'année.

Le Conseil de l'Action sociale a marqué son accord à propos de notre collaboration avec la Halle de Han, qui dispensera une partie du module en collectif et des entretiens en individuel. Madame GERARD et Madame CALEMBERT assureront l'animation des séances d'information et seront chargées de voir les candidats en entretiens de motivation. Elles assureront également l'animation des 4 premiers ateliers collectifs.

Pour la partie organisée par la Halle de Han, les agents d'insertion seront présents au début et à la fin des ateliers collectifs et participeront aux entretiens individuels. Des réunions de concertation sont prévues entre les deux services afin de coordonner au mieux les actions. Une visite du Carrefour des Métiers d'Arlon aura lieu à la clôture du module.

➤ **Module de remobilisation :**

Ce module étant réalisé en binôme avec un agent du SIS, il est encore difficile d'évaluer actuellement s'il pourra être organisé en 2023.

Cependant, Madame GILLOT compte mettre à profit ce temps pour retravailler le projet, garder ou créer des partenariats.

7. Le service d'insertion sociale (SIS)

7.1. Missions et objectifs

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 de 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 :

Rompres 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 également en vivant en communauté, avec des règles à respecter, la possibilité de donner son avis, de prendre des décisions ensemble et 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.

7.2. Localisation et coordonnées

Entretien individuel et coordination : CPAS de Virton

Lieux d'activités : Espace cohésion, Centre culturel et sportif de Virton, Biblio'nef/EPN, Local MRS

Agents :

Sara GOFFIN - sarah.goffin@cpas-virton.be

Christelle PAYOT - christelle.payot@cpas-virton.be

Thaddée DUBOIS - thaddee.dubois@cpas-virton.be

7.3. Activités développées en 2022 et statistiques

Activité	Calendrier b/ Lieu	Détails
JARDIN COLLECTIF	Novembre à Février Vendredis de 9h à 12h Biblionef EPN Espace Cohésion	Recherche de documentations (livres, internet, documentaires) sur la culture potagère, les plantes, les techniques de jardinage, ... Atelier de concertation sur les objectifs pour l'année à venir (calendrier des semis, choix des plantations de l'année, aménagement du terrain,...) Nomination des responsables/référents des différents espaces du jardin, Répartition des tâches, Mise à jour de la charte, dynamique de groupe. Ensachage grainothèque.
	Mars à septembre Mercredis et vendredis de 9h à 12h Jardin home l'amitié	Préparation du sol, semis, plantations, entretien des espaces de culture, arrosage, taille, culture en serre, récolte,... Entretien (tondre), aménagement du site, Entretien des infrastructures (cabane de jardin, serre,...) Utilisation et gestion du matériel
		Construction de meubles de jardin en palettes, réfection de la cabane de jardin, construction de bacs à compost et autres structures nécessaires, ...
Quelques chiffres : 76 ateliers (228h), 13 personnes inscrites et ayant participé au moins une fois à l'atelier, 4 participants présents en moyenne par atelier ; 700€ de budget utilisé (5% du subside).		
CUISINE	un jeudi / mois de 10h à 16h + un atelier pour préparer - local MRS – biblio/EPN	Choix de la recette pour la séance suivante, liste des ingrédients, budgétisation & répartition des tâches Réalisation de la recette en groupe ou plusieurs sous-groupes Repas collectif, vaisselle et rangement du local en groupe
Quelques chiffres : 22 ateliers (88h), 12 personnes inscrites et ayant participé au moins une fois à l'atelier, 6 participants présents en moyenne par atelier ; 902 € de budget utilisé (13% du subside)		
EXPRESSION ARTISTIQUE	Les mercredis De 13h30 à 17h Espace cohésion Local MRS	Atelier de connaissance de soi à travers l'art : projet artistique (impro à thème, écriture, scénographie, portait carton, histoire collective, etc.), moonboard, bullet journal, dessin, etc. Atelier mis en place avec le Collectif Balaclava. Anime 1 atelier par mois.
Quelques chiffres : 33 ateliers (112h), 12 personnes inscrites et ayant participé au moins une fois à l'atelier, 4 participants présents en moyenne par atelier ; 1664 € de budget utilisé (23% du subside)		
BIEN ETRE Jeux de Société Temps de pause	Les vendredis de 13h30 à 17h Espace Cohésion Local MRS Centre culturel et sportif	Temps de pause : sorte de groupe de paroles sans être nommé comme tel : pause-café, musique, échange sur le quotidien, partage d'expérience, outils pour apprendre à se découvrir Atelier jeux de société : jeux de coopération, jeux d'équipe, cartes métaphoriques, etc. A la fin de l'activité : débat sur ce que le jeu a permis, ce qu'on a découvert sur soi, sur les autres. Séance de relaxation : méditation, yoga, gym douce, pilate, tai ji – Qi Gong, ... Gestion des émotions & développement personnel : améliorer les connaissances de soi et des autres (communication non-verbal, outils sur la

		gestion de conflits, outils pour une communication avec assertivité, travail sur les valeurs, la personnalité, etc.) Conseil en image et relooking : esthétique, maquillage, coiffure.
Quelques chiffres : 22 ateliers (77h), 8 personnes inscrites et ayant participé au moins une fois à l'atelier, 3.5 participants présents en moyenne par atelier ; 30 € de budget utilisé (0.4% du subsidy)		
Culture et citoyenneté	Ponctuel Visites	06/05 – Grand nettoyage de printemps (rue de la vigne) 09/07 - Journée au Festival interculturel du conte à Chiny Collaboration avec article 27 : 07/04 - Animation « photo langage » art 27 14/04 - EXCURSION À LA DÉCOUVERTE DU PATRIMOINE DE NAMUR 30/06 - Excursion à la découverte des Musées Gaumais et de l'Abbaye d'Orval 26/10 - EXCURSION : DECOUVERTE DU PATRIMOINE NATUREL DE HAN-SUR-LESSE
Quelques chiffres : 5 sorties, 11 personnes inscrites et ayant participé au moins une fois à l'atelier, 8 participants présents en moyenne ; 270 € de budget utilisé (4% du subsidy)		
Sport et santé		Marches
Quelques chiffres : 8 marches, 8 personnes inscrites et ayant participé au moins une fois à l'atelier, 3 participants présents en moyenne		
Informatique	Mercredis novembre à février - EPN	Initiation à l'informatique
Quelques chiffres : 12 ateliers, 4 personnes inscrites et ayant participé au moins une fois à l'atelier, 2 participants présents en moyenne		

7.4. Perspective et analyse critique

Points forts :

- Réorganisation du service
- Local MRS
- Mise en place d'une procédure avec le service social général et la médiation (entretien tripartite)

Difficultés rencontrées :

- Difficulté à mobiliser le public post crise

Opportunités et perspectives

- Présentation et promotion de la nouvelle formule aux partenaires actuels et futurs
- Amélioration de la collaboration avec les partenaires extérieurs ;
- Harmonisation des outils d'évaluation et de suivis



8. La cellule énergie

8.1. Missions et objectifs

L'accès à l'énergie reste un défi de taille pour les CPAS, d'autant plus au regard de la crise énergétique traversée actuellement. En cette matière et au regard de la complexité de ce domaine, le tuteur énergie est présent pour permettre aux personnes demandeuses de réduire leurs factures d'énergie. 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
- Réduction des consommations énergétiques
- Objectivation de demandes d'aide sociale
- ...

Le tuteur énergie articule son action entre différents fonds spéciaux, appels à projet et aides spécifiques.

8.2. Localisation et coordonnées

Bastien GOFFETTE
Tuteur énergie
CPAS VIRTON
2 Rue des Combattants, 6760 VIRTON
063/58.10.10
bastien.goffette@cpas-virton.be

Permanence ouverte à tous les citoyens de la commune de Virton est organisée tous les vendredis de 14h à 16h

8.3. Activités développées en 2021 et statistiques

Fonds énergie

La loi du 4 septembre 2002, visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies, prévoit deux objectifs :

- L'accompagnement et la 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 aide financière en faveur des personnes qui, en raison de leur situation d'endettement, de leur situation financière précaire, ... 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	2021	2022
Montant alloué	21.631€	19.406€	27.551€	24.387€	23.723€	23.071€	20.510€	15.201,9 3€	12.153,7 9€	29.344,7 2€	23.456,2 0€	39.401,7 7€
Montant utilisé	19.551€	19.406€	9.113€	15.816€	2.805€	10.603€	4.509€	10.018,7 5€	12.153,8 79€	28.023,7 2€	20.326,1 4€	33.186,5 €
Taux d'utilisation	90%	100%	33%	65%	12%	46%	22%	66%	100%	95%	87%	84%

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	2021	2022
Préventif	0%	0%	0%	9%	15%	20%	0%	0%	3%	3%	0%	0%
Curatif	100%	100%	100%	91%	85%	80%	100%	100%	97%	97%	100%	100%

L'utilisation préventive du fonds consiste principalement en l'achat ou au remplacement d'électro-ménager énergivore. Le point faible du volet préventif est potentiellement dû à la lourdeur de l'analyse permettant d'identifier l'appareil problématique. Chaque appareil doit être testé à l'aide d'un appareil de mesure. Certains électro-ménagers 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, ...).

L'objectif à l'avenir est de redynamiser l'aspect préventif des aides afin d'aider les bénéficiaires à réduire leur consommation énergétique et ainsi éviter des factures trop importantes.

Fonds social de l'eau

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 m³. 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	2021	2022
Montant alloué	11.738,39€	10.019,13€	12.921,26€	13.719,46€	19.515,17€	11.819,03€	14.549,92€
Montant utilisé	3.196,01€	3.682,55€	5.107,76€	13.719,46€	18.318,98€	10.408,31€	10.459,92€
Taux d'utilisation	27%	37%	40%	100%	94%	88%	72%

À l'instar du fonds énergie, nous sommes parvenus à une utilisation importante du fonds suite au travail conjoint du tuteur énergie et du service médiation de dettes. La somme utilisée cette année est stable mais la proportion est moindre, ce qui est dû à l'augmentation de la somme allouée.

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 2021-2022 était 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.

Une collaboration avec l'administration communale, la biblio nef et le collectif zéro déchet ainsi que d'autres acteurs (MC, équipes populaires, ...) a poursuivi le projet de la journée du consom'acteur avec une seconde édition qui a rassemblé plus de 200 personnes autour des thématiques de la consommation locale, responsable, le zéro déchet ainsi que les économies d'énergie.

200 personnes participantes constitue une nette diminution par rapport aux deux éditions précédentes (600 et 400). Une réunion de débriefing est prévue pour analyser les causes de cette édition en demi-teinte.

Nous avons également poursuivi en 2022 la diffusion mensuelle d'informations relatives aux économies d'énergie dans le Publivire, le site internet et la page Facebook du CPAS : « les conseils de notre tuteur énergie ». En parallèle de ces conseils, des informations plus générales ont été données sur les actions spécifiques proposées :



Zoom avant (Citi-Plus)

Avec le soutien de
Wallonie **CPAS VIRTON**

Conseil de notre tuteur énergie

Bénéficiez-vous du tarif social électricité ? vous pouvez y prétendre si vous bénéficiez :

- D'un revenu du CPAS ;
- D'une pension minimale/GRAPA ;
- D'un revenu du SPF handicap ;
- D'une guidance budgétaire du CPAS ;
- D'une médiation de dettes ;
- D'un règlement collectif de dettes ;

Le tarif social correspond à une tarification minimale de votre consommation électrique (0,18€/kWh contre environ 0,25€/kWh pour un tarif commercial).

Exemple : 250 kWh/mois vous coûtera 45€ au tarif social contre 62,5€ au tarif commercial

Si vous remplissez l'une des conditions, assurez-vous que le tarif social vous est bien appliqué.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter notre tuteur énergie au 063/58.10.10 ou le rencontrer lors de ses permanences qui se déroulent chaque vendredi entre 14h00 et 16h00 dans les locaux du CPAS.

Le directeur général
Eric Noël
Le Président
Nicolas Schiltz

Avec le soutien de
Wallonie **CPAS VIRTON**

Fonds social de l'eau

Des difficultés à prendre en charge votre facture d'eau ? Le fonds social de l'eau peut vous venir en aide !

Le fonds social de l'eau est un mécanisme financier, reposant sur la participation des distributeurs d'eau, des CPAS et de la SPGE. Il s'applique à l'ensemble de la Région wallonne et permet d'octroyer une aide financière aux ménages en difficulté de paiement de leurs factures d'eau.

Les CPAS peuvent faire intervenir le fonds social de l'eau sur base d'une demande de la personne et suite à une enquête sociale.

Lorsque les CPAS décident d'octroyer une aide, les distributeurs déduisent de la dette du consommateur le montant de l'aide accordée.

Pour plus d'informations :

- Permanences sociales au CPAS du lundi au vendredi entre 09h00 et 11h15 ;
- Permanence énergie au CPAS chaque vendredi entre 14h00 et 16h00 ;
- Par téléphone au 063/58.10.10.

Le directeur général
Eric Noël
Le Président
Nicolas Schiltz

Le rythme des publications a été moins soutenu en 2022 et devra faire l'objet d'une attention plus importante en 2023.

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 2022, 1 réunion a été organisée durant laquelle on a traité 8 dossiers pour perte du statut de client protégé.

Le Fonds social mazout

Le Fonds social mazout permet d'octroyer une allocation de chauffage aux ménages à faibles revenus.

Il existe **trois catégories** de bénéficiaires :

- **1ère catégorie** : les bénéficiaires d'une intervention majorée de l'assurance obligatoire soins de santé BIM ou OMNIO (ex-VIPO) ;
- **2ème catégorie** : les personnes à bas revenus. Une enquête sur les revenus sera alors effectuée ;
- **3ème catégorie** : les personnes qui sont en règlement collectif de dettes ou à l'égard desquelles court une procédure de médiation de dettes.

Les types de combustibles pris en compte sont les suivants :

- Gasoil de chauffage (mazout) en vrac ou à la pompe,
- Pétrole lampant en vrac ou à la pompe.

Une quantité maximale de 2.000 litres peut être prise en considération dans le calcul de l'allocation.

Le nombre d'allocations est en constante augmentation :

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
510	534	610	620	675	777	795

8.4. Perspective et analyse critique

La crise sanitaire a mis au ralenti bon nombres d'activités. Le retour à une situation normale devrait permettre le redéploiement du service tuteur énergie pour l'ensemble des projets :

- Permanences ;
- Visites à domicile dans le but de la réalisation d'audit énergétique ;
- Utilisation accrue des différents fonds dans l'aspect préventif avec pour objectif la diminution des consommations énergétiques des ménages.

Ce redéploiement sera d'autant plus important que la crise énergétique que nous traversons actuellement risque de précariser une proportion toujours plus grande de la population.

9. La cellule logement

9.1. Logement d'urgence

9.1.1. Missions et objectifs

Ce logement est mis à disposition temporairement aux 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-abri

Cette mise à disposition fait suite à :

- Un évènement inattendu et imprévisible : incendie, calamité ;
- Suite à 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 bénéficiaire du CPAS ? 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 quelques années maintenant, nous avons inclus la possibilité d'une période d'essai d'une semaine.

9.1.2. Localisation et coordonnées

Le CPAS dispose d'un logement d'urgence situé à 6762 Saint-Mard Place J-P Lavallé 9. Celui-ci est composé de 3 chambres individuelles situées au rez-de-chaussée ainsi qu'un appartement destiné aux familles situé au 1er étage du bâtiment.

9.1.3. Activités développées en 2021 et statistiques

En 2022, nous avons réalisé 17 entrées au logement d'urgence. Il y a eu 17 personnes isolées dont une personne qui a été hébergé à deux reprises. Il n'y a eu qu'une entrée pour un couple avec enfant.

Au niveau des personnes hébergées :

Les causes :

- La majorité des personnes hébergées étaient dans une situation de sans abri (expulsion de logement, dormaient dehors, ...).
- 7 hébergements se sont fait à la suite d'une expulsion et 8 entrées ont été réalisées car les personnes étaient à la rue ou chez des amis à gauche et à droite.

Les solutions :

- 5 personnes sont entrées en maison d'accueil ;
- Une personne n'a pas respecté le règlement d'ordre intérieur et nous avons mis un terme à l'hébergement
- Deux personnes ont été hospitalisées
- Une personne a été incarcérée
- Deux personnes ont trouvé un logement
- Une personne a finalement été hébergée chez des amis ou de la famille

Durée occupation :

- La durée moyenne est de 21,75 jours par personne hébergée (toutefois variable de 3 jours à 46 jours) ;
- Le taux d'occupation pour l'année 2022 est de 24 % pour un total de 348 jours d'occupation au total.
- Le logement d'urgence n'a pas été occupé plus à une période qu'une autre. Il a été occupé durant toute l'année.

Profils :

- L'âge des personnes hébergées varie entre 18 ans et 72 ans.
- Il y a eu cinq femmes dont une qui était en couple et avait un enfant.
- Il y a eu 11 hommes seuls
- Une seule famille a occupé l'appartement du premier étage.

9.1.4. Perspectives et analyse critique

Avant l'année 2021, le logement d'urgence était principalement occupé durant la période hivernale. Mais depuis, il a été occupé durant toute l'année. Nous avons dérogé à quatre reprises à la règle de maximum deux fois deux semaines d'hébergement et ce, parce que les situations des personnes hébergées le nécessitaient et n'avaient aucune autre solution.

La recherche de logement est très compliquée depuis deux ans et cela notamment à cause de l'augmentation des loyers.

Nous remarquons que la population hébergée présente de plus en plus de problème d'assuétudes et de santé mentale.

9.2. Logements de transit

9.2.1. Missions et objectifs

Le CPAS est gestionnaire des logements de transit de la Ville de Virton.

Les logements de transit sont mis à disposition pour une durée de 6 mois renouvelable 1 fois 6 mois.

Les conditions d'accès :

1. Le ménage doit être en état de précarité (condition de revenu)
2. Le ménage fait face à un cas de force majeure
 - ✓ Victime d'un évènement calamiteux ;
 - ✓ Sans abri ;
 - ✓ Dans une situation de crise ;
 - ✓ Occupant un logement inhabitable ;
 - ✓ Dans une situation de logement incompatible et contraire à la dignité humaine ;
 - ✓ En situation de logement inadéquat.

Ces conditions ne sont pas cumulatives pour intégrer un logement de transit.

Le logement de transit est un moyen utilisé pour accompagner des ménages à sortir de l'une des situations précitées. L'accompagnement social est obligatoire et ne se résume pas à une procédure de gestion locative. Le facteur humain est incontournable, notamment parce que :

- ✓ Tout le monde n'a pas acquis la capacité d'occuper en bon père de famille un logement ;
- ✓ Certains ont perdu ou n'ont pas acquis les capacités d'habiter ;
- ✓ La contrainte est inopérante avec certaines personnes.

9.2.2. Coordonnées

- Bastien GOFFETTE : tuteur énergie et assistant social - bastien.goffette@cpas-virton.be
- Lindsay GRIMONSTER : assistante sociale - lindsay.grimonster@cpas-virton.be
- Laurence FOCANT : assistante sociale en chef - laurence.focant@cpas-virton.be

9.2.3. Activités développées en 2022

Trois logements de transit sont gérés par le CPAS :

- a) Deux appartements situés rue de la Vire 34 6760 Virton ; et,
- b) Une maison située rue Baillet Latour 10/A à 6761 Latour.

L'appartement du rez-de-chaussée à Chenois est composé d'une seule chambre et l'appartement du premier étage en possède deux.

La maison de transit à Latour est composée de quatre chambres, la maison est située juste à côté des appartements d'insertion.

En 2022, il y a eu deux entrées dans les logements de transits et 3 sorties.

La raison des deux sont dues à une situation de sans-abris et une situation de logement reconnu inhabitable.

Suite à la signature d'un contrat de bail pour un logement privé, les occupants ont quittés le logement de transit.

9.2.4. Perspectives et analyse critique

Nous avons eu beaucoup de demandes pour le peu de possibilité d'entrée. Nous avons ajusté notre manière de fonctionner au niveau de la liste d'attente. En effet, nous gardons la candidature valide durant une période de 6 mois et nous proposons au candidat de la renouveler au besoin. Cela permet de vérifier l'intérêt des candidats pour ces logements et leur proactivité et collaboration.

La convention a été systématiquement renouvelée pour une seconde période de six mois et nous avons également dû demander une dérogation à la Région Wallonne pour une prolongation supplémentaire. Le marché du logement étant bouché pour diverses raisons, les hébergés ont rencontré de grandes difficultés à trouver un logement privé. Cette difficulté s'accroît pour les familles nombreuses.

De plus, nous pouvons constater que la plupart des personnes présentes dans les logements de transit prennent le temps avant de se mettre activement à la recherche d'un logement. Il est arrivé que ce soit avec la pression du Pôle logement que les personnes aient recherché activement un logement et l'aient trouvé.

Le suivi des personnes au sein de nos logements est un travail très conséquent, intense et pas toujours facilement réalisable.

La plupart des personnes hébergées ont des problèmes de santé mentale et/ou d'assuétudes, ce qui apporte une difficulté supplémentaire dans la réalisation des actions à entreprendre.

9.3. Logements d'insertion

9.3.1. Missions et objectifs

Le CPAS est gestionnaire des logements d'insertion de la Ville de Virton.

Ils sont mis à disposition pour une durée maximale de 3 ans aux personnes.

Les conditions d'accès :

1. Le ménage doit être en état de précarité (condition de revenu)
2. Le ménage fait face à un cas de force majeure
 - Victime d'un évènement calamiteux ;
 - Sans-abri ;
 - Dans une situation de crise ;
 - Occupant un logement inhabitable ;
 - Dans une situation de logement incompatible et contraire à la dignité humaine ;
 - En situation de logement inadéquat.

Ces conditions sont obligatoirement cumulatives pour intégrer un logement d'insertion.

De plus, le ménage ne doit également pas être propriétaire d'un logement complet ou en usufruit (sauf si ce logement a été déclaré inhabitable).

9.3.2. Coordonnées

- Bastien GOFFETTE : tuteur énergie et assistant social - bastien.goffette@cpas-virton.be
- Lindsay GRIMONSTER : assistante sociale - lindsay.grimonster@cpas-virton.be
- Laurence FOCANT : assistante sociale en chef - laurence.focant@cpas-virton.be

9.3.3. Activités développées en 2022

Nous gérons 4 logements d'insertion situés dans un immeuble à la Rue Baillet-Latour 10 à 6761 Latour. Il s'agit de 4 appartements qui disposent de deux chambres hormis celui situé au troisième étage qui ne dispose que d'une seule chambre.

Nous avons réalisé une entrée et une sortie.

L'entrée s'est faite suite à la vente du logement dans lequel elle la personne résidait et parce qu'elle ne trouvait pas de logement privé adapté.

La sortie qui s'est effectuée en fin d'année 2022 a été réalisée à la suite de l'abandon du logement par le locataire et ce logement a dû être fermé parce qu'il était devenu un squat bien connu dans la commune.

9.3.4. Perspective et analyse critique

Comme pour les logements de transit, les demandes sont nombreuses mais il y a peu de possibilités d'entrée dans ces logements.

Le logement qui a été fermé fin 2022 n'a toujours pas été attribué.

Nous rencontrons certaines difficultés au sein de ces logements notamment avec le problème d'isolation de ceux-ci. Ce problème entraîne certains conflits entre les locataires.

Nous avons pourtant été attentifs au choix des locataires afin qu'ils puissent éventuellement bien s'entendre. Cependant, cela reste difficilement contrôlable.

Certains comportements ont provoqué de graves troubles dans l'immeuble et le voisinage. En tant que gestionnaire, nous avons très peu de latitude et de pouvoir par rapport à cela étant donné que les locataires sont protégés par la loi sur les baux.

Au vu l'expérience vécue, nous serons encore davantage sélectifs dans le choix des locataires et ce, pour le bien-être général de l'immeuble et du voisinage.

Pour finir, nous constatons que les personnes mettent du temps avant de démarrer une recherche active de logement et ce, au vu de la durée du contrat de bail.

Le suivi des personnes au sein de nos logements est un travail très conséquent, intense et pas toujours facilement réalisable.

La plupart des personnes hébergées ont des problèmes de santé mentale et/ou d'assuétudes, ce qui apporte une difficulté supplémentaire dans la réalisation des actions à entreprendre.

C. LE DÉPARTEMENT DES AFFAIRES GÉNÉRALES

1. Présentation générale

Le département des Affaires générales s'occupe de toutes matières reprises ci-après :

- ✓ Secrétariat général ;
- ✓ Service accueil ;
- ✓ Service informatique ;
- ✓ Communication ;
- ✓ Service de nettoyage ;
- ✓ Service maintenance ;
- ✓ Marchés publics ;
- ✓ Patrimoine ;
- ✓ Archives ; et,
- ✓ Imprimerie.

1.1. Responsable de traitement

La responsable du département des Affaires générales est Madame Estelle HIBLOT à 0,80 ETP (mise à disposition pour la Ville à 0,1 ETP à partir du 1^{er} juillet 2022).

1.2. Département et effectifs

- Secrétariat général : 1 employée à 0,4 ETP pendant 9 mois puis 1 employée à 0,3 ETP pendant 3 mois.
- Service accueil : 1 employé à 1 ETP et 1 employée bénéficiant d'une mise à l'emploi art. 60§7 à 1ETP.
- Service informatique : Cellule informatique transversale ; mise à disposition par la Ville de Virton à 0,5 ETP
- Communication : Mise à disposition par la Ville de Virton à 0,1 ETP.
- Service de nettoyage : 1 ouvrière bénéficiant d'une mise à l'emploi art. 60§7 à 21h/semaine pendant 10 mois puis 1 ouvrière bénéficiant d'une mise à l'emploi art. 60§7 à 1ETP.
- Service maintenance : 1 employé à temps plein et 1 employé à ½ temps qui partagent leurs prestations sur les sites CPAS, la MR-MRS l'Amitié, le logement d'urgence « La Parenthèse », les maisonnettes.

1.3. Missions et objectifs

1.3.1. Secrétariat général

- Classement et archivage des dossiers du secrétariat général ;
- Dactylographie des courriers du Directeur général ;
- Gestion des assemblées délibérantes dans l'application « iA.Délib. » : génération des ordres du jour, des délibérations, des courriers de suivi, des procès-verbaux ainsi que leur numérisation ;
- Planification de réunions diverses ;
- Cadastre des marchés publics ; et,
- Cadastre du patrimoine.

2022 en quelques chiffres :

CAS : 13 séances pour un total de 446 points

BP : 25 séances pour un total de 272 points

Perspective et analyse critique

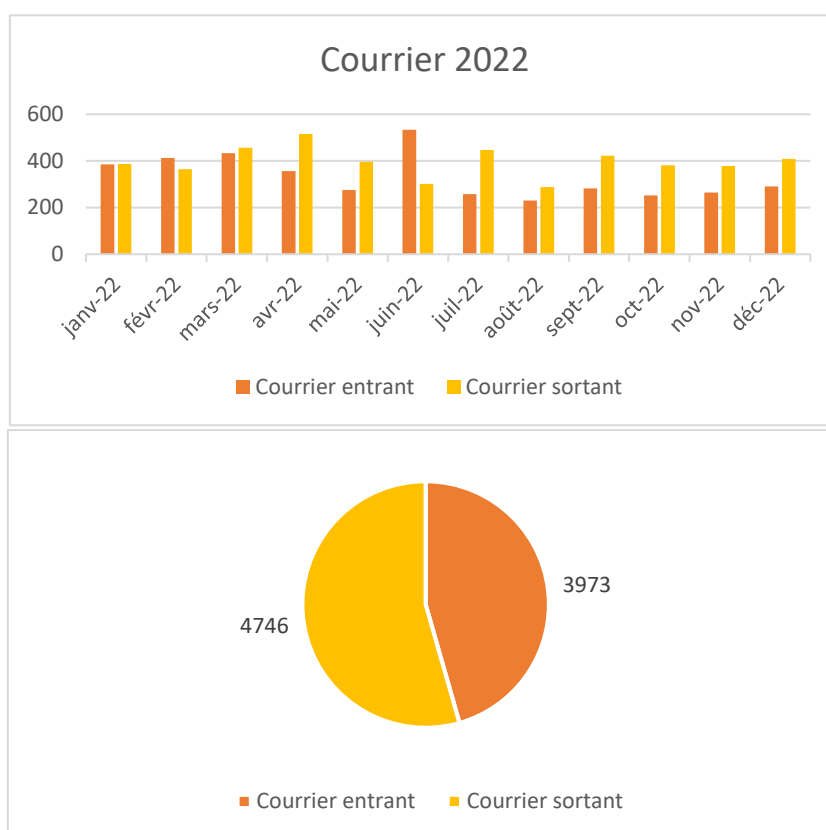
- L'employée d'administration assurant le secrétariat a été affectée au service RH, et ce, partiellement en support auprès de la Direction de la MR-MRS, au vu des besoins de celle-ci, à raison de 2 jours par semaine, soit 0,40 ETP, et ce, du 5 juillet 2021 au 31 décembre 2021.

Cette affectation s'est révélée positive, l'agent est désormais affecté depuis le 01/01/2022 au département des ressources humaines à raison de 0,5 ETP.

- Prochainement, le CODIR souhaite compléter l'application « iA.Délib. » avec la numérisation des documents signés et automatiquement annexés au bon élément (les procès-verbaux des séances, délibérations des points, ...) via l'acquisition d'un scanner.

1.3.2. Service accueil

- Centralisation, tri, enregistrement et retransmission aux différents services du courrier.
- Gestion efficace des appels téléphoniques entrants : filtrage, information adéquate aux appelants, orientation correcte des appels, prise de messages et suivi par courriel de ceux-ci, mise en œuvre des messages enregistrés adéquats en cas d'absence temporaire du bureau ou déviation d'appels.
- Gestion de l'accueil, orientation et information adéquate des usagers ou visiteurs de l'administration (et des fournisseurs éventuels).
- Gestion du stock des fournitures administratives : papier pour les photocopieurs, papier à en-tête, enveloppes et petites fournitures de bureau.
- Préparation des colis alimentaires.
- Accompagnement des personnes en vue du rechargement des compteurs à budget.
- Vente de sacs poubelle au détail, tickets cinéma, tickets art.27, etc.
- Organisation des plannings des permanences juridiques et Logésud.
- Notification des dossiers allocation de chauffage.



Perspectives et analyse critique

Le service accueil est le point d'accès central de l'ensemble de l'administration. La présence quotidienne de deux agents à temps plein est nécessaire au vu du flux d'informations qui transite par ce service.

En décembre 2022, une décision relative à l'acquisition de l'application « iA.Docs » a été prise ; application développée par l'intercommunale IMIO qui permet un suivi efficace et dynamique de l'ensemble du courrier de l'administration avec les fonctionnalités principales suivantes :

- Numérisation et importation automatique des courriers entrants ou sortants ;
- Gestion des courriers par plusieurs services : l'expéditeur, le type de courrier, le service traitant, etc. ;
- Création des courriers sortants, en réponse aux courriers entrants et des liens entre les documents ;
- Impression en lot des courriers sortants avant signature ;
- Visualisation directe des documents ;
- Création d'un point "iA.Delib" depuis un courrier ;
- Gestion électronique de la distribution et des tâches ;
- Classification des documents pour archivage ; et,
- Gestion des contacts et listes de contacts.

Suite à la crise Covid-19 et à l'augmentation de la population faisant appel aux différents services du CPAS, une réflexion relative à l'aménagement des horaires d'ouverture des bureaux a été entreprise. Un nouveau planning de permanences est actif depuis le 08/05/2023.

1.3.3. Service informatique

Cellule transversale VILLE-CPAS

- Suivi et gestion du parc informatique ;
- Mise en place de procédures ;
- Mise à jour de la documentation technique de l'infrastructure ;
- Suivi du parc matériel et logiciel ;
- Installation et mise à jour de produits Microsoft et logiciels JavaScript (Oracle), Ecomptes (SPW), Acrobat Reader, Adobe Acrobat professionnel et logiciels standards ;
- Mise à jour des applications métiers (Pégase social, Pégase comptabilité, Persée, 3P, etc.) ;
- Gestion des incidents sur site ou à distance ;
- Gestion des sauvegardes internes ;
- Collaboration avec le délégué à la protection des données à caractère personnel de l'institution pour la mise en place de procédures dans le cadre du RGPD ; et,
- Gestion et sécurisation du VPN-Fortinet avec la collaboration de Proximus pour le télétravail.

Composition de l'équipe

Le service est composé de 4 agents pour un total de 3 ETP.

Activités développées en 2022

- Acquisition et installation d'ordinateurs portables et d'écrans ;
- Gestion des déménagements du matériel informatique des différents services ; et,
- Développement et mise au point de différents programmes et applications en interne : Corilus – Civadis – Imio.

Perspectives et analyse critique

Différents projets 2023 :

- Développement du réseau Wifi au sein de la MR-MRS dans certaines parties communes ;
- Centralisation de la téléphonie fixe à la Ville via une liaison fibre optique ;
- Amélioration de la réception et du suivi des incidents ;
- Téléphonie résidents ;
- Internet des résidents ;
- Logiciels ;
- Applications métier : my SIRH / gestion des paies et gestion des présences, Pégase compta / Interface 3P, remplacement de Pégase social par EOS ;
- Gestion du parc matériel :
 - Actualisation de l'inventaire des besoins informatiques ;
 - Tenue de l'inventaire du matériel informatique ;
 - Gestion des garanties pour les éléments du parc informatique.
- Sécurité informatique :
 - Suivi de l'audit cyber sécurité.

1.3.4. Communication

Mise à disposition par la Ville à raison de 0,1 ETP afin d'assurer la gestion du site internet du CPAS ainsi que des pages du réseau social.

Perspective et analyse critique

Poursuite de la convention entre la Ville et le CPAS quant à cette mise à disposition. Nous souhaiterions augmenter le temps de travail à 0,2 ETP.

1.3.5. Service nettoyage

L'ouvrière d'entretien a en charge l'entretien et le nettoyage du bâtiment administratif du CPAS mais également du logement d'urgences, des logements de transit et d'insertion.

Perspectives et analyse critique

Il n'est pas toujours facile de trouver une personne pour ce service, principalement en raison des horaires de travail souhaités (horaire coupé 7h00 – 11h00 et 15h24 – 19h00). Les horaires sont donc adaptés en fonction du profil retenu.

Le local servant de réserve est exigu et fortement touché par l'humidité pour lequel des mesures ont été prises mais elles ne suffisent pas.

1.3.6. Service maintenance

- Maintenance et entretien général du patrimoine du CPAS ainsi que divers petits travaux dans les bâtiments du CPAS.
- Convention de coopération transversale avec la Ville de Virton.

Activités développées en 2022 :

Citons diverses activités, parmi lesquelles :

- Gestion des urgences au quotidien (petits travaux d'électricité, de plomberie/sanitaire, de chauffage) et présence des travailleurs du service en cas d'urgence (pannes de chaudière, ...) ;
- Remplacement d'ampoules ;
- Préparation des chambres pour les résidents de la MR-MRS l'Amitié ;
- Montage de meubles, d'étagères, ... ;
- Placement de cimaises, d'horloges, ... ;
- Gestion des stocks ; et,
- Travaux anti-humidité nouvelle aile CPAS.

1.3.7. Marchés publics

La cheffe du département des affaires générales est en charge de tous les dossiers de marchés publics tant pour le CPAS que pour la MR-MRS l'Amitié ainsi que les marchés publics conjoints Ville-CPAS.

Elle gère également divers crédits de l'ordinaire et à l'extraordinaire. Elle est appelée, à terme, à assurer la direction d'un département « appui et logistique » commun à la Ville et au CPAS.

La liste des marchés publics ayant fait l'objet d'une décision du bureau permanent ou du conseil de l'action sociale durant l'exercice 2022 est la suivante :

	<u>Objet du marché</u>	<u>Mode de passation</u>	<u>Estimation du marché</u>	<u>Date de décision</u>	<u>Organe décisionnel</u>
1	SPW SG-Centrale d'achat. Nouvelle convention d'adhésion et nouvelles règles de fonctionnement.	SPW SG-Centrale d'achat	Néant	31/01/2022	CAS
2	SPW et AViQ : Centrale d'achats équipements de première intervention (EPI) – inscription aux marchés cadres	SPW et AViQ	Néant	31/01/2022	CAS
3	Acquisition de matériaux et d'équipements divers. Attribution des lots.	PNSPP	2.892,55 € hors tva ou 4.000,00 €, 21% tva comprise	17/02/2022	BP
4	Fourniture de gants Lot 1 (Gants d'examen pour le service soignant)	PNSPP	50.350,00 € hors tva ou 60.923,50 € tvac	28/02/2022	CAS
5	Fourniture de gants Lot 2 (Gant en nitrile pour le service cuisine)	PNSPP	5.769,00 € hors tva ou 6.980,49 € tvac	28/02/2022	CAS
6	Direction intérimaire de la MR-MRS l'Amitié.	PNSPP	96.000,00 € tvac	28/02/2022	CAS
7	Licences informatiques.	Adhésion à la centrale de marchés de la Province de Luxembourg	Néant	28/02/2022	CAS
8	Acquisition d'une machine à laver professionnelle de collectivité 32 kg	Marché de faible montant (> 30.000 €)	24.066,12 € hors tva ou 29.120,01 € tvac	28/03/2022	CAS
9	Désignation d'un médecin coordinateur et conseiller pour les besoins de la MR-MRS l'Amitié.	Marché de faible montant (> 30.000 €)	14.504,13 € hors tva ou 17.550,00 €, 21% tva comprise	28/03/2022	CAS

10	Marché conjoint entre la Ville de Virton et le CPAS de Virton. Fourniture de pellets pour l'école de Ruette, la nouvelle tribune du football de Saint-Mard et la MR-MRS l'Amitié.	PNSPP	42.264,15 € hors tva ou 44.800,00 € tvac	31/03/2022	BP
11	Fourniture de volailles Lot1	Marché de faible montant (> 30.000 €)	824,68 € tvac	21/04/2022	BP
12	Fourniture de volailles Lot2	Marché de faible montant (> 30.000 €)	8.625,00 € tvac	21/04/2022	BP
13	Fourniture de produits surgelés	Marché de faible montant (> 30.000 €)	16.155,03 € hors tva ou 17.124,33 € tvac	25/04/2022	CAS
14	Réparation et entretien des toitures. Marché conjoint pour le Ville et le CPAS de Virton.	Marché conjoint avec la Ville de Virton	2.000,00 € hors tva/an CPAS	12/05/2022	BP
15	Achat de 2 chariots de distribution et d'un chariot de soins	Marché de faible montant (> 30.000 €)	4.800,00 € hors tva ou 5.808,00 € tvac	30/05/2022	CAS
16	Compresseurs pour les matelas alternant.	Marché de faible montant (> 30.000 €)	1.500,00 € htva ou 1.815,00 €, 21% tvac	10/06/2022	BP
17	Centrale d'achats pour la réalisation d'audits en matière de cybersécurité.	Centrale d'achat IMIO	entre 1.600,00 € et 3.000,00 € (pas de tva)	10/06/2022	BP
18	Fourniture d'énergie (Gaz, électricité haute et basse tension).	Adhésion à l'accord cadre de la Province de Luxembourg	125.000,00 tvac	27/06/2022	CAS
19	Achat d'un entraîneur 'cross assis'	PNSPP	5.846,00 € hors tva ou 7.400,00 € tvac	25/07/2022	CAS
20	Acquisition de matériel de kinésithérapie	PNSPP	13.850,00 € hors tva ou 16.800,00 € tvac	25/07/2022	CAS
21	Acquisition de matériel de bureau et de rangement	PNSPP	4.500,00 € hors tva ou 5.445,00 € tvac	25/07/2022	CAS
22	Mise en place d'une téléphonie conjointe Ville-CPAS.	Marché de faible montant (> 30.000 €)	7.438,00 € hors tva ou 9.000,00 €, 21% tva comprise	25/07/2022	CAS
23	Gestion des services de cuisines s'inscrivant dans une démarche durable par un chef gérant en vue de la confection de repas sains et équilibrés pour la MR-MRS l'Amitié ainsi que le service de repas à domicile, de repas aux écoles et la fourniture de denrées alimentaires.	PNSPP	403.071,90 € hors tva ou 427.256,21 € tvac	25/08/2022	BP (non attribué)

24	Mise à disposition d'un chef gérant pour les besoins de notre cuisine de collectivité de la MR-MRS l'Amitié.	PNSPP	64.500,00 € hors tva ou 78.045,00 € tvac	26/09/2022	CAS
25	Acquisition d'armoires vestiaires	Marché de faible montant (> 30.000 €)	1.900,00 € hors tva ou 2.299,00 € tvac	06/10/2022	BP
26	Fourniture de mazout pour les besoins du CPAS et de la MR-MRS l'Amitié. Lot 1 (Mazout de chauffage (bâtiments et aides sociales)). Lot 2 (Mazout extra "rouge" agricole (groupe électrogène)).	PNSPP	94.110,00 tvac	06/10/2022	BP
27	Acquisition de 16 lits de soins à hauteur variable et accessoires.	PNSPP	30.000,00 € hors tva ou 36.300,00 € tvac	20/10/2022	CAS
28	Téléphonie fixe pour les résidents	Marché de faible montant (> 30.000 €)	15.000,00 € hors tva ou 18.150,00 € tvac	20/10/2022	CAS
29	Travaux de toiture de la MR-MRS l'Amitié. Remplacement des tabatières	Marché de faible montant (> 30.000 €)	7.540,00 € hors tva ou 8.000,00 € tvac	20/10/2022	CAS
30	Acquisition de matériel pour le traitement du linge.	Marché de faible montant (> 30.000 €)	8.600,00 € hors tva ou 10.406,00 €, 21% tvac	27/10/2022	BP
31	Fourniture de café	PNSPP	61.950,00 € hors tva ou 74.959,50 € tvac	12/11/2022	CAS
32	Achat de 7 matelas anti-escarre et de 10 compresseurs	Marché de faible montant (> 30.000 €)	10.721,50 € hors TVA ou 12.973,02 € TVAC	08/12/2022	BP
33	Fourniture de produits à base de pomme de terre	Marché de faible montant (> 30.000 €)	20.735,75 € hors tva ou 21.979,90 € tvac	08/12/2022	BP
34	Fourniture de poissons	Marché de faible montant (> 30.000 €)	10.930,70 € hors tva ou 11.586,55 € tvac	08/12/2022	BP
35	Fourniture de fruits et légumes de saison	Marché de faible montant (> 30.000 €)	18.113,20 € hors TVA ou 19.199,99 € TVAC	08/12/2022	BP
36	Fourniture de matériel de cuisine	Marché de faible montant (> 30.000 €)	2.250,00 € hors tva ou 2.722,50 € tvac	08/12/2022	BP
37	Fourniture de viandes fraîches d'origine régionale	PNSPP	49.962,82 € hors tva ou 52.960,59 € tvac	19/12/2022	CAS
38	Acquisition du logiciel IMIO iA.Docs.	In house	8.000,00 € (pas de tva)	19/12/2022	CAS
40	Fourniture de licences et souscriptions à des solutions informatiques	Adhésion à la centrale de marchés de la Province de Luxembourg	Néant	19/12/2022	CAS

41	Fourniture de volailles traditionnelles	Marché de faible montant (> 30.000 €)	25.251,25 € hors tva ou 26.766,33 € tvac	19/12/2022	CAS
42	Matériel informatique.	Adhésion à la centrale de marchés de la Province de Luxembourg	Néant	19/12/2022	CAS
43	Fourniture de produits secs pour les besoins de la MR-MRS l'Amitié	PNSPP	35.849,06 € hors tva ou 38.000,00 € tvac	29/12/2022	BP
44	Fourniture de gâteaux et biscuits secs	Marché de faible montant (> 30.000 €)	10.578,51 € hors TVA ou 12.800,00 € tvac	29/12/2022	BP
45	Adhésion à l'accord-cadre visant l'acquisition de d'habitats modulaires légers pour tous types de situation nécessitant du logement avec la Société wallonne du Logement.	Société wallonne du Logement	Néant	26/09/2023	CAS
46	Fourniture de produits de boulangerie	Marché de faible montant (> 30.000 €)	12.269,80 € hors tva ou 13.005,99 € tvac	08/12/2022	BP
47	Achat d'un verticalisateur	Marché de faible montant (> 30.000 €)	3.970,00 € hors tva ou 4.803,70 € tvac	Non attribué	BP
48	Achat d'un lève personne passif	Marché de faible montant (> 30.000 €)	3.970,00 € hors tva ou 4.803,70 € tvac	Non attribué	BP
49	Fourniture de pellets en sacs et de gaz pour les bénéficiaires du CPAS de Virton.	Marché de faible montant (> 30.000 €)	25.237,79 € hors tva ou 26.999,99 € tvac	Non attribué	BP

Activités développées en 2022

- Renforcement des synergies avec la Ville de Virton via la mise en place de marchés conjoints ;
- Adhésion aux accords-cadres et/ou aux centrales d'achat dans les domaines concernant le CPAS ; et,
- Focus environnemental/écologique dans l'ensemble de nos cahiers des charges.

Perspectives et analyse critique

La cheffe du département des affaires générales est en charge de tous les dossiers de marchés publics du CPAS et de la MR-MRS (mobilier, produits d'entretien, dépannages, ...). Il est essentiel qu'un autre agent du CPAS soit formé à cette thématique. Il est également nécessaire d'établir un planning des marchés à réaliser au cours de l'année afin de s'organiser au mieux.

Depuis deux ans, en raison des travaux d'extension et de reconditionnement de la MR-MRS l'Amitié, de nombreux cahiers des charges ont été réalisés et de nombreux marchés ont été attribués afin de satisfaire à ses différents besoins. La réception provisoire des travaux a eu lieu le 4 mai 2022. Divers marchés relatifs à la maintenance et à l'entretien des nouvelles installations doivent encore être réalisés.

Une dynamique se met en place avec le service étude des marchés publics de la Ville de Virton afin de réaliser conjointement certains marchés publics. Une liste a d'ailleurs été définie dans le rapport sur les synergies. Cependant, les deux administrations doivent encore s'accorder sur la nécessité ou non de réaliser des marchés conjoints dans les domaines déjà repris dans les Centrales d'achat et/ou Accords-cadres de la Province de Luxembourg et/ou du Service public de Wallonie.

1.3.8. Patrimoine

- Gestion du patrimoine bâti et non bâti : proposition de petits aménagements visant des économies d'énergie.
- Gestion du patrimoine en procédant à des locations respectant les prescrits légaux : mise en vente d'herbe sur pied.

Au 31 décembre 2022, le patrimoine du CPAS comprend :

- 1 bâtiment administratif
- 1 MR-MRS
- 1 logement d'urgence
- 136 parcelles

Détail des parcelles :

- 6 terrains en vente d'herbe
- 88 terrains loués
- 9 terrains sous réserve domaniale
- 11 terrains sous régime forestier
- 10 terrains sous jouissance gratuite
- 12 terrains libres (non louable en raison de leur particularité)

Situation géographique des parcelles et superficies :

Bleid : 27 ha 78a 97ca - Ethe : 5 ha 22a 67ca - Latour : 83a 25ca - Ruelle : 1 ha 20a 30ca - Saint-Mard : 19 ha 22a 92ca - Virton : 11 ha 74a 87ca

1.3.9. Archives

Sous la responsabilité du Directeur général, la conservation des archives du CPAS dans le respect de la législation est assurée par la cheffe de département.

Durant l'été, des étudiants se sont succédés afin de détruire les archives qui pouvaient l'être. Cependant, le volume étant tel que le CPAS a fait appel au service des archives de l'Etat à Arlon.

1.3.10. Imprimerie

La cheffe de département assure la gestion du parc de photocopieurs.

Les documents d'impression sont presque dans leur totalité mis sur réseau afin que chaque service y ait facilement accès.

Perspective et analyse critique

Procédure de configuration des impressions en noir et blanc ainsi qu'en recto/verso afin de limiter nos impressions au strict nécessaire.

2. Perspectives du département des Affaires générales

La création d'un département transversal Ville- CPAS nommé « appui et logistique » est envisagée dans le cadre des synergies, afin de satisfaire aux besoins des deux administrations.

1^{er} étape : Le service informatique est commun depuis 1^{er} janvier 2022.

D. LE DÉPARTEMENT DES FINANCES ET DE LA COMPTABILITÉ

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le département des finances et de la comptabilité est chargé de l'exécution des missions fixées par l'article 46 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS modifiée par les décrets de la Région wallonne du 2 avril 1998 et du 18 avril 2013.

1.2. Responsable de département

La responsable du département est Madame Elodie JACQUES à 0,30 ETP (et directrice financière faisant fonction à mi-temps).

1.3. Localisation et coordonnées du Département

Le département des finances et de la comptabilité se situe dans les locaux du CPAS de Virton, rue des combattants, 2 à 6760 Virton (tel : 063/21.00.22 et courriel : elodie.jacques@cpas-virton.be).

Une étude est actuellement menée en vue d'intégrer le CPAS dans les locaux de la Ville de Virton. Les services dit « support » seront dès lors amenés à se rapprocher dans un avenir relativement proche et devront créer des synergies de plus en plus forte.

1.4. Composition de l'équipe

- La Directrice financière faisant fonction et chef de département à 0.8 ETP ;
- 1 comptable à TP ;
- 2 employés d'administration à TP ;
- 1 employé d'administration Article 60 à TP ; et,
- Accueil d'un stagiaire « aide comptable » de l'ARNO du 14/03 au 01/04.

1.5. Objectifs

- Quatre missions principales sont exercées par le département :
 - contrôle et paiement des dépenses et gestion de la trésorerie ;
 - facturation et gestion des droits constatés ;
 - recouvrement des recettes ; et,
 - élaboration des documents budgétaires.

À ces tâches est liée une activité sous-jacente : le contrôle interne financier.

Enfin, le service est chargé de la tenue de la comptabilité qui découle de toutes ces missions

2. Présentation des missions principales du Département des finances et de la comptabilité

2.1. Contrôle et paiement des dépenses et de la trésorerie

2.1.1. Missions et objectifs

Il s'agit ici de veiller à l'exécution budgétaire et à la comptabilisation des dépenses via le contrôle et le paiement des dépenses en matière d'aides sociales, des frais divers du CPAS et de la MR-MRS l'Amitié, ainsi que les dépenses ordinaires et extraordinaires.

Le département se base notamment sur la procédure générale de dépense validée par le Conseil de l'action sociale (le « CAS ») en date du 11 juin 2019 pour exécuter cette mission.

2.1.2. Activités développées en 2022

Dans ce cadre, le département est dès lors chargé :

- ✓ De la gestion de la trésorerie et de l'encaisse ;
- ✓ L'élaboration des marchés liés à la dette et de la gestion active de la dette ;
- ✓ De gérer les engagements de dépenses et procéder à leur contrôle (bons de commande, délibérations relatives aux marchés de dépenses extraordinaires), réaliser les imputations comptables, établir les mandats de paiement, avant leur ordonnancement par le Bureau permanent ou le CAS et veiller à l'exécution de leur paiement ;
- ✓ Mise en place des Flux de validation par Iryna depuis mars 2022, test en cours en avril, mise à jour du paramétrage ;
- ✓ Du contrôle de la comptabilité générale liée : encodage et affectation des mouvements de trésorerie sur les extraits de comptes, suivi et reconstitution des comptes de provisions, comptabilisation des salaires et de la dette du CPAS ;
- ✓ Encodage et contrôle des formulaires de subventions relatifs aux diverses aides sociales octroyées (RIS et aides équivalentes-Fonds mazout-Fonds énergie, PAPE, participation socio-culturelle, PIIS, aides Covid diverses, ...) ainsi que la préparation et le suivi des contrôles effectués par les autorités dans le cadre de ces subventions ;
- ✓ Suivi de l'utilisation des subventions générales et particulières et préparation des dossiers justificatifs (APE, Maribel, FSAS, AVIQ, COVID, ...) ; et,
- ✓ Suivi des comptes de classe 4 liés aux dépenses en comptabilité générale.

2.2. Facturations et gestion des droits constatés

2.2.1. Missions et objectifs

Il s'agit ici de veiller à l'exécution budgétaire et à la comptabilisation des recettes via le contrôle et l'encodage des recettes diverses du CPAS et de la MR-MRS l'Amitié et tant à l'ordinaire qu'à l'extraordinaire.

2.2.2. Activités développés en 2022

Cette mission est décrite comme suit :

- ✓ Création et enregistrement des droits constatés dans la comptabilité (comprend la facturation aux clients des prestations effectuées par le CPAS ou la MR-MRS l'Amitié) ainsi que le suivi de leur perception et la mise en non-valeur éventuelle ;
- ✓ Inscription des recettes de transferts, et plus spécifiquement celles liées aux projets subsidiés développés par le CPAS ainsi que le suivi de leur perception et la mise en non-valeur éventuelle. Cette année l'accent a été mis sur le suivi des subventions de personnel avec l'élaboration d'un tableau de suivi global annuel (en lien avec le PST) ;
- ✓ Le suivi des provisions liées aux divers subsides et fonds de réserve ;

- ✓ Le suivi du volet extraordinaire du budget au niveau des recettes : recettes extraordinaires liées aux emprunts, aux subsides en capital et à la vente du patrimoine, l'enregistrement comptable des opérations ainsi que la tenue du tableau des voies et moyens ; et,
- ✓ En matière de comptabilité générale, le service assure le suivi de certains comptes de la classe 4 du bilan qui sont tout particulièrement visés les principaux comptes d'attente et les comptes afférent aux opérations de tiers.

2.3. Recouvrement des recettes

2.3.1. Missions et objectifs

Comme l'indique les articles 98, 99 et 100 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS, le service est responsable du recouvrement des créances du CPAS (aides sociales accordées et avances octroyées). Sont également concernées, les créances liées aux prestations et transferts du CPAS et de la MR-MRS l'Amitié à l'ordinaire et à l'extraordinaire selon les procédures légales en vigueur et selon la procédure de recouvrement validée par le Conseil de l'Action sociale en date du 29 janvier 2018.

Un agent dans le service est plus spécifiquement affecté aux recouvrement des aides sociales et des services payants tandis qu'un second agent est chargé du recouvrement des créances de la MR-MRS l'Amitié et un troisième du recouvrement des subventions et autres recettes.

2.3.2. Activités développées en 2022

Pour la réalisation de cette mission, le service est chargé :

- ✓ De l'envoi des rappels et mise en demeure ;
- ✓ Du suivi du contentieux ;
- ✓ De la poursuite des débiteurs ;
- ✓ De la négociation de plans d'apurement ;
- ✓ D'assurer le suivi des relations avec les ministères concernés, les organismes sociaux tels mutuelles, caisses d'allocations familiales, de pensions, de chômage, etc. ainsi qu'avec les avocats et les huissiers de justice ;
- ✓ Sur base de l'article 46 de la loi organique des CPAS, d'exécuter tous les actes interruptifs de la prescription et des déchéances, procéder à toutes saisies et requérir, au bureau des hypothèques, l'inscription, la réinscription ou le renouvellement de tous les titres qui en sont susceptibles ;
- ✓ En vue du recouvrement des créances certaines et exigibles, le Directeur financier peut envoyer une contrainte visée et rendue exécutoire par le Conseil de l'Action sociale. Une telle contrainte est signifiée par exploit d'huissier ;
- ✓ Participer à la préparation des comptes annuels, entre autres au niveau des montants à inscrire en non-valeurs (dépenses ordinaires sur exercices clos).

Avec les autres composantes du département de la Gestion financière, le service participe à la préparation et à la vérification des comptes annuels de l'exercice, tant au niveau de la comptabilité budgétaire (volet « recettes » et propositions de mises en non-valeur) que de la comptabilité générale.

2.4. Elaboration des documents budgétaires

2.4.1. Missions et objectifs

Une des missions principales est la coordination des opérations de conception du budget, et plus particulièrement, l'avant-projet de budget et de modifications budgétaires ainsi que l'établissement des comptes annuels (contrôle des comptes généraux et confection des annexes). Ces documents sont élaborés sur base des propositions budgétaires des divers services gestionnaires et font l'objet d'une analyse critique avec le CODIR.

Après rédaction, ils sont soumis aux diverses instances, à savoir :

- ✓ les CODIR et CODIR commun Ville et CPAS ;
- ✓ le Comité de concertation Ville/CPAS (le cas échéant) ;
- ✓ le Conseil de l'Action sociale ; et,
- ✓ le Conseil communal.

2.4.2. Activités développées en 2022

Le service a procédé à l'élaboration :

- du budget 2022, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 20 octobre 2022 ;
- des modifications budgétaires arrêté par le Conseil de l'Action sociale des 30 mai 2022 (MB n°1 ordinaire et extraordinaire) et 12 novembre 2022 (MBn°2 ordinaire et extraordinaire) ;
- de divers ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en ses séances des 28 février, 25 avril, 27 juin, 25 juillet, 29 août, 26 septembre, 20 octobre, 12 novembre et 19 décembre 2022 ; et,
- l'établissement des comptes annuels 2022 clôturés le 09 mai 2022 qui seront validés par le Conseil d'Action Sociale du 31 mai 2023. Le service participe à l'élaboration des comptes annuels, au travers de l'établissement du compte budgétaire et des tableaux de bord récapitulatifs.

2.5. Le contrôle interne financier

2.5.1. Missions et objectifs

L'exercice de cette mission se base des décisions des Conseil de l'Action sociale comme suit :

- 19 septembre 2007 établissant une procédure de contrôle des comptes de tiers et des comptes système I gérés par le CPAS et un règlement d'ordre intérieur relatif à ce contrôle ;
- 29 janvier 2018 désignant les gestionnaires et mandataires sur les comptes provisions, d'aide urgente et système I ;
- 19 décembre 2018 portant sur la création d'un comité de contrôle interne et le contrôle interne trimestriel ; et,
- 4 février 2019 portant sur la vérification de l'encaisse du Directeur financier conformément à l'article 93 de la loi organique.

Le service prépare et procède à des vérifications financières en collaboration avec le Comité de contrôle interne. Ces contrôles portent sur les différents comptes gérés par le service social et le département comptabilité finances et vise à prévenir des détournements et à vérifier la tenue de la comptabilité financière du CPAS.

2.5.2. Activités développées en 2022

Le service procède au contrôle de la classe 5 du bilan relatif aux comptes financiers du CPAS. C'est ainsi qu'il gère les comptes courants du Centre auprès de divers organismes financiers ainsi que les comptes d'emprunts. Il prépare les vérifications trimestrielles des comptes principaux et des comptes provisions du CPAS. Enfin, le service participe aux réunions du comité de contrôle interne qui s'est réunis aux dates suivantes :

- 27 juin 2022 : contrôle des comptes de tiers et de l'encaisse du DF pour le 1er trimestre 2022 ;
- 5 décembre 2022 : contrôle des comptes de tiers et de l'encaisse du DF des 2ème et 3ème trimestre 2022 ; et,
- 19 janvier 2023 : contrôle des comptes de tiers, des comptes provisions et de l'encaisse du DF du 4ème trimestre 2022.

E. LE DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

1. Présentation générale

L'année 2022, marquera un changement dans l'effectif global du département RH. En effet, celui-ci est passé de 1,8 ETP à 2,3 ETP.

Le besoin d'augmenter l'effectif était là depuis plusieurs années, la charge de travail étant très importante. Les années COVID ont également engendré un travail supplémentaire conséquent (remplacement d'agents malades) et l'augmentation du nombre de lits à la MR-MRS, suite aux travaux d'extension, nécessite de nombreux recrutements et une augmentation importante du nombre d'agents, ce qui engendre un travail quotidien plus important en terme de suivi RH.

L'année 2022 verra également l'effectif RH se modifier, un agent ayant démissionné, un autre ayant été affecté à la direction de la MR-MRS.

En conclusion, l'année 2022 marquera un grand changement dans le staff et dans l'organisation du département RH.

1.1. Missions et objectifs

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**

- Encodages et gestion de la paie et des primes diverses des agents ;
- 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 aux mandataires ;
- 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 et suivi 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... ;
- Plan de formation ;
- 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 »

1.2. Responsable de département et effectif

La cheffe du département des Ressources humaines est Madame Nathalie DEMAEGHT à 0,8 ETP.

1.3. Département et effectifs

- 1 Employé RH à 1 ETP
- 1 Employée RH à 0,80 ETP depuis février 2022

1.4. Localisation

Le département des Ressources humaines se trouve dans le bâtiment du CPAS de Virton à la rue des Combattants, 2 à 6760 Virton.

Téléphone : 063 21 00 20

2. Activités développées en 2022

Tout comme l'année 2021, l'année 2022 a connu des mouvements en personnel, liés principalement à l'extension de la MR-MRS « l'Amitié ».

Cela s'est 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 :

- 113 dossiers instruits et soumis au Bureau permanent ;
- 195 dossiers instruits et soumis au Conseil de l'action sociale.

En chiffres :

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

INTITULES	2022
CDI	23
CDD	29
Remplacement	26
ART.60	62
Etudiant	55
Avenant (modification affectation-temps de travail)	22
Bénévole	2

Fin de contrats :

INTITULES	2022
Licenciement force majeure médicale	1
Licenciement pour faute grave	0
Pensions (statutaires)	4
Démissions (admissions à pension des contractuels)	3
Démissions volontaires	8
Rupture de commun accord	10

Interruption de carrière :

INTITULES	2022
1 ^{ère} demande ou prolongation (complète ou partielle)	4
Congé parental	6
Semaine de 4 jours	1
Reprise anticipée	0

Accident de travail :

INTITULES	2022
Nombre de déclarations	5
Accident de travail	4
Accident sur le chemin du travail	1
Accident en suspend ou refusé	0
Victimes Art60,§7	3

Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures :

INTITULES	2022
Directeur général f.f.	8
Directeur financier f.f.	2
Responsable des services cuisine et restaurant f.f.	1

Octroi / prolongation travail à ½ ou ¼ temps médical :

INTITULES	2022
Nombre de dossiers/demande de prolongation	7
Agents bénéficiaires	7

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

MR-MRS

INTITULES	2022
Engagement pour le poste d'infirmier	1
Engagement pour le poste d'aide-soignant	17
Engagement en urgence pour le poste d'aide-soignant	2
Engagement pour le poste d'entretien et buanderie	23
Engagement en urgence pour le poste d'entretien et buanderie	3
Engagement pour le poste de cuisine restaurant	10
Engagement en urgence pour le poste de cuisine et restaurant	4
Engagement pour le poste d'ouvrier de maintenance	2
Engagement en urgence pour le poste de maintenance	2
Engagement pour le poste de chauffeur livreur	2
Engagement pour le poste d'employé administration MR-MRS	0
Engagement pour le poste d'un éducateur	1
Engagement pour le poste de kiné	1
Affectation aide-infirmier	2

CPAS

INTITULES	2022
Engagement pour le poste de assistante sociale	3
Engagement en urgence pour le poste assistante sociale	4
Engagement pour le poste RH	1
Engagement en urgence pour le poste RH	1
Engagement pour le poste de comptabilité	1
Engagement pour le poste d'agent d'accueil	1
Engagement d'un AS premier ligne	1
Engagement en urgence pour le poste Affaires générales	1

Les recrutements organisés pour la sélection d'agents sous statut articles 60,§7 :

INTITULES	2022
Service cuisine	5
Service Auxiliaire de vie	8
Service administratif MR-MRS	1
Service entretien MR-MRS	1
Service Buanderie MR-MRS	1

Service Maintenance	1
Profils d'utilisateurs extérieurs	13
Service Compta CPAS	2
Service entretien CPAS	2
Service Accueil CPAS	2

Les constitutions de réserve de recrutement CPAS et MR-MRS l'Amitié :

Kinésithérapeute	1
Educateur spécialisé	1
Ressources humaines	1
Ouvrier de Maintenance	1
Ouvrier au service cuisine (cuisinier)	1
Assistante sociale (CPAS)	1
Aide-soignante	1
Assistante sociale pour les besoins administratifs de la MR-MRS	1
Ouvrier au service Cuisine et restaurant (aide-cuisinier)	1
Ouvrier au service Entretien et buanderie	1

Les recrutements en urgence nécessitant un entretien CPAS et MR-MRS l'Amitié :

Assistante sociale	1
Ouvrier de Maintenance	1
Ouvrier au service entretien	2
Ouvrier au service cuisine (cuisinière)	1
Employé aide-soignante	2
Ouvrier au service cuisine (aide-cuisinière)	3
RH/AG	1

Stages scolaires :

Nous accueillons des stagiaires à la MR-MRS l'Amitié dans le cadre de conventions de collaboration établies avec des établissements scolaires :

- ✓ Enseignement spécial de la Communauté Française de Saint-Mard
- ✓ Institut de la Sainte-Famille de Virton (services entretien-buanderie-cuisine-soignant)
- ✓ Institut Technique de la Communauté Française Centre Ardenne de Libramont
- ✓ Haute Ecole Robert Schuman de Virton
- ✓ Asbl « Centre de formation intense de pédicure médicale » de Fexhe-Slins.

3. Perspective et analyse critique

En 2023, tout comme en 2022, le travail va s'intensifier au vu du nombre de lits en augmentation à la MR-MRS. Il est prévu de passer progressivement de 93 lits en 01/2023 à 122 lits en 12/2023.

Cela va engendrer de nombreux engagements supplémentaires.

Perspectives :

- ✓ Travail de fond sur les conditions de recrutement et les monographies de fonctions afin de coller au mieux avec la réalité de terrain pour l'engagement du personnel nécessaire ;
- ✓ Implémentation du télétravail, afin d'offrir aux agents la possibilité, selon les circonstances, d'assumer certaines tâches dans un cadre plus calme et parfois plus propice à la concentration d'une part, ainsi que de mieux concilier vie professionnelle et vie privée d'autre part ;
- ✓ Implémentation des barèmes IFIC au sein de la MR-MRS « L'Amitié » ;

F. LA MR-MRS L'AMITIÉ

1. Présentation générale

1.1. Missions et objectifs

La MR-MRS l'Amitié est une maison de repos et de soins qui se veut être un véritable lieu de vie où le bien-être des résidents est assuré par des soins de qualité, des activités variées, un cadre de vie agréable, ... Actuellement, notre établissement dispose de 106 lits soit 51 lits MR (maison de repos) et 45 lits MRS (maison de repos et de soins).

À noter qu'une demande de requalification de lits a été introduite en avril 2023 et une décision de la Ministre sera rendue dans les prochains mois.

Il est utile de préciser que :

- ✓ la maison de repos (MR) est destinée aux personnes d'au moins 60 ans, qui y ont leur résidence habituelle et y bénéficient de services collectifs familiaux, ménagers, d'aide à la vie journalière et s'il y a lieu de soins infirmiers ou paramédicaux.
- ✓ la maison de repos et de soins (MRS) est établissement destiné aux personnes âgées dont l'autonomie est réduite, nécessitant des soins et atteintes d'une maladie de longue durée étant entendu qu'une surveillance journalière et un traitement médical spécialisé ne s'imposent pas.
Toutefois, les personnes accueillies doivent être fortement tributaires de l'aide de tiers pour pouvoir accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne.
Comparée aux MR, les maisons de repos et de soins ont un caractère hospitalier nettement plus accentué. Celles-ci disposent de ressources en matériel et personnel médical plus importantes en vue d'assurer un traitement approprié aux pathologies lourdes.

1.2. Responsable de département – Directrice

Madame NGUYEN Audrey est la Directrice de la MR-MRS l'Amitié, à raison d'un temps plein.

1.3. Services et effectifs

Les services de l'établissement sont les suivants :

Services	Nombres d'agents	ETP	Personnel sous contrat art 60
Accueil-administratif	2	2	1 agent / 1 ETP
Auxiliaire de vie	1	1	3 agents / 3 ETP
Buanderie	4	3	1 agent / 1 ETP
Cuisine			
-responsable			chef externe
-cuisiniers	3	3	
-aide-cuisiniers	4	3,25	2 agents / 2 ETP
Entretien	5	4,25	2 agents / 2 ETP
Maintenance	2	1,25	1 agent / 1 ETP
Restaurant	4	2,75	

Soignant			
-infirmières en chef	2	2	
-infirmières	11	9,35	
-kiné-ergo-logo	5	2,35	
-animation	2	1,50	
-aides-soignants	24	18,80	

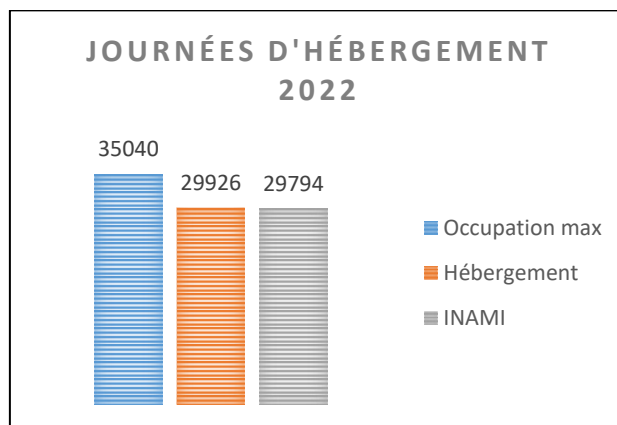
1.4. Localisation et coordonnées

L'établissement est localisé à la rue des Minières, 40 - 6760 Virton tél : 063 57 00 11 - accueil@cpas-virton.be.

2. Activités développées en 2022 et statistiques

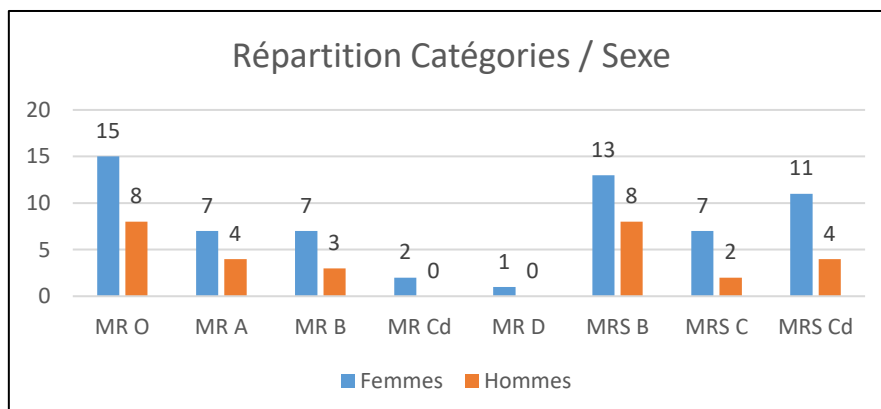
Taux d'occupation 2022

La maison de repos et de soins l'Amitié a un agrément pour 96 lits dont 51 lits MRPA et 45 lits MRS + 2 lits court-séjour.



Pour information : le taux d'occupation INAMI lié au financement des soins de santé est fonction de la présence effective des résidents dans l'établissement.

Profils des résidents



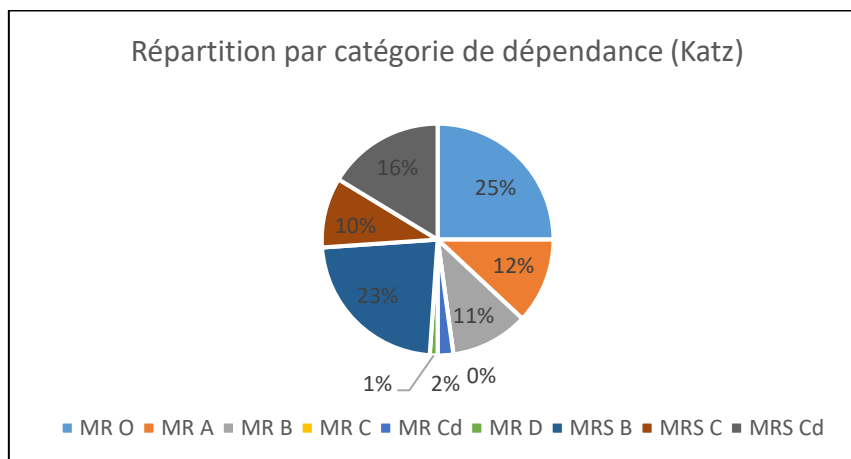
Relevé des catégories de dépendance (échelle de KATZ) par catégorie

L'échelle de Katz est un outil 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.



Tarifs

Le 1er octobre 2022, les tarifs d'hébergement ont été adaptés suivant l'évolution de l'indice des prix à la consommation.

Poste	Montant CAS 27-06-2022
Chambre particulière (anciens résidents)	56,21 €
Chambre collective (anciens résident)	54,21 €
Télédistribution	0,25 €/jour
TV	0,70 €/jour
Frigo	0,49 €/jour
Internet	1,31 €/jour
Téléphone	1,03 €/jour

La chambre individuelle (nouveaux résidents) depuis le 01/04/2020 est de 62,39 €/jour.

NB : le prix de ces suppléments est compris dans le prix des chambres individuelles pour les nouveaux résidents (prix ALL-IN).

Un service buanderie peut prendre en charge le lavage du linge des résidents, confectionner et mettre des nominettes. Ce service est payant en fonction du taux de dépendance du résident.

Augmentation des suppléments pour la buanderie au 01/10/2022 (en fonction du niveau de dépendance) :

- ✓ Résident en catégorie O : 1,82 €/jour
- ✓ Résident en catégorie A : 2,19 €/jour
- ✓ Résident en catégorie B : 3,28 €/jour
- ✓ Résident en catégorie C/Cd/D : 3,66 €/jour

3. Extension et reconditionnement de l'établissement

Les travaux d'extension et de reconditionnement ont débutés en mai 2019.

Leurs réalisations, prévues en 3 phases permis l'intégration progressive de nouveaux lits pour avoir une capacité finale de 120 lits et 2 lits court-séjour.

Ces 3 phases se résument comme suit :

- 1ère phase : création de l'extension (60 chambres dont 15 pour le Cantou³).
- 2nde phase : création de 20 nouvelles chambres et reconditionnement de 16 chambres.
- 3ème phase : création de 2 lits court-séjour et reconditionnement de 24 chambres.

Le montant des travaux attribué à l'entreprise est de 12.266.699,70 € TVAC, avec une subvention de la Région wallonne de 6 millions.

Les investissements en matériel et mobilier nécessaires ont été budgétisés et réalisés avec chacune des phases du chantier.

L'extension désigne de petites unités de vie spécialisées dans l'accueil des personnes âgées souffrant de troubles du comportement, désorientées ou atteintes de la maladie d'Alzheimer.

4. Perspective et analyse critique

- ✓ Adapter le projet de vie institutionnel au nouvel établissement.
- ✓ Créer des projets de vie individuels pour les résidents.
- ✓ Poursuivre dans les démarches qualité dans les différents services de l'établissement (revoir les démarches qualité déjà réalisées, finaliser les dossiers spécifiques à l'amélioration des soins, ...).
- ✓ Assurer une gestion éco responsable (amélioration de la politique de tri des déchets, ...).

³ Cantou = Centre d'activités naturelles tirées d'occupations utiles

G. SYNERGIES

L'article L1512-1/1 du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation et l'article 26 bis § 5 de la Loi organique sur les Centres Publics d'Action Sociale définissent la synergie entre la Commune et le CPAS comme étant une volonté commune et partagée de gérer ou réaliser un service, une action, un projet ou une mission ensemble ou encore de confier à une des institutions locales la réalisation ou la gestion d'un service, d'une action, d'un projet ou d'une mission en vue d'opérer des économies d'échelles, d'accroître l'efficacité organisationnelle et de viser l'efficience du service public en respect des missions et de l'autonomie de chacun.

Les déclarations de politique communale et sociale prévoient également ces collaborations renforcées qui se retrouvent dans le Programme Stratégique Transversal de chacune des deux institutions.

Cette année fût encore une année sous tensions. Le marathon est toujours en cours. Le Covid est toujours au cœur de notre quotidien, sans oublier tous ses impacts au quotidien.

Après les inondations, après la crise liée à la guerre en Ukraine qui est néanmoins toujours en cours, c'est maintenant la crise énergétique et ses impacts qu'il faut gérer.

La mise en œuvre des synergies entamée au cours des années précédentes se poursuit, la mission, nous l'avons dit, est de longue haleine.

Le constat est que, petit à petit, « l'esprit synergies » imprègne les missions des agents et des responsables de services.

Depuis des mois, les services tant communaux que du CPAS sont sous pression constante. Le flux de dossiers/demandes à gérer est là et les deadlines très rapprochés doivent être respectées, nous renvoyons à ce sujet au flux d'appels à projets qui nous arrivent et auxquels il est demandé de répondre.

La commune et le CPAS sont des entités juridiques distinctes. Confrontés à une réalité de terrain différente, les deux institutions doivent construire petit à petit les synergies dans un esprit de collaboration au quotidien et avec l'objectif d'apporter une plus-value pour le service rendu aux citoyens mais aussi une plus-value pour chacune des institutions.

Durant cette année 2022, du temps a été consacré à l'étude de faisabilité relative à l'intégration des services du CPAS dans le bâtiment de l'hôtel de ville. De nombreuses réunions ont eu lieu en comité de pilotage, en comité de direction, etc. Les conclusions ont été déposées par la société chargée de cette étude de faisabilité et une position de l'autorité tant de la commune que du CPAS est à prendre au regard de la situation financière des deux institutions.

Les synergies sont à poursuivre mais le constat est que le fait de travailler dans des locaux distincts freine la mise en place de collaborations. Ceci a été relevé lors des discussions avec les responsables des services RH ainsi que lors des rencontres avec les Directions financières des deux institutions.

La démarche rencontre aussi parfois des limites, des obstacles qui ralentissent le rythme, voire vident partiellement de son sens telle ou telle synergie envisagée ;

Comme indiqué en 2021, la mise en place de synergies ne se limite pas aux collaborations entre la Commune et le CPAS. Les synergies entre communes et/ou CPAS doivent se poursuivre.

En début 2022, la commune a dû faire face à des mouvements importants de personnel (démission du CATU, démission du responsable de la vie socio-culturelle, démission du bachelier en communication). Le CPAS a dû faire face à l'absence de la Directrice du Home l'Amitié, la démission d'un agent au service RH. Tout ceci a nécessité une réorganisation, une gestion des impacts au niveau des équipes, une prise en charge de missions directement par la ligne hiérarchique en plus des missions à remplir au quotidien, etc. Tout cela a créé de l'instabilité et a été générateur d'un stress important dans les équipes et au niveau des Directions mais le constat est que le service public a continué à fonctionner.

Au vu du contexte budgétaire actuel et de la nécessité de réduire autant que faire se peut nos dépenses, nous tenons à insister sur le fait que les synergies ne sont pas toujours source d'économies et que leur but plus essentiel, selon nous, reste la performance administrative, l'amélioration de l'efficacité organisationnelle, de l'efficacité du service public, et la satisfaction du citoyen.

Comme mentionné dans le précédent rapport, les Directions générales déplorent toujours la lourdeur administrative inhérente à l'adoption du présent rapport sur les synergies et donc son caractère très chronophage.

Dans la masse des tâches et des objectifs à suivre, il était aussi cohérent de décider en fin de premier trimestre de l'année, quelles étaient les synergies prioritaires, sur lesquelles les moyens disponibles devaient se concentrer. Toutefois si certaines avancées sont constatées, il est évident que la concrétisation est dès lors moins évidente dans le cas d'autres synergies.

Notre avis est qu'il est sain et cohérent de poursuivre cette priorisation.

Car si l'un des buts essentiels est de gagner en efficacité, voire en satisfaction de l'utilisateur, les moyens, surtout humains, restent au cœur des enjeux, par exemple, lorsque l'on demande à une équipe disposant de moyens donnés de faire plus.

Certains enjeux sont sans doute trop ambitieux ou devraient davantage analyser les moyens disponibles, humains ou financiers, ou tenir compte de délais de réalisation plus réalistes, ceci s'avère d'autant plus vrai dans le contexte financier difficile qui est celui de nos deux entités.

S'il est cohérent de vouloir faire mieux avec des moyens identiques, il est évident que le bât peut vite blesser, que l'objectif n'est pas toujours atteignable avec les moyens disponibles, que le délai doit pouvoir être revu quand ce n'est pas le sens de la synergie elle-même qui doit être remis en cause.

L'adhésion des équipes de terrain à certains objectifs est également un aspect sur lequel nous devrions, ainsi que les responsables d'équipes, travailler, par une communication adéquate et plus systématique.

Enfin, le suivi opérationnel, nous en avons fait le constat, relève plus d'un tableau de bord, que du présent rapport, ce tableau de bord est en cours d'élaboration.

Les synergies réalisées en 2022 entre la ville et le CPAS peuvent se résumer comme suit :

Synergie groupe de synergies	ou	Objectif (satisfaction du citoyen / performance administrative / moyens)	Mode opératoire (coopératif / délégitif)	L'administration pilote (Commune/ CPAS / les 2 institutions)	Responsable administratif (DG commune / DG CPAS / DG commune et CPAS)	Moyens humains, financiers et logistiques dégagés + hauteur contribution commune et CPAS	Résultat attendu	Délai
Synergies réalisées en 2022								
Agents								
*Maintenance des mises à disposition de personnes sous contrat art.60 §7		performance administrative	délégitif	CPAS	DG CPAS		Maintenance des postes actuels	À poursuivre
Maintenance des mises à disposition de personnel communal		performance administrative	délégitif	Commune	DG Commune		Maintenance des postes actuels : conseiller en prévention, chargé de communication	Conseiller en prévention : Renouvellement du 01-10-2022 au 31-12-2024 Chargé en communication :

								Renouvellement de la mise à dispo à partir du 01/01/2023 avec demande augmentation du temps de travail pour le CPAS
Appui et logistique								
Création d'un département commun aux 2 institutions (marchés publics, téléphonie, informatique, accueil, communication, économat centralisé ...)	Performance administrative + moyens	Coopératif	Commune/CPAS	DG Commune et DG CPAS	<p><u>Informatique</u> :</p> <p>Convention de mise à disposition 10 % CPAS vers Ville d'un responsable - convention de mise à disposition d'un service équivalent à ½ ETP de Ville vers CPAS => la Ville doit faire un engagement supplémentaire d'un ETP</p> <p><u>Téléphonie</u> :</p> <p>idem</p>	Un service informatique commun Ville/CPAS (MR-MRS)		<p>Poursuite de la mise à dispo actuelle à raison d'1/2 jour par semaine</p> <p>Réunions de travail à planifier en vue de l'évolution du dptt « appui et logistique »</p>
*Création d'un service d'accueil commun	Performance administrative + moyens	coopératif	Commune/CPAS	DG Commune et DG CPAS	Renfort de l'autre institution lors d'absences ponctuelles du titulaire du poste	Assurer la qualité et la continuité de l'accueil pour pallier aux absences ponctuelles en mettant en place une structure commune et une communication sur les tâches de chacun		En cours de questionnement lié aux constats de difficulté à savoir que l'accueil est situé sur 3 sites différents avec des modes de fonctionnement différents
Assurances								
Marché conjoint pour une gestion de l'ensemble des assurances par une des deux administrations	moyens	coopératif	Commune/CPAS	DG Commune et DG CPAS	Pour info : Nouvelles conditions Ethias pour 2022 → cela doit être opérationnel en janvier 2023	Disposer à terme d'une gestion commune des assurances dans les deux institutions		Non réalisé en 2022
Bâtiments								

*Intégration du CPAS dans les locaux de la Ville	performance administrative + moyens	coopératif	Commune/CPAS	Groupe de travail dédié		Amélioration de l'efficacité organisationnelle et de l'efficience	Suite aux conclusions du consultant (étude de faisabilité) : décision commune à prendre par les autorités
Convention type pour mise à disposition de locaux du CPAS à la Ville et de la Ville au CPAS	moyens	coopératif	Commune/CPAS	DG Commune et DG CPAS			Non réalisé
Communication et information							
*Affaires sociales	Prise de contact entre les 2 services lorsque le programme des plaines de vacances sera élaboré		Commune/CPAS	Chef département vie socio-culturelle + assistante sociale en chef		Renvoi vers le CPAS si un problème financier est détecté. Mise en place d'une procédure concernant l'intervention financière du CPAS si le ménage se trouve dans une situation précaire	A poursuivre
*Socio-culturel	Communication du programme culturel à l'AS en chef du CPAS		Commune	Chef département vie socio-culturelle		L'AS en chef communiquera le programme aux agents concernés afin que ces derniers mettent en place des groupes pour aller voir les expos, participer aux divers événements mis en place par la Ville. Voir si un tarif réduit pourrait être appliqué à ces groupes (article 27 ?)	A poursuivre
Améliorer la communication entre le service social du CPAS et le service social de la Ville	coordonner nos actions futures et améliorer notre collaboration		Commune/CPAS	Chef département vie socio-culturelle + assistant social en chef		Actions communes, en lien avec les besoins de la population, coordination des actions	A poursuivre
*Sportif	Communication via les clubs sportifs		Commune/CPAS	Chef du département de la vie socio-culturelle		Communication et sensibilisation des clubs sportifs sur l'intervention financière du CPAS pour les personnes précarisées	A poursuivre
Organiser et prévoir la parution d'une page CPAS dans l'(es) outil(s) de communication disponible(s)	satisfaction du citoyen et performance administrative	coopératif	Commune/CPAS	DG Commune et DG CPAS	un agent CPAS et un agent commune, ponctuellement/ collaboration entre service informatique communal et département des affaires générales CPAS	Efficacité, transparence, amélioration de la communication	A poursuivre
Compta-finances							
*Marché emprunt du CPAS	Amélioration moyens appui de la Ville	coopératif	Commune/CPAS	DG Commune et DG CPAS	collaboration du service marché de la Ville	Économie d'échelle	Réalisé
Prévisions budgétaires pluriannuelles	Amélioration de la prévision des dépenses futures et anticipations	coopératif	Commune/CPAS	DG Commune et DG CPAS		anticipation	Non réalisé

	des moyens à mettre en place						
Logement							
Logement de transit et d'insertion	Collaboration dans la logistique des logements de transit et d'insertion		Commune/CPAS	Chef département de la vie socio-culturelle + assistante sociale en chef		Maintenir une bonne collaboration dans l'entretien des logements en organisant tous les ans une réunion pour dresser un état des lieux (difficultés, bonne pratique, mise en place de procédure pour faciliter la communication, ...)	Point à examiner entre l'AS en chef du CPAS et la responsable dptt vie socio-culturelle de la Ville
	Collaboration entre le service population au sujet des demandes d'inscription en adresse de référence		Commune/CPAS	Chef du département des affaires internes + assistante sociale en chef		Mieux collaborer, communiquer au sujet des demandes d'inscription en adresse de référence afin d'essayer de maintenir au maximum les droits des usagers (AC, mutuelle, ...) et ce, tout en respectant la législation en vigueur	Bonne collaboration. À poursuivre
Protocole de lutte contre les marchands de sommeil			Commune/CPAS	Pôle logement de la Ville		Donner une suite à la convention signée	Donner une suite à la convention signée
Maintenance							
Interventions d'ouvriers communaux avec véhicule adapté pour aider le service maintenance du CPAS (déménagement, évacuation d'encombrants,...)	moyens				Prestations des ouvriers communaux durant le temps nécessaire	Permettre de répondre rapidement à une demande ponctuelle du CPAS suivant les disponibilités et les moyens humains du service technique communal.	À poursuivre.
Marchés publics							
*pellets	moyens	coopératif	Commune/CPAS	DG Commune et DG CPAS		Économies, Performance, efficacité, simplifications administratives, ...	Réalisé.
vitres	moyens	coopératif	Commune/CPAS	DG Commune et DG CPAS			Réalisé.
*Entretien et dépannage des chaudières à mazout			Commune/CPAS	DG Commune et DG CPAS			Réalisé
*Entretien et dépannage des chaudières à gaz							Réalisé
Contrôle des citernes à gaz							Non réalisé
*Entretien et dépannage des chaudières pellets	Moyens	coopératif	Commune/CPAS	DG Commune et DG CPAS			Réalisé.

Adhésion aux centrales SPW et/ou Province du Luxembourg : matériel informatique, licences informatiques, traitement des courriers, papier pour les photocopieurs, enveloppes et papier à en-tête...							A poursuivre.
RH							
*DF commun	performance administrative	coopératif	Commune/CPAS	DF COMMUNE et DF CPAS		Création d'un groupe de travail chargé d'étudier et de proposer les modalités d'un rassemblement des deux départements compta-finances	Réunions du groupe de travail – Contact pris avec un DF « commun » commune-cpas – Poursuivre l'étude et conclusions à établir.
*Contrôle de l'absentéisme	performance administrative						A poursuivre

H. LA DÉLÉGUÉE À LA PROTECTION DES DONNÉES

1. Présentation générale

1.1. Missions et objectifs

La déléguée à la protection des données (le « DPD ») est chargée de mettre en œuvre la conformité du Règlement (UE) 2016/679 (Règlement Général sur la Protection des données en abrégé RGPD) au sein de l'institution.

Elle assure, en toute indépendance, une mission d'avis et de conseil, une mission de contrôle ainsi qu'une mission d'intermédiaire avec l'Autorité de contrôle.

1.2. Composition

Ce service compte 1 employée à 0,2 ETP qui est également mise à disposition auprès du CPAS de Rouvroy et du CPAS d'Etalle à 0,2 ETP.

2. Activités développées en 2022

- Collaboration avec deux DPD de CPAS de la région dans le cadre « d'échanges de bons procédés ».
- Sensibilisation continue auprès des agents sur la sécurité des données.
- Poursuite d'élaboration/rédaction de procédures diverses dans le cadre de la mise en place du RGPD au sein du CPAS.
- Poursuite de rédaction d'avis à la demande des agents sur des questions ou thématiques souhaitées.
- Poursuite tenue du dossier RGPD.
- Veille des informations/documentation – actualités.

Formations suivies :

- a) Webinaires :
 - Feedback pour les CPAS – Transfert de données à l'étranger : actualités.
 - Augmenter la Cybersécurité dans les Pouvoirs locaux.
- b) Plateforme DPD des CPAS :
 - Gestion des accès et rôles dans le portail de la sécurité sociale
 - Cyberattaque au sein d'un Pouvoir local : partage d'expériences
 - Les flux de la BCSS en CPAS : état des lieux, autorisations, contrôle des consultations.
- c) Présentations : CIVADIS : logiciel ELEA SOFTWARE pour l'accompagnement dans la mise en conformité au GDPR.

3. Perspectives pour 2023

- Poste vacant => nouveau DPD à trouver ;
- Collaboration avec des DPD de CPAS de la région avec pour but « d'échanges de bons procédés » à poursuivre ;
- Mise en commun de documents relatifs à l'implémentation du RGPD sur la plateforme de la Fédération des CPAS ;
- Sensibilisation à mener auprès des agents sur la sécurité des données à poursuivre ;
- Mise en place d'un journal de bord pour le DPD et les agents (objectif : mettre les thématiques à aborder) ;
- Mise en place d'une collaboration régulière avec la cellule informatique ;
- Poursuite de la formation continue et se tenir informer des actualités en matière de RGPD.

I. LE CONSEILLER EN PRÉVENTION

1. Présentation principale

1.1. Missions et objectifs

Le conseiller en prévention assiste le CPAS dans l'application des mesures se trouvant dans la loi sur le bien-être.

Il a également une fonction de conseil à l'égard de l'employeur et des travailleurs.

Il remplit sa mission en toute indépendance par rapport à l'employeur et aux travailleurs.

Ses missions sont indiquées dans le code du bien-être au travail, dont quelques-unes reprises ci-dessous :

- Participer à l'étude des facteurs qui ont une influence sur la survenue des accidents ou des incidents et à l'étude des causes déterminantes de tout accident ayant entraîné une incapacité de travail.
- Participer à l'analyse des causes de maladies professionnelles.
- Participer à l'analyse des causes des risques psychosociaux au travail.
- Rendre un avis sur la rédaction des instructions concernant : l'utilisation des équipements de travail, la prévention incendie, les procédures à suivre en cas de danger grave et immédiat, ...
- Faire des propositions pour l'accueil, l'information, la formation et la sensibilisation des travailleurs concernant les mesures relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.
- Participer à l'élaboration des procédures d'urgence interne et à l'application des mesures à prendre en cas de situation de danger grave et immédiat.
- Rendre un avis sur l'hygiène des lieux de travail, notamment des cuisines, des cantines, des vestiaires, des installations sanitaires, les sièges de travail et de repos.
- ...

1.2. Composition

Ce service est composé d'1 employé à 0,25 ETP mise à disposition auprès du CPAS par la Ville de Virton.

2. Activités développées en 2022

Celles-ci sont reprises dans les rapports mensuels présentés par le conseiller en prévention lors des CPPT (comité pour la prévention et la protection au travail).

3. Perspectives pour 2023

Poursuite de la convention entre la Ville et le CPAS quant à cette mise à disposition.

Table des matières

A.	INTRODUCTION ET GÉNÉRALITÉS	2
1.	Les missions du CPAS	2
2.	Les organes décisionnels	2
2.1.	Le Conseil de l'Action sociale (CAS)	2
2.2.	Le Bureau permanent	3
2.3.	Le Comité spécial du Service social	3
2.4.	Le Comité spécial de gestion de la MR-MRS l'Amitié	3
3.	Les grades légaux	4
3.1.	La Direction générale.....	4
3.2.	La Direction financière.....	4
4.	Le Comité de Direction	4
5.	La Déclaration de politique sociale (DPS)	4
5.1.	Les objectifs transversaux.....	5
5.2.	Une vision sociale sur cinq priorités	5
6.	Le Plan stratégique transversal	5
B.	LE DÉPARTEMENT DES SERVICES SOCIAUX.....	7
1.	Présentation générale	7
1.1.	Missions et objectifs	7
1.2.	Responsable de département	7
1.3.	Services et effectifs.....	7
2.	Aide sociale de première ligne	8
2.1.	Missions et objectifs	8
2.2.	Activités développées en 2022 et statistiques	8
2.3.	Subside participation et activation sociale	20
	Pauvreté Infantile	20
	Participation Socio-culturelle	22
	Pauvreté Infantile	23
	Participation Socio-culturelle	24
3.	Adresses de références	24
3.1.	Missions et objectifs	24
3.2.	Activités développées en 2022 et statistiques	25
3.3.	Perspectives et analyse critique	26
4.	FEAD (Fond Européen d'Aide au plus Démunis)	27
4.1.	Missions et objectifs	27
4.2.	Localisation et coordonnées.....	28

4.3	Activités développées en 2022 et statistiques	28
4.4	Perspectives et analyse critique	29
5.	Service de médiation de dettes	30
5.1.	Missions et objectifs	30
5.2.	Localisation et coordonnées du service médiation	31
5.3.	Activités développées en 2022 et statistiques	32
5.4.	Perspective et analyse critique	35
6.	Le service d’insertion socio-professionnelle (SISP)	37
6.1.	Missions et objectifs	37
6.2.	Localisation et coordonnées	37
6.3.	Activités développées en 2022 et statistiques	37
6.4.	Perspectives et analyse critique	42
▪	Perspectives et analyse 2023	43
7.	Le service d’insertion sociale (SIS)	45
7.1.	Missions et objectifs	45
7.2.	Localisation et coordonnées	45
7.3.	Activités développées en 2022 et statistiques	46
7.4.	Perspective et analyse critique	47
8.	La cellule énergie	49
8.1.	Missions et objectifs	49
8.2.	Localisation et coordonnées	49
8.3.	Activités développées en 2021 et statistiques	49
8.4.	Perspective et analyse critique	52
9.	La cellule logement	53
9.1.	Logement d’urgence	53
9.2.	Logements de transit	54
9.3.	Logements d’insertion	56
C.	LE DÉPARTEMENT DES AFFAIRES GÉNÉRALES	58
1.	Présentation générale	58
1.1.	Responsable de traitement	58
1.2.	Département et effectifs	58
1.3.	Missions et objectifs	58
2.	Perspectives du département des Affaires générales	66
D.	LE DÉPARTEMENT DES FINANCES ET DE LA COMPTABILITÉ	67
1.	Présentation générale	67
1.1.	Missions	67

1.2.	Responsable de département	67
1.3.	Localisation et coordonnées du Département	67
1.4.	Composition de l'équipe.....	67
1.5.	Objectifs.....	67
2.	Présentation des missions principales du Département des finances et de la comptabilité	68
2.1.	Contrôle et paiement des dépenses et de la trésorerie	68
2.2.	Facturations et gestion des droits constatés.....	68
2.3.	Recouvrement des recettes.....	69
2.4.	Elaboration des documents budgétaires.....	70
2.5.	Le contrôle interne financier	70
E.	LE DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES.....	72
1.	Présentation générale	72
1.1.	Missions et objectifs	72
1.2.	Responsable de département et effectif.....	73
1.3.	Département et effectifs	73
1.4.	Localisation	73
2.	Activités développées en 2022	73
3.	Perspective et analyse critique	77
F.	LA MR-MRS L'AMITIÉ.....	78
1.	Présentation générale.....	78
1.1.	Missions et objectifs	78
1.2.	Responsable de département – Directrice	78
1.3.	Services et effectifs.....	78
1.4.	Localisation et coordonnées.....	79
2.	Activités développées en 2022 et statistiques	79
3.	Extension et reconditionnement de l'établissement	81
4.	Perspective et analyse critique	81
G.	SYNERGIES	82
H.	LA DÉLÉGUÉE À LA PROTECTION DES DONNÉES.....	88
1.	Présentation générale.....	88
1.1.	Missions et objectifs	88
1.2.	Composition.....	88
2.	Activités développées en 2022	88
3.	Perspectives pour 2023	88
I.	LE CONSEILLER EN PRÉVENTION	89
1.	Présentation principale	89

1.1.	Missions et objectifs	89
1.2.	Composition.....	89
2.	Activités développées en 2022	89
3.	Perspectives pour 2023	89