

CPAS DE VIRTON

RAPPORT D'ACTIVITES 2023



Table des matières

A. INTRODUCTION ET GÉNÉRALITÉS	8
Les missions du CPAS	8
Les organes décisionnels	8
Le Conseil de l'Action sociale (CAS)	8
<i>Composition</i>	<i>8</i>
Le Bureau permanent.....	9
<i>Composition</i>	<i>9</i>
Le Comité spécial du Service social	9
<i>Composition</i>	<i>9</i>
Le Comité spécial de gestion de la MR-MRS l'Amitié	9
<i>Composition</i>	<i>10</i>
Les grades légaux	10
La Direction générale	10
La Direction financière	10
Le Comité de Direction.....	10
La Déclaration de politique sociale (DPS)	11
Les objectifs transversaux	11
Une vision sociale sur cinq priorités	11
Le Plan stratégique transversal	11
B. LE DÉPARTEMENT DES SERVICES SOCIAUX.....	13
Présentation générale	13
Missions et objectifs.....	13
Responsable de département	13
Services et effectifs	13
Aide sociale de première ligne	14
Missions et objectifs.....	14
Activités développées en 2023 et statistiques	14
<i>Revenu d'intégration sociale.....</i>	<i>15</i>
<i>Les aides équivalentes au revenu d'intégration sociale</i>	<i>19</i>
<i>Les aides sociales complémentaires.....</i>	<i>20</i>
<i>Le projet « Salut à Toit »</i>	<i>24</i>
Subside participation et activation sociale.....	28
<i>Missions et objectifs.....</i>	<i>28</i>
<i>Activités développées en 2023 et statistiques.....</i>	<i>28</i>
<i>Perspectives et analyse critique</i>	<i>31</i>

Adresses de référence.....	33
Missions et objectifs.....	33
Activités développées en 2023 et statistiques	34
Perspectives et analyse critique	35
FEAD (Fond Européen d'Aide aux plus Démunis).....	36
Missions et objectifs.....	36
Localisation et coordonnées	37
Activités développées en 2023 et statistiques	37
Perspectives et analyse critique	39
Service de médiation de dettes.....	40
Missions et objectifs.....	40
<i>La médiation de dettes amiable.....</i>	<i>40</i>
<i>La gestion budgétaire</i>	<i>41</i>
<i>Le règlement collectif de dettes</i>	<i>41</i>
Localisation et coordonnées du service médiation	41
Activités développées en 2023 et statistiques	42
<i>Nombre et types de dossiers :</i>	<i>42</i>
<i>Catégories de situations professionnelles</i>	<i>44</i>
La gestion budgétaire	47
<i>Nombre et types de dossiers :</i>	<i>47</i>
Perspective et analyse critique.....	51
<i>La médiation de dettes amiable / règlement collectif de dettes.....</i>	<i>51</i>
<i>La gestion budgétaire</i>	<i>52</i>
Perspectives	52
Le service d'insertion socio-professionnelle (SISP)	55
Missions et objectifs.....	55
Localisation et coordonnées	55
Activités développées en 2023 et statistiques	55
<i>Les activités du service</i>	<i>55</i>
<i>Les Statistiques.....</i>	<i>59</i>
Perspectives et analyse critique	61
<i>Analyse des différents chiffres</i>	<i>61</i>
Perspectives 2024.....	62
<i>Poursuite des projets :</i>	<i>62</i>
<i>Nouvelles collaborations avec utilisateurs art.60 et opérateurs :</i>	<i>63</i>
Le service d'insertion sociale (SIS)	64

Missions et objectifs.....	64
Localisation et coordonnées	64
Activités développées en 2023 et statistiques	65
Perspective et analyse critique.....	66
La cellule énergie	68
Missions et objectifs.....	68
Localisation et coordonnées	68
Activités développées en 2023 et statistiques	68
Perspective et analyse critique.....	71
La cellule logement	72
Missions et objectifs.....	72
Localisation et coordonnées	73
Activités développées en 2023 et statistiques	73
<i>Logement d'urgence</i>	73
<i>Logements de transit</i>	73
<i>Logements d'insertion</i>	74
Perspectives et analyse critique	74
Pôle personnes âgées.....	75
Missions et objectifs.....	75
Localisation et coordonnées	75
Activités développées en 2023 et statistiques	75
Perspectives et analyse critique	76
Subside REDI	77
Missions et objectifs.....	77
Qu'est-ce que REDI ?	77
Comment peut-il être utilisé ?.....	77
Activités développées en 2023 et statistiques	78
Perspectives et analyse critique	78
<u>C. LE DÉPARTEMENT DES AFFAIRES GÉNÉRALES</u>	<u>79</u>
Présentation générale.....	79
Responsable de traitement	79
Département et effectifs	79
Secrétariat général	79
<i>Missions et objectifs</i>	79
<i>Perspective et analyse critique</i>	80
Service accueil	80

<i>Perspectives et analyse critique</i>	81
Service informatique	81
<i>Celluletransversale VILLE-CPAS</i>	81
<i>Composition de l'équipe</i>	81
<i>Activités développées en 2023</i>	81
Communication	82
<i>Perspective et analyse critique</i>	82
Service nettoyage	82
<i>Perspectives et analyse critique</i>	82
Service maintenance	83
<i>Activités développées en 2023 :</i>	83
Marchés publics.....	83
<i>Activités développées en 2023</i>	86
<i>Perspectives et analyse critique</i>	87
Patrimoine	87
<i>Perspective et analyse critique</i>	87
<i>Archives</i>	88
<i>Imprimerie</i>	88
<i>Perspective et analyse critique</i>	88
Perspectives du département des Affaires générales	89
<u>D. LE DÉPARTEMENT DES FINANCES ET DE LA COMPTABILITÉ</u>	<u>90</u>
Présentation générale	90
Missions.....	90
Responsable de département	90
Localisation et coordonnées du Département.....	90
Composition de l'équipe	90
Objectifs	90
Présentation des missions principales du Département des finances et de la comptabilité	91
Contrôle et paiement des dépenses et de la trésorerie.....	91
<i>Missions et objectifs</i>	91
<i>Activités développées en 2023</i>	91
Facturations et gestion des droits constatés.....	91
<i>Missions et objectifs</i>	91
<i>Activités développés en 2023</i>	91
Recouvrement des recettes	92
<i>Missions et objectifs</i>	92

<i>Activités développées en 2023</i>	92
Elaboration des documents budgétaires	93
<i>Missions et objectifs</i>	93
<i>Activités développées en 2023</i>	93
Le contrôle interne financier	93
<i>Missions et objectifs</i>	93
<i>Activités développées en 2023</i>	94
<u>E. LE DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES</u>	95
Présentation générale	95
Missions et objectifs	95
<i>Objectif</i>	95
<i>Les missions permanentes</i>	95
Responsable de département et effectif	96
Département et effectifs	96
Localisation	96
Activités développées en 2023	96
Perspective et analyse critique	101
<u>F. LA MR-MRS L'AMITIÉ</u>	102
Présentation générale	102
Missions et objectifs	102
Responsable de département – Directrice	102
Services et effectifs	102
Localisation et coordonnées	103
Activités développées en 2023 et statistiques	103
Extension et reconditionnement de l'établissement	105
Perspective et analyse critique	105
<u>G. SYNERGIES</u>	106
<u>H. LA DÉLÉGUÉE À LA PROTECTION DES DONNÉES</u>	114
Présentation générale	114
Missions et objectifs	114
Composition	114
Perspectives pour 2024	114
<u>I. LE CONSEILLER EN PRÉVENTION</u>	115
Présentation principale	115
Missions et objectifs	115
Composition	115

Activités développées en 2023	115
Perspectives pour 2024	115

A. INTRODUCTION ET GÉNÉRALITÉS

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.

Les organes décisionnels

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 2023, le Conseil de l'Action Sociale s'est réuni pour 16 séances et a traité 528 points.

Composition

En 2023, le Conseil de l'Action sociale du CPAS de Virton était composé des 9 membres suivants :

- | | |
|-----------------------------|--|
| • Monsieur Nicolas SCHILTZ | Président du CPAS (démissionnaire le 27/01/2023) |
| • Monsieur Jean BRUYERE | Président du CPAS (installé en date du 27/01/2023) |
| • Madame Francine DAUPHIN | Conseillère |
| • Madame Bernadette ROISEUX | Conseillère |
| • Madame Elodie BAUDRY | Conseillère |
| • Monsieur Quentin DENONCIN | Conseiller |
| • Madame Inès CLAUDOT | Conseillère |
| • Monsieur Fabien BAETSLE | Conseiller (démissionnaire le 27/11/2023) |
| • Monsieur Jérémy SCHWIEG | Conseiller |
| • Madame Claudia DEIANA | Conseillère |
| • Monsieur Michel DEMOULIN | Conseiller (installé en date du 27/11/2023) |

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 peuvent lui être déléguées par le Conseil de l'action sociale. Il peut être considéré comme l'organe exécutif du CPAS, il se réunit à huis clos, sur convocation du Président. Ce dernier est, de droit et avec voix délibérative, Président du Bureau permanent.

En 2023, Le Bureau permanent s'est réuni 18 fois et ce sont 243 points qui ont été traités.

Composition

Le Bureau permanent du CPAS de Virton était composé en 2023 des 3 membres suivants :

- Monsieur Nicolas SCHILTZ Président (démissionnaire le 27/01/2023)
- Monsieur Jean BRUYERE Président du CPAS (installé en date du 27/01/2023)
- Madame Francine DAUPHIN Conseillère

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.

Composition

Le Comité spécial du Service social, était composé en 2023 des 5 membres suivants :

- Monsieur Nicolas SCHILTZ, Président du CPAS (démissionnaire le 27/01/2023)
- Monsieur Jean BRUYERE Président du CPAS (installé en date du 27/01/2023)
- Madame Francine DAUPHIN Conseillère
- Monsieur Fabien BAESTLE Conseiller (démissionnaire le 27/11/2023)
- Monsieur Michel DEMOULIN Conseiller (installé en date du 27/11/2023)
- Monsieur JérémY SCHWEIG Conseiller
- Madame Inès CLAUDOT Conseillère

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.

Composition

- | | |
|-----------------------------|--|
| • Monsieur Nicolas SCHILTZ, | Président du CPAS (démissionnaire le 27/01/2023) |
| • Monsieur Jean BRUYERE | Président du CPAS (installé en date du 27/01/2023) |
| • Madame Bernadette ROISEUX | Conseillère |
| • Madame Elodie BAUDRY | Conseillère |
| • Monsieur Quentin DENONCIN | Conseiller |
| • Madame Claudia DEIANA | Conseillère |

Les grades légaux

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...

La Direction financière

Madame Elodie JACQUES a assuré les fonctions temporairement à mi-temps jusqu'au 31 août 2023. Elle a été remplacée par Monsieur Michaël DENDIEVEL à partir du 1^{er} septembre 2023. Le Directeur financier preste à mi-temps.

En date du 28/8/23, le Conseil de l'Action sociale a concrétisé une synergie à l'étude depuis plusieurs mois en désignant un Directeur Financier commun pour la Ville et le CPAS à raison d'un mi-temps pour le CPAS. C'est donc Monsieur Michaël Dendievel qui assure la fonction de Directeur Financier depuis le 1^{er} septembre 2023.

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.

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.

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>).

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.

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.

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 interne (<https://www.virton.be/cpas/les-missions/documents-officiels/docs/programme-strategique-transversal.pdf>)

B. LE DÉPARTEMENT DES SERVICES SOCIAUX

Présentation générale

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 des 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.

Responsable de département

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

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.

Aide sociale de première ligne

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 1^{ère} ligne organise des permanences du lundi au vendredi de 9h à 11h15.

Lundi	Nouvelle demande et urgence
Mardi	Urgence
Mercredi	nouvelle demande et urgence
Jeudi	Urgence
vendredi	Nouvelle demande et urgence

Depuis 2022, les personnes ayant un dossier actif au sein du centre ne sont reçues que sur rendez-vous. Cette nouvelle façon de travailler nous a permis de réduire le temps d'attente lors des permanences sociales.

Activités développées en 2023 et statistiques

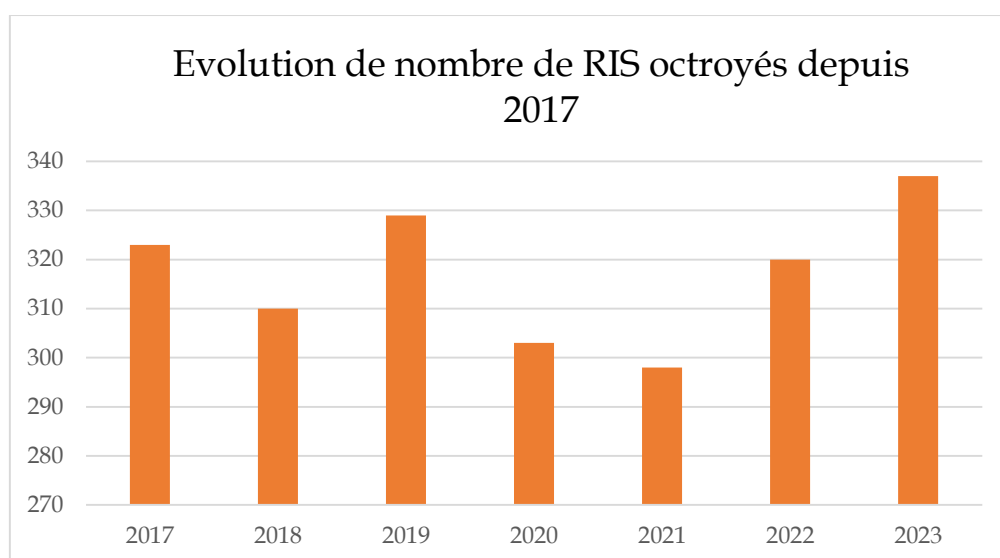
ANNEE	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre des RIS reçus			329	303	298	320	337
Taux de progression des bénéficiaires	-0,31%	-4,02%	2,81%	-7,90%	-1,65%	7,38%	5,31%
Population Virton	11.381	11.325	11.322	11.165	11.338	11.404	11.416
% RIS vs population	2,84%	2,74%	2,91%	2,71%	2,63%	2,81%	2,95%
Montants octroyés sous forme de RIS	1.638.203,00 €	1.880.705,00 €	2.880.705,00 €	1.601.486,00 €	1.947.745,91 €	2.161.846,40	2.225.545,00

Taux de progression en montant de RIS	-6,08%	14,08%	14,08%	-21,81%	21,62%	10,99%	2,95%
Montants octroyés sous forme de PI (Prime d'installation)	11.655,90 €	13.351,17 €	13.351,17€	12.934,00 €	12.217,92 €	16.686,75	11.684

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.

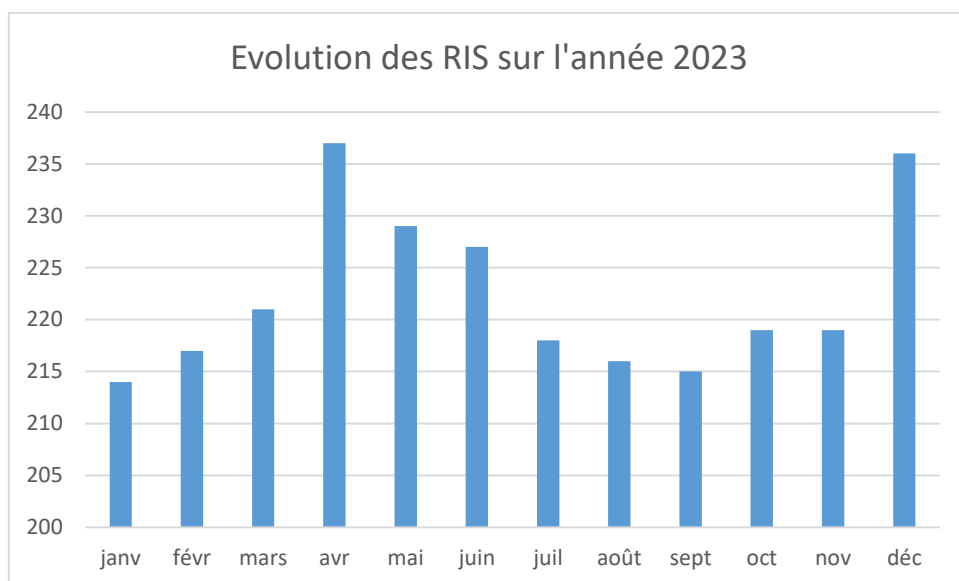
Le revenu d'intégration sociale est un revenu indexé qui doit permettre au bénéficiaire de mener une vie conforme à la dignité humaine.



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 suite au fait que nous n'octroyons plus d'aide sociale financière à titre d'avance sur les prestations sociales mais que l'on ouvre le droit à l'intégration sociale 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 dans le courant de l'année.

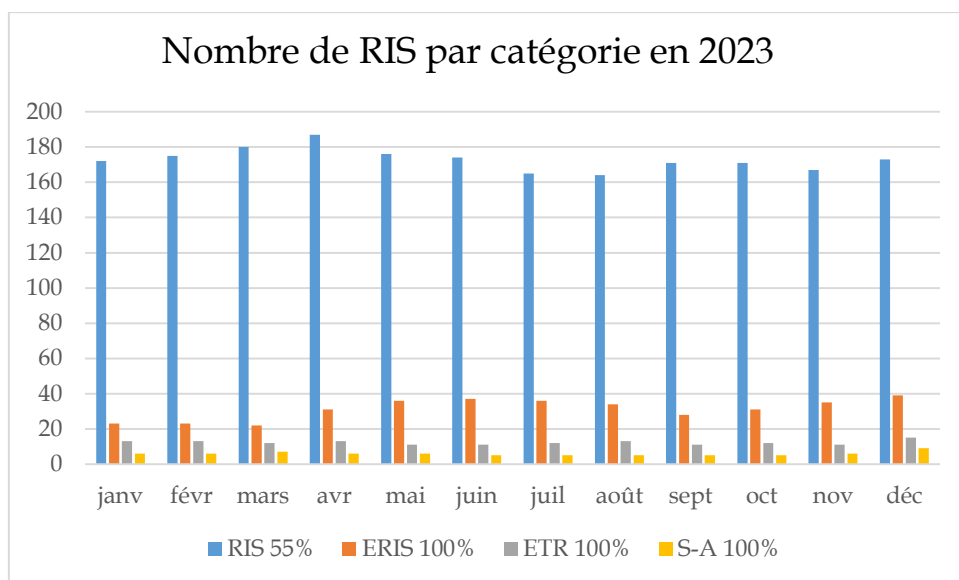
En 2023, on constate, à nouveau, une légère augmentation qui pourrait toujours s'expliquer par notre nouveau mode de fonctionnement concernant l'ouverture du DIS dans le cadre des dossiers en cours d'examen auprès d'une autre prestation sociale. En effet, notre nouvelle méthode de travail est prise en compte sur l'entièreté de l'année ce qui n'était pas le cas en 2022.



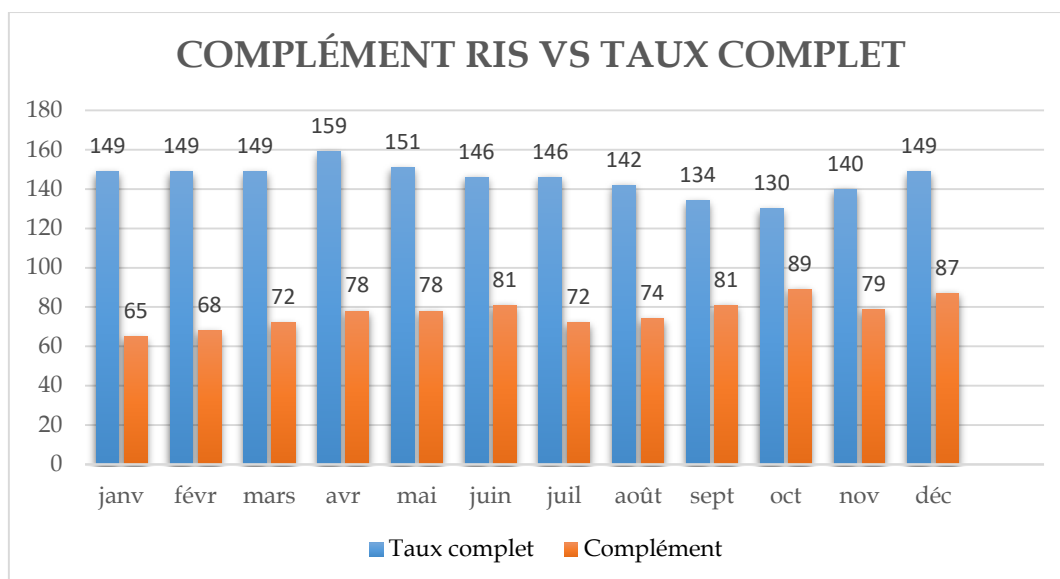
Il est constaté que durant toute l'année, le nombre de RIS varie de 214 à 236 RIS. Nous ne pouvons faire que des suppositions concernant le pic que l'on constate au printemps et en décembre. En effet, au printemps, il s'agissait beaucoup de personnes ayant un statut de sans-abri ce qui pourrait s'expliquer par la fermeture de l'abri de nuit d'Arlon.

Concernant décembre, les demandes de Dis étaient surtout des demande d'avance sur une autre prestation sociale. Moment peut-être plus creux pour des entreprises qui engagent des saisonniers.

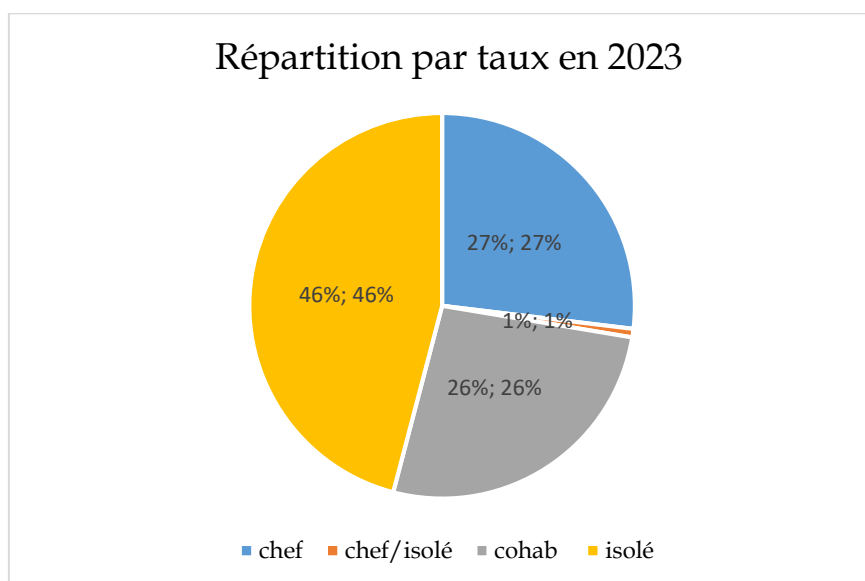
Nombre de RIS par catégorie en 2023



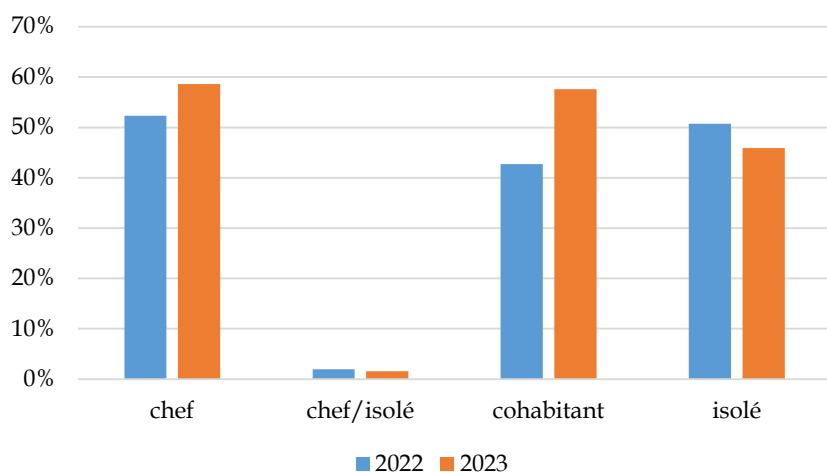
Forme du DIS en 2023



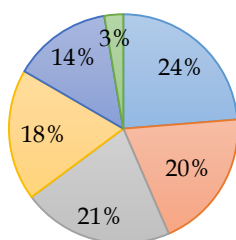
Nombre de DIS par catégorie



COMPARAISON AVEC 2022



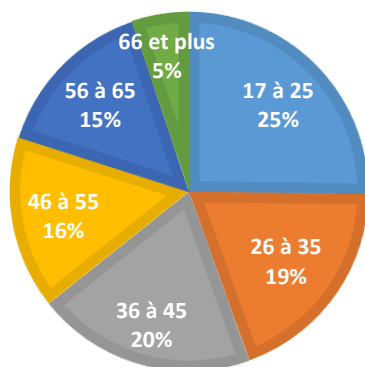
Répartition des RIS par catégorie d'âge en 2022



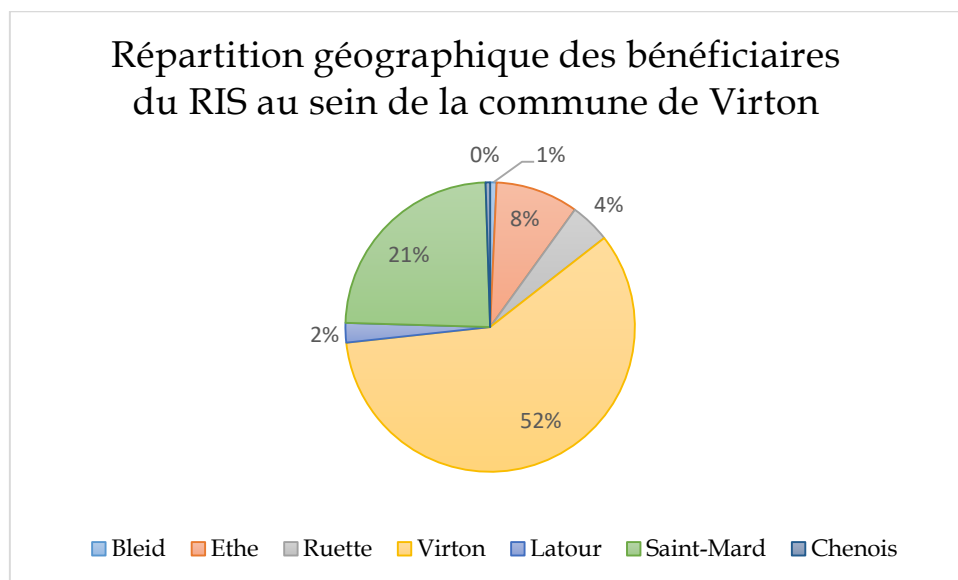
■ 17 à 25 ans ■ 26 à 35 ans ■ 36 à 45 ans
 ■ 46 à 55 ans ■ 56 à 65 ans ■ 66 ans et plus

RÉPARTITION DES RIS PAR CATÉGORIE D'ÂGE EN 2023

■ 17 à 25 ■ 26 à 35 ■ 36 à 45 ■ 46 à 55 ■ 56 à 65 ■ 66 et plus



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



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.

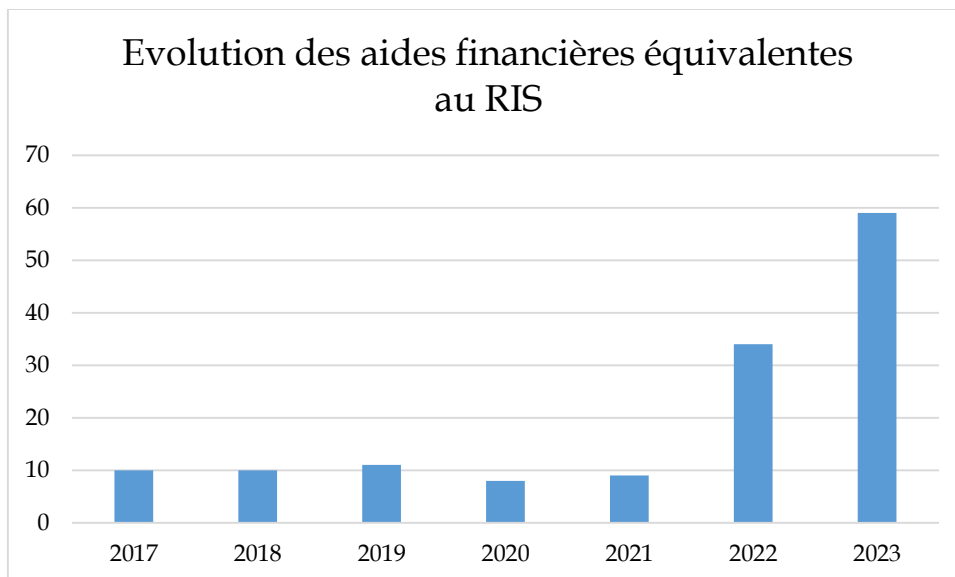
Suite à cette mesure, le gouvernement a décidé de soutenir les CPAS en accordant un taux de remboursement majoré de l'aide sociale équivalente au revenu d'intégration sociale. Cette subvention complémentaire s'est élevé, jusqu'en octobre 2022, à 35% du montant subventionné de l'aide sociale pendant les 4 premiers mois. A partir du 5^{ème} mois, cette subvention passe à 25% du montant subventionné de l'aide sociale.

Depuis octobre 2022, nous ne recevons qu'un subside de 10 % supplémentaire lorsque nous mettons en place un PIIS.

En 2023, le chiffre augmente encore par rapport à 2022 car la ville de Virton a autorisé l'ouverture de deux centres collectifs pour accueillir les réfugiés ukrainiens ont ouvert.

Un à « La tour d'Arival » qui peut accueillir une trentaine de personnes

Un deuxième dans un gîte à Bleid qui accueille une dizaine de personnes



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 prise en charge de lunettes, d'honoraires des administrateurs provisoires, d'assurances, ...

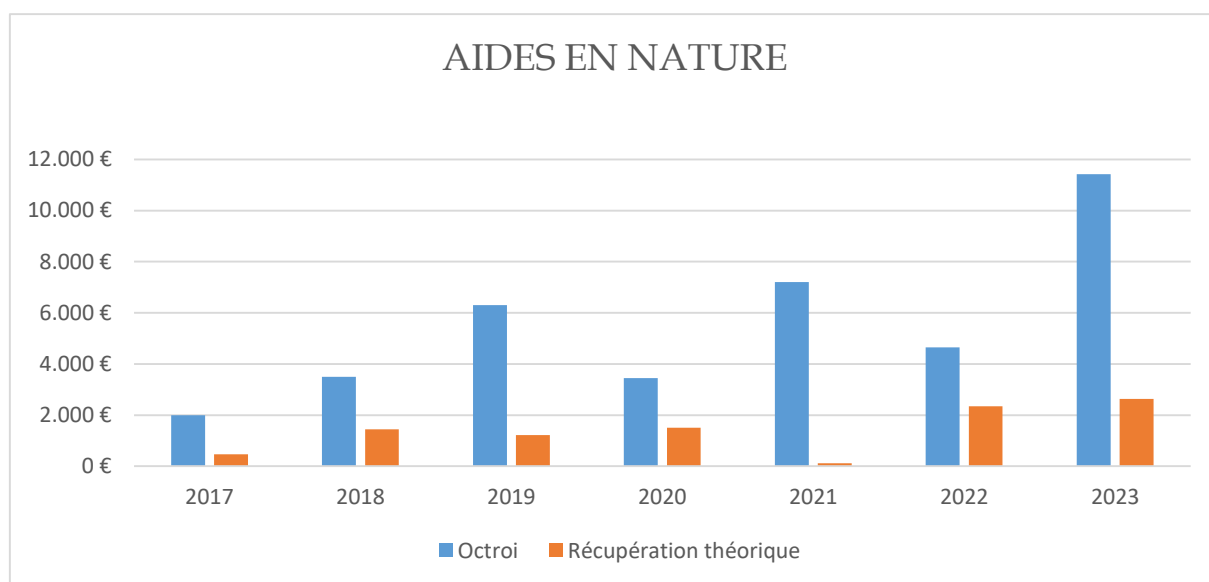
La diminution en 2020 s'explique par la prise en charge de certains frais via le subside « COVID-19 »² car la plupart de nos usagers ont été touchés par la crise sanitaire et ce, via la diminution de leur pouvoir d'achat. En effet, suite à la limitation des déplacements, ils ont dû effectuer leurs achats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

¹ Article 1^{er} 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

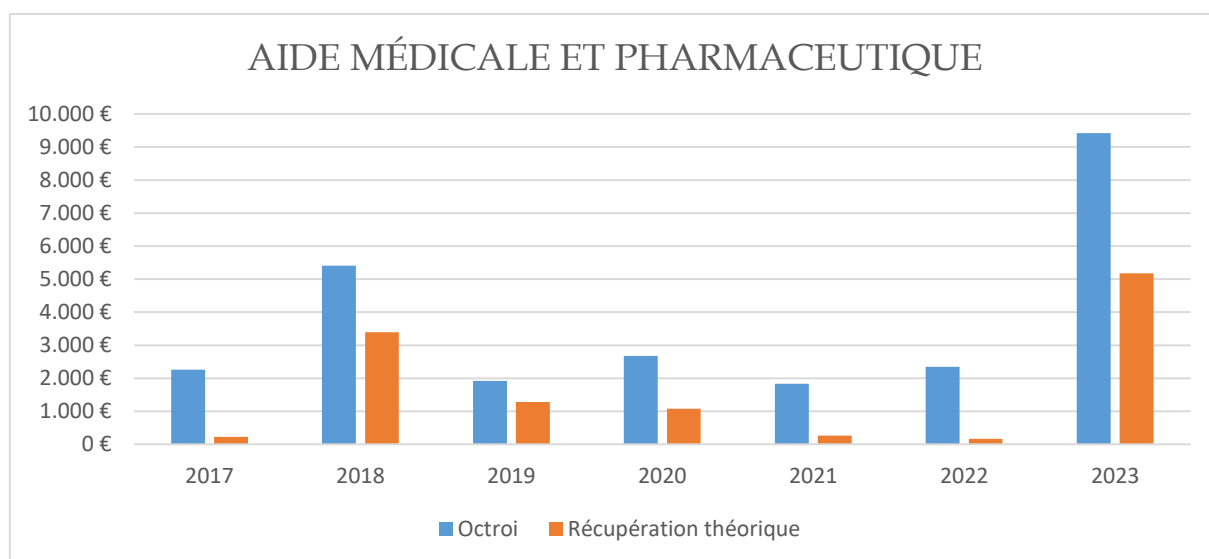
En 2021, même si la « COVID-19 » était toujours présente et que nous avons pu bénéficier d'un subside supplémentaire, nous avons dû prendre en charge 5 frais et honoraires en faveur d'administrateur provisoire dont la situation budgétaire de leur protégé ne permettait pas ce paiement (5640,51€)

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'aide sociale en nature. La hausse en 2023 s'explique pour les mêmes motifs qu'en 2021, puisque nous avons, à nouveau, dû intervenir à 7 reprises dans la prise en charge de frais et honoraires pour des administrateurs provisoires, ce qui représente une moyenne de plus ou moins 1000€ par intervention.



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.



La hausse concernant nos interventions en 2023 s'explique par la prise en charge de 2 appareils auditifs pour une moyenne de 1500€ par appareil. Tant que ce dispositif ne pourra bénéficier d'un meilleur remboursement de la

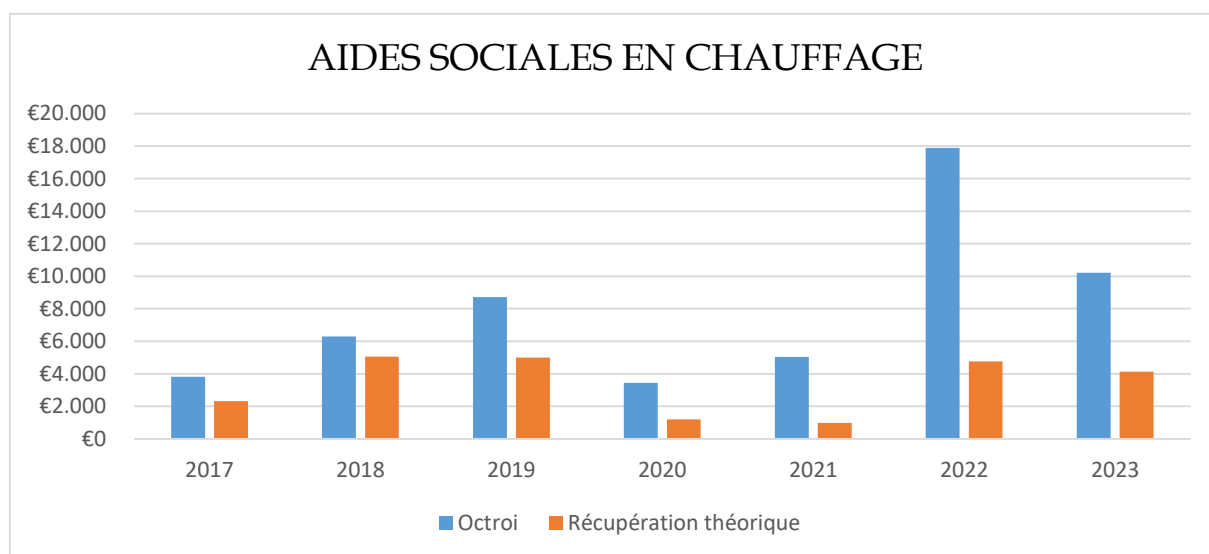
part de l'INAMI, nous allons, malheureusement, être confrontés de plus en plus souvent à ce type d'intervention car le public précarisé ayant un déficit auditif rencontrera toujours des difficultés à prendre en charge ce type d'appareil nécessaire pour vivre dans la dignité humaine.

Nous avons, également, été condamnés en 2023 par le Tribunal du travail à prendre en charge une intervention de chirurgie esthétique pour un montant total de 4740,45€. Intervention qui devrait être remboursée par le bénéficiaire mais qui fait largement augmenter nos statistiques.

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 ménage ne leur permet pas de prendre en charge la livraison de leur mazout, nous avons dû intervenir, en 2022, 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.

En 2023, nous sommes intervenus pour 20 personnes soit à raison de 511,10€/personne. La baisse de nos interventions s'explique par l'application du subsidé REDI pour 8 personnes et ce pour un montant total de 2.697,64 mais aussi par la mise en place de guidance budgétaire dans plusieurs dossiers en 2022 aidant les ménages à prendre en compte une charge plus importante au niveau du chauffage.

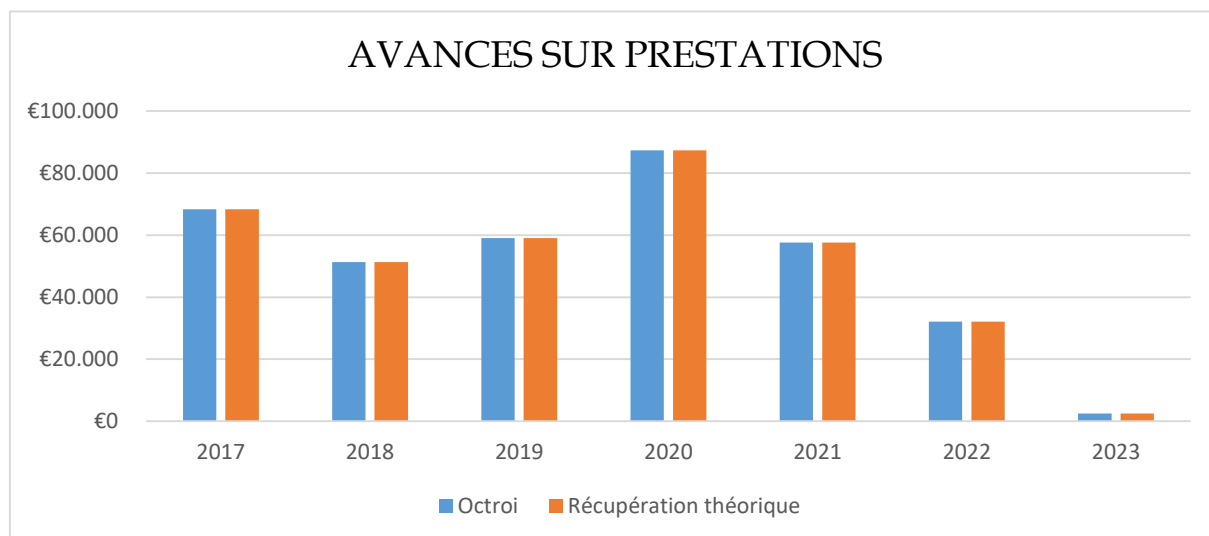


Avances sur prestations sociales

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. »

En 2023, l'intervention de 2.476 € représente les prestations ALE versées aux bénéficiaires. Cette somme nous est totalement remboursée par EDENRED et SODEXO.



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.

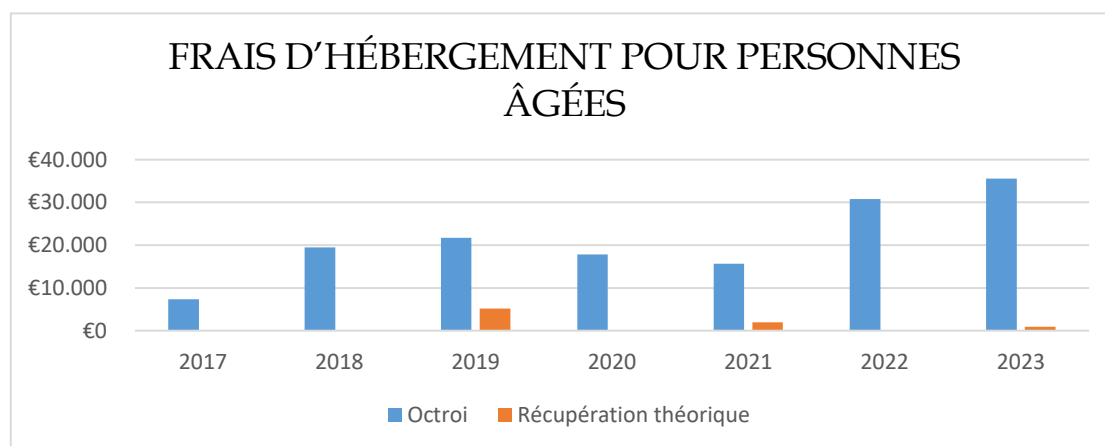
En 2021, le CPAS de Virton est intervenu pour 7 personnes différentes, dont 4 au sein de la MR-MRS « l'Amitié » et 3 au sein d'une maison de repos privée.

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'hébergements en maison de repos.

Cette hausse se confirme en 2023, en sachant qu'en plus de l'intervention de 35.535€ pour 12 personnes différentes, nous sommes intervenus financièrement via REDI pour la somme de 7.883,35€.

Une autre explication pourrait être, également, la hausse du tarif d'hébergement à la MR-MRS L'Amitié puisque 10 personnes sur les 12 personnes suivies y sont hébergées. En effet, en 2022, le tarif d'hébergement était de 56,21€/jour et depuis octobre 2023 sont à 66,06€/jour.



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.

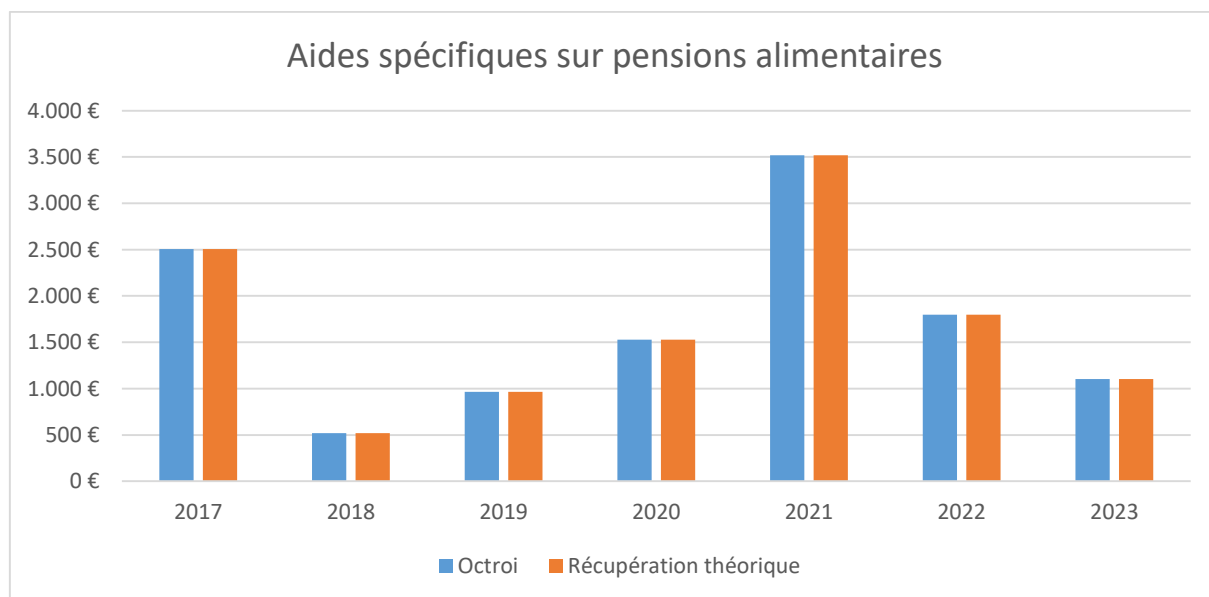
Y ont droit :

- ✓ 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 et 2023, nous sommes intervenus en faveur de 3 personnes dont une seule intervention pour 1 des 3 personnes en 2023.



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-abris 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 les 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 de ce qui se fait déjà et qui se révèle insuffisant.

Le groupe de travail mis en place a donc décidé de mettre en place des maraudes via des équipes itinérantes constituées d'un binôme social/santé-santé mentale. Ces maraudes ont lieu dans des endroits identifiés par les intervenants à raison de 2x/semaine, le mardi et vendredi après-midi.

Missions et objectifs :

1. 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 ;
- Être 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.

2. Informer, 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.

3. 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.

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

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

5. 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.

6. 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 développées en 2023 et statistiques

Les maraudes ont débuté en novembre 2022 et ce sont poursuivies en 2023 sur deux jours (mardi et vendredi) de chaque semaine. Voici les chiffres recensés pour cette période :

	Critères	Indicateurs
La rencontre	Les usagers sont rencontrés en rue	1. Nombre de personnes rencontrées : 279 rencontres dont 71 personnes différentes 2. Nombre de maraudes réalisées : 95 maraudes réalisés en 2023 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 respectives. Facilitateurs : Contact plus facile car les bénéficiaires nous reconnaissent via notre fonction officielle, réseau bien connu par les maraudeurs, bouches à oreilles.
L'information	Les usagers sont informés de l'existence des différents services	Nombre d'usagers informés : 242 personnes
L'orientation	Les usagers sont orientés vers les services	Nombre d'usagers orientés : 72 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 : 8 d'accompagnement.

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'ils continuent 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 est engagée afin de soutenir les démarches et de poursuivre la recherche de subsides, faire évoluer le projet. La difficulté se présente de maintenir les maraudes à deux jours/semaine. La maraude sera maintenue le vendredi tout en visant une évolution à travers la perspective d'un local d'accueil de jour bas seuil situé au centre

de Virton pour répondre aux demandes. Ce local permettra à toutes personnes de prendre une douche, de faire tourner une machine à laver, de laisser ses affaires dans un casier, d'avoir un moment d'écoute/échange au chaud,...

La difficulté sera de développer la capacité d'accueil et de maintenir le dispositif de maraude dans le même temps à travers des moyens financiers suffisants.

Subside participation et activation sociale

Missions et objectifs

Chaque année, le SPP Intégration Sociale octroie aux CPAS le subside « Participation et Activation Sociale ». En 2023, le CPAS de Virton a perçu la somme de 16.882€.

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 la définition que l'on peut retrouver du 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 2023 a été présentée au Conseil de l'Action Sociale en sa séance du 22/02/2024 pour approbation.

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

- Intervention dans le coût des frais scolaires à hauteur de 50€ par étudiant de 0 à 18 ans ; Ces interventions feront l'objet de décisions individuelles par le Comité Spécial du Service Social ;
- 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 ;
- Intervention dans la prise en charge de l'activité préparée avec l'ONE ;
- 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 ;
- 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 ;
- Intervention dans l'achat de shampoings poux à destination des enfants de 3 à 18 ans ;
- Intervention dans l'achat de langes qui seront distribués aux parents d'enfants de 0 à 4 ans ;
- 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 ;

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

- 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 ;
- Intervention dans la prise en charges d'aides matérielles ponctuelles. Ces interventions feront l'objet de décisions individuelles par le CSSS ;
- Intervention dans l'achat de chèques lire ;
- Intervention dans l'achat de tickets piscine ;
- Intervention dans l'achat de tickets cinéma ;
- Intervention dans le coût des activités organisées en partenariat avec les associations de Virton ;

Activités développées en 2023 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

- **2023** : 19 familles ont été aidées pour un total de 1.888,99€.
 - **2022** : 20 familles ont été aidées pour un total de 1.643,36€.
 - **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 famille n'a pas augmenté mais le coût de notre intervention oui comparé à l'année 2022.
- Prises en charges diverses : *Sur base d'une enquête sociale réalisée*
 - **2023** : 6 familles ont été aidées pour un montant total de 3.528,92€ ;
 - **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.
- Activité avec l'ONE : activité « L'importance d'un bon goûter »
 - **2023** : 6 enfants et 3 mamans ont été concernées par l'activité pour montant total de 121€.
- Voyages scolaires : *Remboursement de maximum 50€/enfant. Le montant peut être supérieur suite à la réalisation d'une enquête sociale*
 - **2023** : 2 familles ont été aidées pour un remboursement de 400€ ;
 - **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 à 2022, le montant de la prise en charge reste sensiblement identique bien que le nombre de familles a diminué. Nous tentons de maintenir l'information sur notre remboursement visible et ce, via différents canaux de communication (facebook ; mails ; affiches,...)
- Plaines et stages : *Remboursement de maximum 50€/enfant. Le montant peut être supérieur suite à la réalisation d'une enquête sociale*
 - **2023** : 4 familles ont bénéficié de cette aide pour un montant total de 440€ ;
 - **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 a sensiblement augmenté et le coût de notre intervention a augmenté de 140€. L'année 2020 reste celle lors de laquelle un pic a été important.
- Mois de la chaussure : *Remboursement de maximum 50€/enfant. Le montant peut être supérieur suite à la réalisation d'une enquête sociale*
 - **2023** : 22 familles ont été aidées pour un montant total de 1.787,90€.
 - **2022 (nouvelle action)** : 21 familles ont été aidées pour montant de 1.621,48€ a été réellement utilisé.
 - ⇒ Le nombre de famille n'a pas fortement augmenté, cependant, le coût de ce poste oui, puisqu'il a augmenté de 166,42€ entre 2022 et 2023.

Distributions :

- Shampoings poux :
 - **2023** : 15 shampoings ont été distribués à 12 familles différentes.
 - **2022** : 22 shampoings pour 17 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 2024.
- Langes : distribution gratuite de langes
 - **2023** : 284 langes ont été distribués pour venir en aide à 8 familles ;
 - **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 ;
- ⇒ La demande est toujours présente et l'action se maintient en 2024.

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*
 - **2023** : 12 familles ont bénéficié d'une aide pour un montant de 675€ ;
 - **2022** : 11 familles ont bénéficié d'une aide d'un montant de 565€ ;
 - **2021** : 7 familles aidées un total de 575€ ;
 - **2020** : 7 familles aidées pour un total de 491€ ;
 - ⇒ Une augmentation de 110€ a eu lieu entre 2022 et 2023 pour une famille supplémentaire au total.
- Prises en charge diverses : *Sur base d'une enquête sociale réalisée*
 - **2023** : 1 personne a bénéficié de cette aide pour un montant total de 225€ ;
 - **2022** : aucune demande n'a été actée.
 - **2021** : 3 personnes ont été aidées pour un montant total de 3.450€ ;
 - **2020** : 0 ;
 - ⇒ Une demande a été actée en 2023 contre zéro en 2022. Ce poste reste important bien qu'il soit difficile de prévoir, et donc de budgétiser, les demandes d'une année à l'autre.

Distribution :

- Articles 27 : *Distribution gratuite*
 - **2023** : 130 tickets ont été distribués +/- 20 familles ;
 - **2022** : 105 tickets ont été distribués pour 38 familles ;
 - **2021** : 16 tickets ont été distribués dans 3 familles différentes ;
 - **2020** : 0
 - ⇒ Augmentation de la distribution en 2023 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*
 - **2023** : 41 ont été distribués à 15 familles ;
 - **2022** : 36 ont été distribués à 6 familles ;
 - **2021** : 98 tickets ont été distribués dans 20 familles différentes ;
 - **2020** : 190 tickets distribués ;
 - ⇒ Augmentation de la distribution entre 2022 et 2023. De même pour le nombre de familles.
- Tickets piscine : *Coût du ticket à 1€ pour le bénéficiaire.*
 - **2023** : 65 tickets ont été distribués à 21 familles.
 - **2022** : 195 tickets ont été distribués et ont été transmis à 65 familles.
- Tickets cinéma : *Coût du ticket à 2€ pour le bénéficiaire.*
 - **2023** : 140 tickets distribués à 50 familles au total.
 - ⇒ La demande est constante, c'est pourquoi l'action se maintient en 2024.

Activités :

Nous avons organisé une activité en 2023 :

- Saint-Nicolas Solidaire, en collaboration avec associations de Virton.
L'activité a été un franc succès et nous avons eu beaucoup de retours positifs des bénéficiaires.

L'évènement a compté plus ou moins 80 enfants qui, ont tous bénéficié de diverses activités durant la journée (châteaux gonflables/spectacle de magicien/Mimes/grimaces/animation des pompiers) ainsi que de bons cadeaux d'une valeur de 20€/enfant au Paradis des enfants et, un sachet de Saint-Nicolas. L'ensemble de l'activité prévoyait une dépense totale de 700€ pour le CPAS via le subside PAS. Cependant, grâce à des dons de diverses associations (Rotary Club/Lion's/Orval, etc.) qui, ont été sensibles à l'action solidaire menée par nos associations de Virton, nous n'avons finalement pas alloué d'argent à cette activité.

Cependant, étant donné que nous souhaitons réitérer ce projet en 2024 mais que nous ne sommes pas certains de pouvoir bénéficier d'autant de dons pour cette seconde édition, il est important de maintenir un budget de 700€ pour la réalisation de celui-ci.

Perspectives et analyse critique

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 **2023** : 19 familles ont été aidées pour un total de 1.888,99€.
 - 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€ ;
 - o **2020** : 17 familles pour un total de 1.330,11€ ;
 - ⇒ Le nombre de famille n'a pas augmenté mais le coût de notre intervention oui comparé à l'année 2022.
- Prises en charges diverses : *Sur base d'une enquête sociale réalisée*
 - o **2023** : 6 familles ont été aidées pour un montant total de 3.528,92€ ;
 - o **2022** : 4 familles ont été aidées pour un montant total de 2.515,79€ ;
 - o **2021** : 5 familles ont été aidées pour un montant total de 2.765,02€ ;
 - o **2020** : 2 familles pour un montant de 370,19€ ;
 - ⇒ Exemple de prise en charge : frais d'internat, d'orthodontie, etc.
- Activité avec l'ONE : activité « L'importance d'un bon goûter »
 - o **2023** : 6 enfants et 3 mamans ont été concernées par l'activité pour un montant total de 121€.
- Voyages scolaires : *Remboursement de maximum 50€/enfant. Le montant peut être supérieur suite à la réalisation d'une enquête sociale*
 - o **2023** : 2 familles ont été aidées pour un remboursement de 400€ ;
 - o **2022** : 7 familles ont été aidées pour un remboursement de 435€ ;
 - o **2021** : 1 famille a bénéficié d'un remboursement de 100€ ;
 - o **2020** : 2 familles ont bénéficié d'un remboursement pour un total de 100€ ;
 - ⇒ Par rapport à 2022, le montant de la prise en charge reste sensiblement identique bien que le nombre de familles a diminué. Nous tentons de maintenir l'information sur notre remboursement visible et ce, via différents canaux de communication (facebook ; mails ; affiches,...)
- Plaines et stages : *Remboursement de maximum 50€/enfant. Le montant peut être supérieur suite à la réalisation d'une enquête sociale*
 - o **2023** : 4 familles ont bénéficié de cette aide pour un montant total de 440€ ;
 - o **2022** : Seules 3 familles, en 2022, ont bénéficié de cette aide pour un montant total de 300€ ;
 - o **2021** : 4 familles ont bénéficié d'une intervention, pour un total de 490€ ;
 - o **2020** : 5 familles ont bénéficié d'un remboursement pour un total de 1112€ ;
 - ⇒ Le nombre de familles aidées a sensiblement augmenté et le coût de notre intervention a augmenté de 140€. L'année 2020 reste celle lors de laquelle un pic a été important.

- Mois de la chaussure : *Remboursement de maximum 50€/enfant. Le montant peut être supérieur suite à la réalisation d'une enquête sociale*
 - o **2023** : 22 familles ont été aidées pour un montant total de 1.787,90€.
 - o **2022 (nouvelle action)** : 21 familles ont été aidées pour un montant de 1.621,48€ a été réellement utilisé.
 - ⇒ Le nombre de famille n'a pas fortement augmenté, cependant, le coût de ce poste oui, puisqu'il a augmenté de 166,42€ entre 2022 et 2023.

Distributions :

- Shampoings poux :
 - o **2023** : 15 shampoings ont été distribués à 12 familles différentes.
 - o **2022** : 22 shampoings pour 17 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 2024.
- Langes : distribution gratuite de langes
 - o **2023** : 284 langes ont été distribués pour venir en aide à 8 familles ;
 - o **2022** : 1.286 langes ont été distribués en 2022, pour venir en aide à 10 familles ;
 - o **2021** : 450 langes ont été distribués dans 6 familles, à travers 9 distributions ;
 - o **2020** : 508 langes ont été distribués à 7 familles différentes ;
 - ⇒ La demande est toujours présente et l'action se maintient en 2024.

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 **2023** : 12 familles ont bénéficié d'une aide pour un montant de 675€ ;
 - o **2022** : 11 familles ont bénéficié d'une aide d'un montant de 565€ ;
 - o **2021** : 7 familles aidées un total de 575€ ;
 - o **2020** : 7 familles aidées pour un total de 491€ ;
 - ⇒ Une augmentation de 110€ a eu lieu entre 2022 et 2023 pour une famille supplémentaire au total.
- Prises en charge diverses : *Sur base d'une enquête sociale réalisée*
 - o **2023** : 1 personne a bénéficié de cette aide pour un montant total de 225€ ;
 - 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 ;
 - ⇒ Une demande a été actée en 2023 contre zéro en 2022. Ce poste reste important bien qu'il soit difficile de prévoir, et donc de budgétiser, les demandes d'une année à l'autre.

Distribution :

- Articles 27 : *Distribution gratuite*
 - o **2023** : 130 tickets ont été distribués +/- 20 familles ;
 - o **2022** : 105 tickets ont été distribués pour 38 familles ;
 - o **2021** : 16 tickets ont été distribués dans 3 familles différentes ;
 - o **2020** : 0
 - ⇒ Augmentation de la distribution en 2023 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 **2023** : 41 ont été distribués à 15 familles ;
 - o **2022** : 36 ont été distribués à 6 familles ;

- **2021** : 98 tickets ont été distribués dans 20 familles différentes ;
- **2020** : 190 tickets distribués ;
- ⇒ Augmentation de la distribution entre 2022 et 2023. De même pour le nombre de familles.
- Tickets piscine : *Coût du ticket à 1€ pour le bénéficiaire.*
 - **2023** : 65 tickets ont été distribués à 21 familles.
 - **2022** : 195 tickets ont été distribués et ont été transmis à 65 familles.
- Tickets cinéma : Coût du ticket à 2€ pour le bénéficiaire.
 - **2023** : 140 tickets distribués à 50 familles au total.
 - ⇒ La demande est constante, c'est pourquoi l'action se maintient en 2024.

Activités :

Nous avons organisé une activité en 2023 :

- Saint-Nicolas Solidaire, en collaboration avec associations de Virton.
L'activité a été un franc succès et nous avons eu beaucoup de retours positifs des bénéficiaires.
L'évènement a compté plus ou moins 80 enfants qui, ont tous bénéficié de diverses activités durant la journée (châteaux gonflables/spectacle de magicien/Mimes/grimages/animation des pompiers) ainsi que de bons cadeaux d'une valeur de 20€/enfant au Paradis des enfants et, un sachet de Saint-Nicolas.
L'ensemble de l'activité prévoyait une dépense totale de 700€ pour le CPAS via le subside PAS.
Cependant, grâce à des dons de diverses associations (Rotary Club/Lion's/Orval, etc.) qui, ont été sensibles à l'action solidaire menée par nos associations de Virton, nous n'avons finalement pas allouer d'argent à cette activité.
Cependant, étant donné que nous souhaitons réitérer ce projet en 2024 mais que nous ne sommes pas certains de pouvoir bénéficier d'autant de dons pour cette seconde édition, il est important de maintenir un budget de 700€ pour la réalisation de celui-ci.

Adresses de référence

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 :

- ✓ **Avoir droit à l'aide sociale**
- ✓ **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**

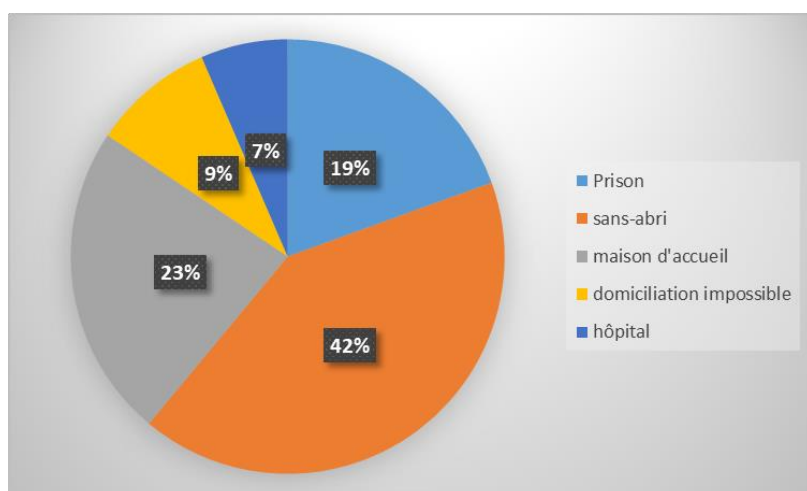
Il y a une exception : si la personne est inscrite à une ancienne adresse (en résidence principale ou de référence), le CPAS doit effectuer les démarches pour obtenir la radiation de cette ancienne adresse.

Activités développées en 2023 et statistiques

En 2023, il y a eu 77 personnes inscrites en adresse de référence au CPAS. Les inscriptions ont concerné 71 personnes différentes. Cela signifie qu'il y a des personnes qui ont été inscrites à plusieurs reprises en 2023 en adresse de référence.

Les raisons des inscriptions :

1. 32 personnes ont eu une adresse suite à une situation de sans-abri ;
2. 15 personnes ont eu une adresse suite à une incarcération ;
3. 18 personnes se trouvaient hébergées en maison d'accueil ;
4. 7 personnes ont eu une adresse suite à un hébergement dans un logement où il est impossible de se domicilier
5. 5 personnes se trouvaient hospitaliser ;



Au 31/12/2022, il y avait 42 inscriptions actives.

Au cours de l'année 2023, 35 adresses de référence ont été supprimées.

Les raisons :

6. 13 personnes ont trouvé un logement dans lequel une domiciliation est possible
7. 10 personnes ont changé de commune tout en restant dans une situation de sans-abri
8. 4 personnes suite à une non-collaboration
9. 3 personnes qui sont sorties de détention
10. 2 personnes qui sont entrées en maison d'accueil (changement de compétence du CPAS)
11. 1 personne qui s'est faite hospitalisée sur une autre commune (changement de compétence du CPAS)
12. 1 personne a été domiciliée dans la maison d'accueil
13. 1 personne a quitté le pays

Parmi les 35 personnes pour qui leur adresse a été supprimée, 4 personnes sont à nouveau inscrites en adresse de référence.

Pour ces 77 adresses, la durée moyenne d'une inscription a été de 8 mois. Néanmoins, lorsque la moyenne se calcule sans tenir compte des personnes inscrites suites à une incarcération, la moyenne atteint 5 mois. Les personnes incarcérées sont les personnes inscrites pour la plus longue période puisque la durée de l'inscription dépend de la durée de leur peine.

Parmi les 42 inscriptions actives au 31/12/2023, 10 individus sont inscrits depuis plus de 1 an et cela comprend 7 détenus.

Le profil des 77 personnes inscrites :

14. 18 femmes et 59 hommes ; soit 76% d'hommes (73% en 2022 et 2021)
15. L'âge moyen est de 36 ans (38 ans en 2022)
16. La personne la plus âgée a 69 ans et la plus jeune a 11 ans
17. 19 personnes ont entre 18 et 25 ans soit 1 quart des personnes inscrites

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 :

- ✓ 77 personnes en 2023
- ✓ 75 personnes en 2022
- ✓ 49 personnes en 2021
- ✓ 26 personnes en 2020
- ✓ 33 personnes en 2019
- ✓ 37 personnes en 2018
- ✓ 41 personnes en 2017

Le nombre de personnes inscrites reste très important en 2023 mais la tendance est à la stagnation et non plus à une augmentation flagrante.

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Personne sans-abri	11	11	23	35	32
Personne incarcérée	13	8	9	11	15
Personne en maison d'accueil	8	3	9	18	18
Personne vivant dans 1 logement où la domiciliation est impossible	0	0	7	6	7
Personne hospitalisée	1	4	1	5	5
TOTAL	33	26	49	75	77

C'est le nombre de personnes incarcérées qui augmentent le plus cette année. Il n'a d'ailleurs jamais atteint ce chiffre ces 5 dernières années. Les autres catégories se stabilisent.

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 ce nombre élevé de personnes inscrites :

- ✓ La situation de vie des personnes qui se fragilise ;
- ✓ Les différentes crises qui fragilisent le maintien de la personne dans un logement ;
- ✓ Des peines de prison qui perdurent dans le temps ;
- ✓ Augmentation du prix des loyers dans la région rendant l'accès au logement plus compliqué ;
- ✓ Fragilisation financière des finances des propriétaires qui sont de plus en plus sélectifs sur leur futur locataire ;
- ✓ Augmentation des personnes qui sont dans une situation de sans-abri et qui font face à des problèmes d'addiction (alcool et stupéfiants), ce qui détériore l'image globale des personnes liées financièrement au CPAS ;
- ✓ Détérioration de la qualité de la sphère sociale des personnes qui sont de plus en plus isolées ;

Il est compliqué, voire impossible, de donner une explication claire et précise sur l'importance du nombre d'inscription. Pour cela, il faudrait réaliser une comparaison avec les chiffres de différents CPAS afin de savoir si cette tendance à avoir un nombre élevé d'inscription est commune à une majorité de CPAS ou si cela est une problématique propre à notre commune.

Concernant la procédure, elle a été modifiée en juillet 2023 suite à la parution d'une nouvelle circulaire par le SPF Intérieur. Suite à cela, il a été décidé conjointement avec l'administration communale que les personnes se trouvant inscrites en adresse de référence auprès de notre Centre et hébergées dans une maison d'accueil seront systématiquement domiciliées dans la maison d'accueil si leur hébergement perdure au-delà de 3 mois.

Il a été décidé également d'utiliser les courriers réalisés par le SPF Intérieur entre le CPAS et l'administration communale pour toutes les demandes d'inscriptions et de radiations. Cela va limiter le nombre d'informations transmises à l'administration communale.

Le SPF Intérieur a transféré la compétence des administrations communales au CPAS pour les inscriptions en adresse de référence de référence chez une personne physique et non plus à l'adresse du CPAS.

Néanmoins, il est trop tôt actuellement pour pouvoir tirer des conclusions ou des enseignements sur cette nouvelle circulaire. Nous manquons de recul. Cela devra donc se faire à la fin de l'année 2024.

Depuis milieu de l'année 2021, une rencontre continue a avoir 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 et cela permet de trouver des solutions à des situations parfois compliquées. Ces rencontres trimestrielles continueront à être organisées pour faire le point sur les inscriptions et pouvoir remettre les attestations trimestrielles.

FEAD (Fond Européen d'Aide aux plus Démunis)

Missions et objectifs

Le Fond Européen d'Aide au 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.

Localisation et coordonnées

Un stock de denrées alimentaires est disponible au sein de nos locaux ainsi qu'à la MR-MRS l'Amitié, dans un espace prévu à cet effet, afin de pouvoir se permettre de stocker plus de denrées.

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

Activités développées en 2023 et statistiques

Durant l'année 2022, les denrées proposées par le FEAD ne nous a malheureusement pas permis de délivrer des denrées davantage variées et, il en a été de même pour l'année 2023.

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, le dentifrice, les lingettes pampers. Des denrées alimentaires variées ont également été reçues :

- Du cassoulet ;
- De la choucroute ;
- De la ratatouille ;
- Du thon aux légumes ;
- Des champignons ;
- Du pudding ;

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

Depuis 2021, la hausse des prix et les problèmes de transport liés à la guerre en Ukraine n'ont pas épargné le FEAD en 2022 et 2023. Les livraisons ont donc pris du retard et au 01/01/2024, toutes les livraisons de l'année 2023 n'ont pas encore eu lieu.

Malgré les retards de livraison, nous nous sommes retrouvés fin d'année 2023, à pouvoir distribuer des colis d'au moins dix denrées différentes grâce à la livraison ayant eu lieu en octobre 2023.

Voici un récapitulatif des colis distribués et des bénéficiaires concernés par le FEAD, pour l'année 2023 mais aussi pour les trois années précédentes :

	Plus précisément en 2019	Plus précisément en 2020	Plus précisément en 2021	Plus précisément en 2022	Plus précisément en 2023
Colis	284	616	536	606	361
Ménages	125	194	170	190	150
Total des bénéficiaires	246	386	349	411	305
Adultes	169	267	226	281	212
Enfants de moins de 15 ans	77	101	123	130	98
Femmes	118	171	119	141	119
Adultes de plus de 65 ans	1	4	1	5	4
Migrants ou personne d'origine étrangère	4	7	24	27	22
Personnes ayant un handicap	4	7	4	12	8
Sans-abris	7	2	10	20	7

A travers cette comparaison des quatre précédentes années, on peut constater une légère diminution quant au nombre de colis délivrés, au nombre de ménages et au nombre de bénéficiaires soutenus, entre 2020 et 2021. Entre 2021 et 2022, on constate une légère augmentation pour finalement diminuer considérablement le nombre de colis distribués en 2023.

La diminution du nombre de colis alimentaires se justifie peut-être par le fait que les bénéficiaires ne sont plus autant satisfaits de la diversité des colis alimentaires. Par exemple, les bénéficiaires expriment ouvertement que les denrées sont répétitives ou que certaines ne sont pas « bonnes » telles que les céréales au miel ainsi que la pâte à tartiner. De plus, beaucoup de personnes demandaient un colis alimentaire juste pour pouvoir obtenir des briques de lait, mais, étant donné que nous sommes restés sans cette denrée durant plusieurs semaines et

que la distribution a donc dû être limitée suite aux retards de livraison, de moins en moins de personnes prenaient les colis proposés.

Le nombre de personnes étrangères a également diminué de peu en 2023 et ce, suite à l'arrivée de personnes ukrainienne mais qui ne reste parfois pas longtemps sur notre commune.

Par contre, nous constatons une nette diminution de la demande de colis alimentaires des personnes sans-abri.

En revanche, si nous reprenons l'année 2019 avec l'année 2023, nous pouvons observer un équilibre dans les chiffres, cela démontre que les personnes ont plus ou moins retrouvés une stabilité financière.

Perspectives et analyse critique

On ne constate plus, comme les deux années précédentes, un lien de corrélation avec les crises actuelles, d'abord sanitaire et puis liée à la guerre. En effet, la hausse du coût de la vie n'a cessé d'augmenter et la population en difficulté financière n'a cessé également de croître. Mais pourtant, la forte diminution du nombre de colis distribué en 2023 ne le démontre pas. Cela peut donc s'expliquer par le fait que les denrées proposées ne satisfaits plus notre public. De plus, comme cité ci-dessus, si on se réfère à l'année 2019, les chiffres démontrent que durant l'année 2023, les personnes ont retrouvés une stabilité dans leur situation financière.

En 2024, il est possible que notre distribution augmente à nouveau, il a été demandé de varier certaines denrées afin de satisfaire les besoins de nos bénéficiaires. Pour cette année, nous allons recevoir les denrées suivantes : lait, maquereaux, sardines de riz au thon, farine, thé, café, spaghetti, macaroni, riz, tomates pelées, concentré de tomates, haricots verts, petit pois carottes, haricots rouges, confiture fraise, confiture abricot, pâte à tartiner, huile de maïs, biscuits choco, chocolat noir, pétale de blé aux copeaux de chocolat, boulettes sauce tomate, vol au vent, compote pour enfants. Nous avons décidé de ne pas recommander d'huile d'olive au vu de la quantité restante actuellement. Nous avons également eu l'occasion cette année, de distribuer des denrées alimentaires variées et matérielles de colis types proposés par Alimen'T qui ont comblés notre public. Nous espérons en recevoir davantage pour 2024.

La distribution des colis continuera de se faire sur demande.

Service de médiation de dettes

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 est 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 ainsi que les tentatives de solutions qui ont déjà été mises en œuvre et l'état des procédures déjà introduites ;
- Dresser un inventaire des 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 les informations, conseils et assistances, 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 sociale 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 octroyée par le CPAS ou dans le cadre d'une procédure en 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 doit être déposée dans la plateforme dénommée JustRestart qui sera 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.

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 suivies 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 vendredis 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.

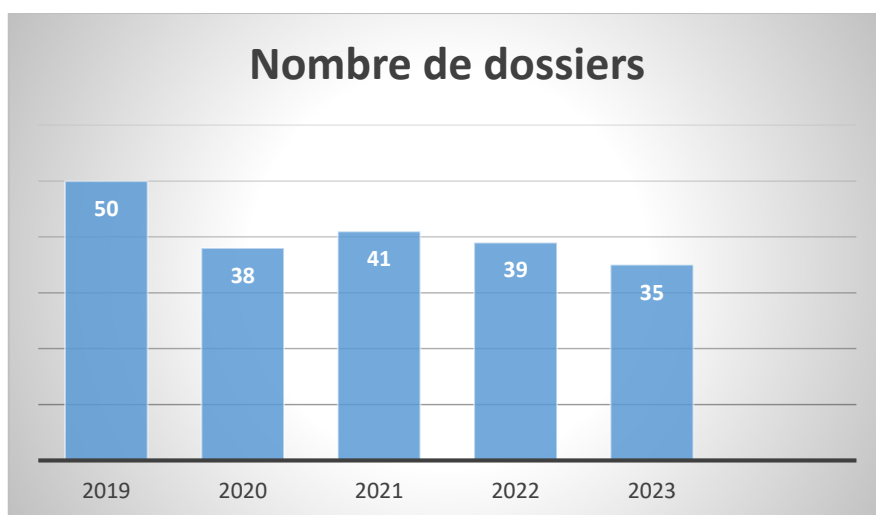
Activités développées en 2023 et statistiques

Nombre et types de dossiers :

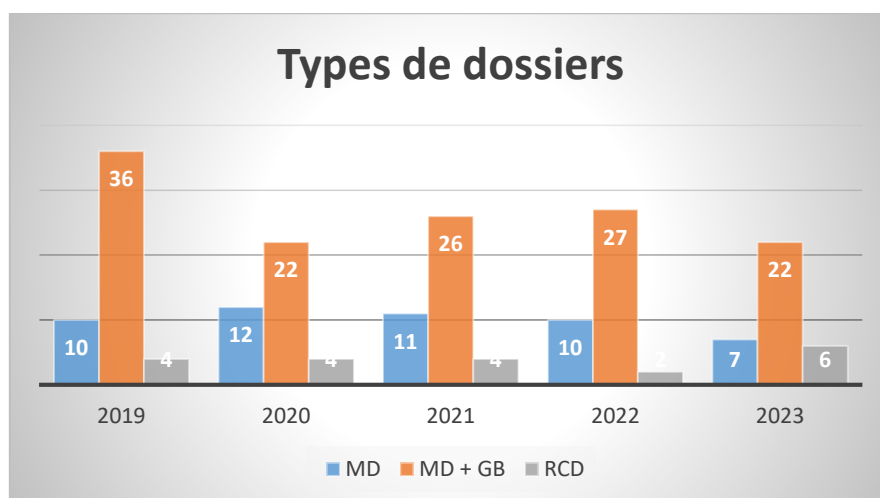
En 2023, **35 dossiers** de médiation de dettes ont été traités, dont :

- 22 médiations de dettes assorties à des gestions budgétaires
- 7 médiations de dettes
- 6 Règlements Collectifs de Dettes

→ Sur les 5 dernières années, voici l'évolution du nombre total de dossiers traités :



Et plus précisément, l'évolution des types de dossiers :



On peut constater que le nombre de dossiers RCD a augmenté en 2023 suite à la désignation de 4 nouveaux dossiers. Il faut préciser que ces dossiers étaient traités auparavant en médiation de dettes amiable par le service. Ce qui explique également la diminution du nombre de dossiers dits MD+GB.

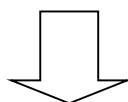
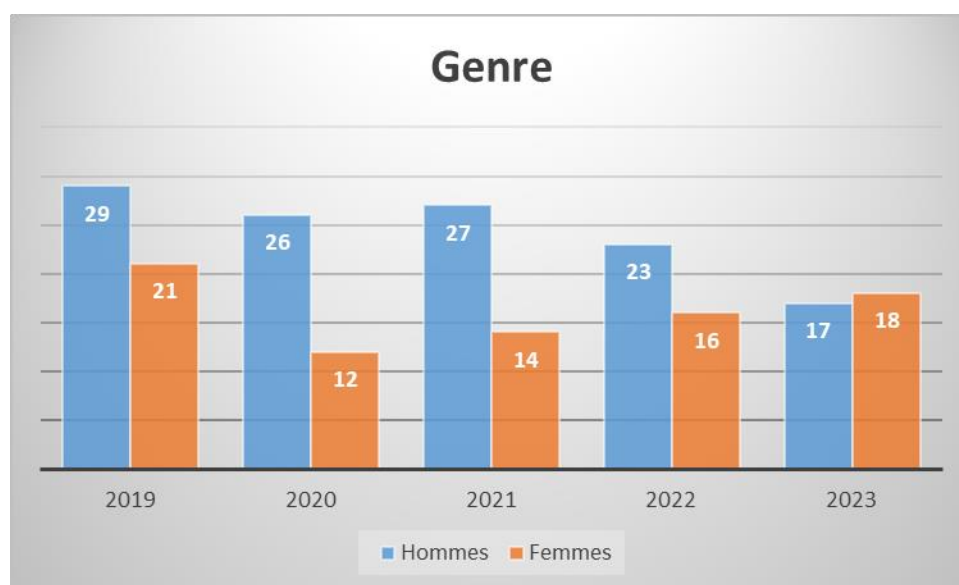
Genres et tranches d'âges :

Récapitulatif 2023		
Age	Hommes	Femmes
18 à 25 ans	0	0
26 à 35 ans	4	6
36 à 45 ans	3	8
46 à 55 ans	6	3
56 à 65 ans	3	1
Plus de 65 ans	1	0
Total	17	18

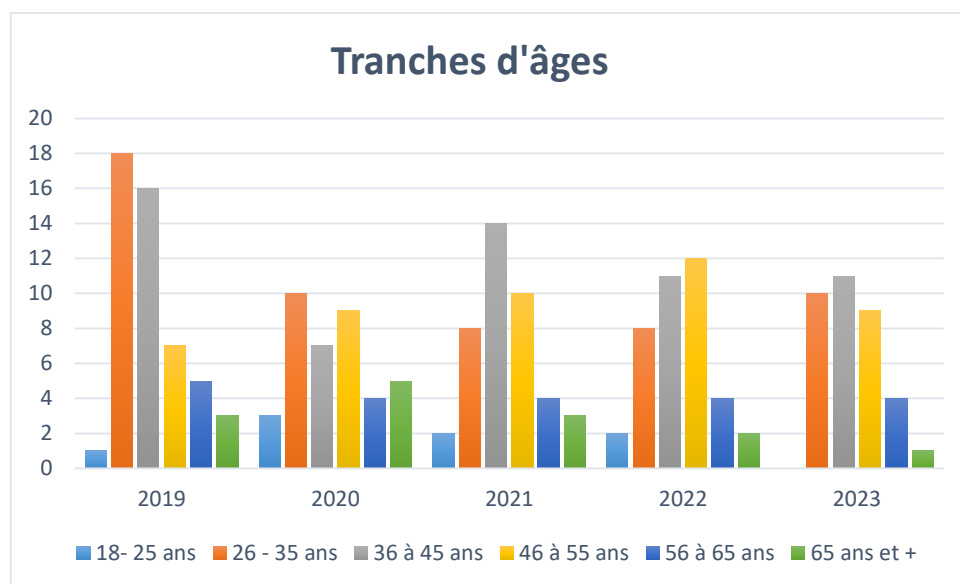
Nous constatons que la proportion de médiés **masculins et féminins** est équivalente.

Les tranches d'âge les plus représentées, tout genre confondu, s'étendent de **26 à 55 ans**.

➔ Sur les 5 dernières années, voici l'évolution des genres et des tranches d'âges :



Nous constatons que depuis 2020, le genre féminin est en augmentation constante et arrive à une quasi égalité en 2023 avec le genre masculin.



Nous constatons que les tranches d'âges les moins représentées sont toujours les 18-25 ans et les 56-65 ans et +. La majorité de nos médiés sont âgés entre 26 et 55 ans.

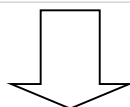
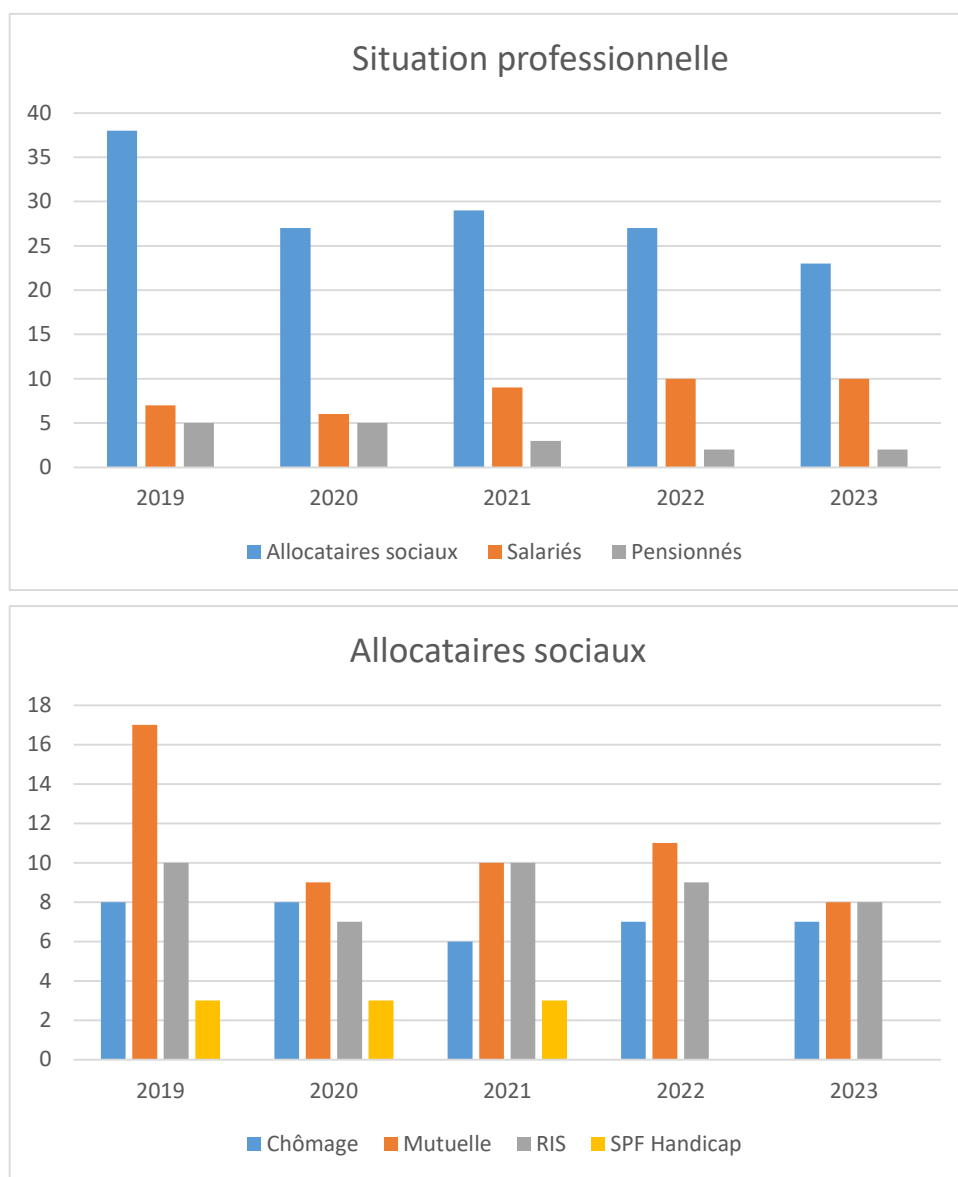
Catégories de situations professionnelles

Situation professionnelle		
Salarié	4	6
Indépendant	0	0
Allocataire social	11	12
Pensionné et prépensionné	2	0
Sans revenu	0	0
Autre (article 60, ...)	0	0
Total	17	18

La situation professionnelle des médiés sur l'année 2023 se compose comme suit :

- 28,5% de salariés ;
- 5,5% de pensionnés ;
- **66% d'allocataires sociaux, dont :**
 - 30% Allocations de chômage
 - **35% Indemnités de Mutuelle**
 - **35% RIS**

➔ Sur les 5 dernières années, voici l'évolution concernant la situation professionnelle des médiés et plus précisément sur le type d'allocataires sociaux :



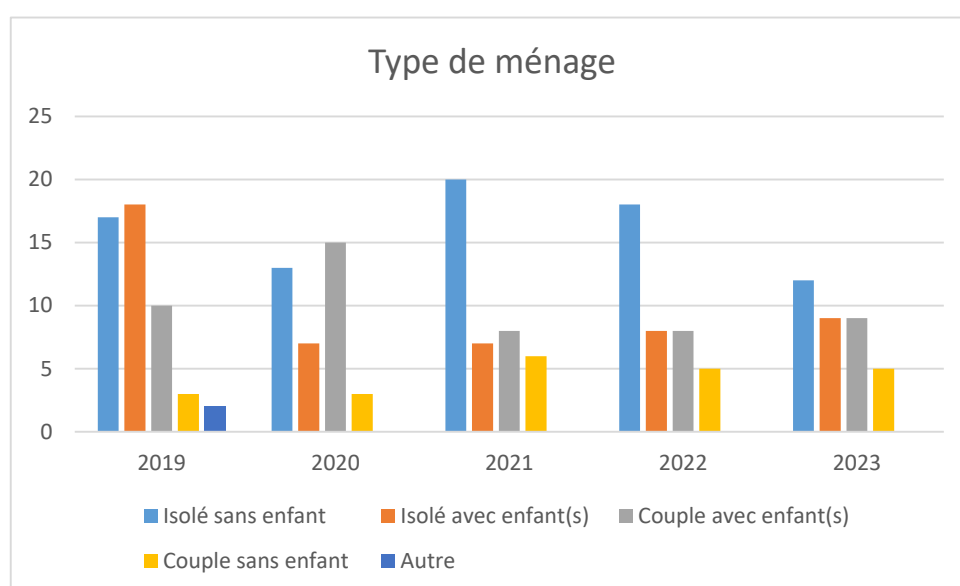
Nous pouvons faire le constat que de manière constante, les bénéficiaires suivis par le service de médiation sont des allocataires sociaux (principalement mutuelle et RIS). Nous sommes très peu confrontés aux pensionnés et nous pouvons relever le fait que les salariés ne font qu'augmenter depuis 2020.

Types de ménages :

Type de ménage		
Isolé(e) sans enfant à charge	9	3
Isolé(e) avec enfant(s) à charge	1	8
Couple sans enfant à charge		5
Couple avec enfant(s) à charge		9
Autre	0	0
Total		35

Nous constatons qu'il n'y a pas un type de ménage qui ressort plus que les autres mais les **couples sans enfants** sont minoritaires.

→ Sur les 5 dernières années, voici l'évolution du type de ménage :



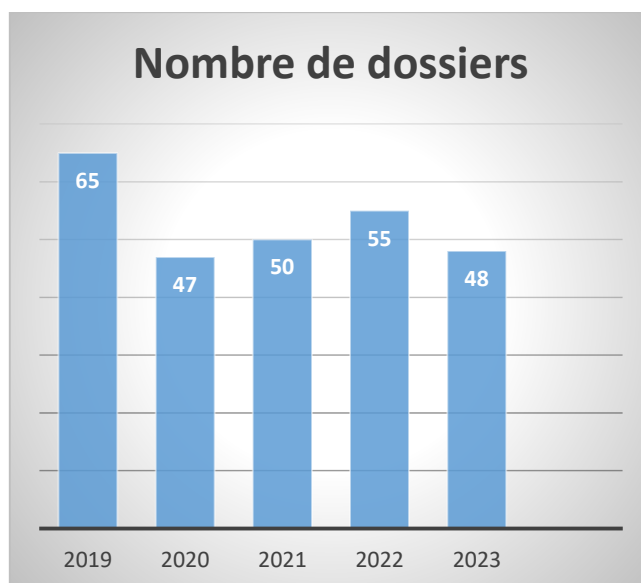
Depuis 4 ans, nous constatons que les personnes isolées sont les plus représentées dans notre public. Cependant, les personnes isolées sans enfant sont en diminution depuis 2021. En 2023, il y a une homogénéisation du type de ménage.

La gestion budgétaire

Nombre et types de dossiers :

En 2023, le service de médiation de dettes a traité **48** gestions budgétaires, à savoir :

- 25 gestions budgétaires « simples » ;
- 23 gestions budgétaires liées à un dossier de médiation de dettes.



Pour l'analyse suivante, nous nous intéresserons uniquement aux dossiers de gestions budgétaires dites « simples ».

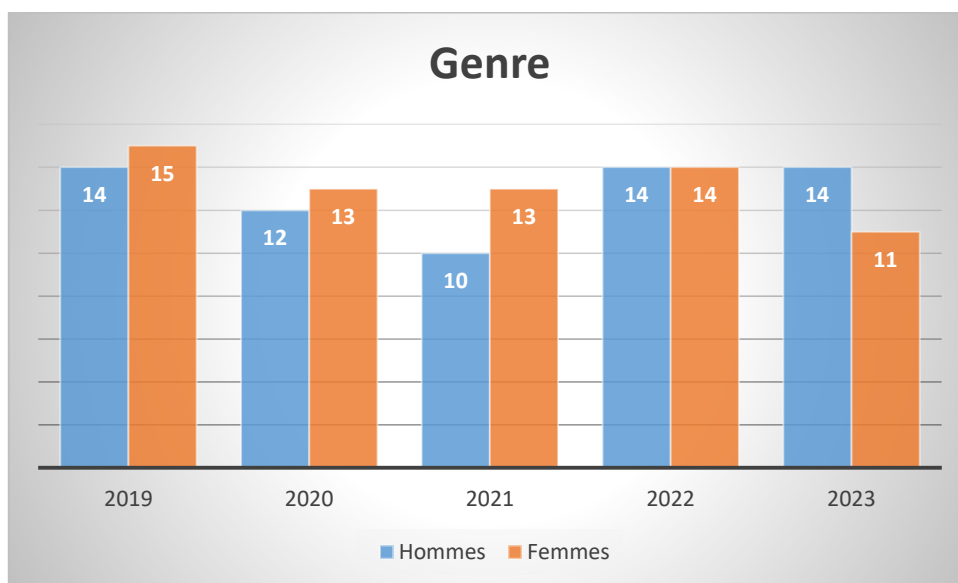
Genres et tranches d'âges :

Récapitulatif 2023		
Age		
	Hommes	Femmes
18 à 25 ans	0	2
26 à 35 ans	2	0
36 à 45 ans	1	2
46 à 55 ans	3	2
56 à 65 ans	5	4
Plus de 65 ans	3	1
Total	14	11

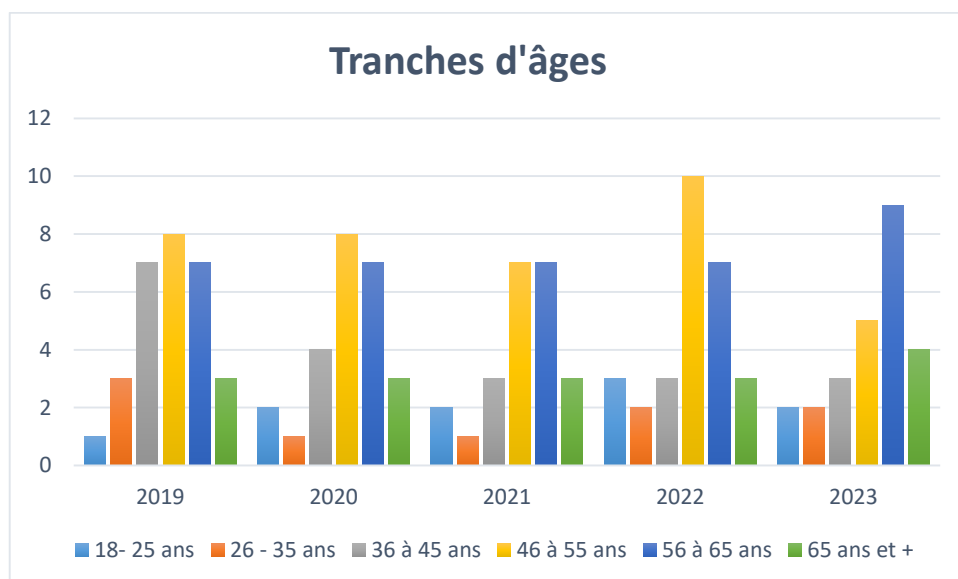
Nous constatons que la proportion de bénéficiaires **masculins est plus importante avec 56%**.

La tranche d'âge la plus représentée, tout genre confondu, sont les **56 – 65 ans (36%)**, suivie de peu **par les 46 - 55 ans (20%)**.

→ Sur les 5 dernières années, voici l'évolution du type de genre et tranches d'âges



Depuis plusieurs années, nous constatons qu'il n'y a pas un genre plus présent qu'un autre. Cela reste très proportionnel.



Nous constatons qu'à l'inverse des dossiers en médiation de dettes, la tranche d'âge « 65 ans et plus » est la troisième tranche d'âge la plus représentée et tend à augmenter depuis 2021.

Les personnes âgées entre 46 à 65 ans sont les plus représentées depuis 4 ans.

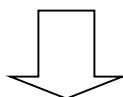
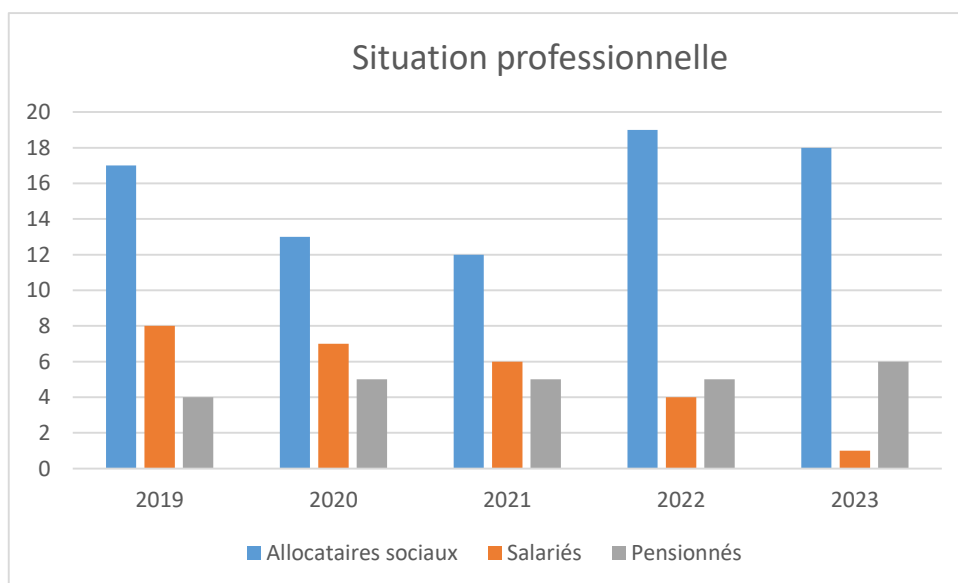
Catégories de situations professionnelles :

Situation professionnelle		
Salarié	1	0
Indépendant	0	0
Allocataire social	10	8
Pensionné et prépensionné	3	3
Sans revenu	0	0
Autre (article 60, ...)	0	0
Total	14	11

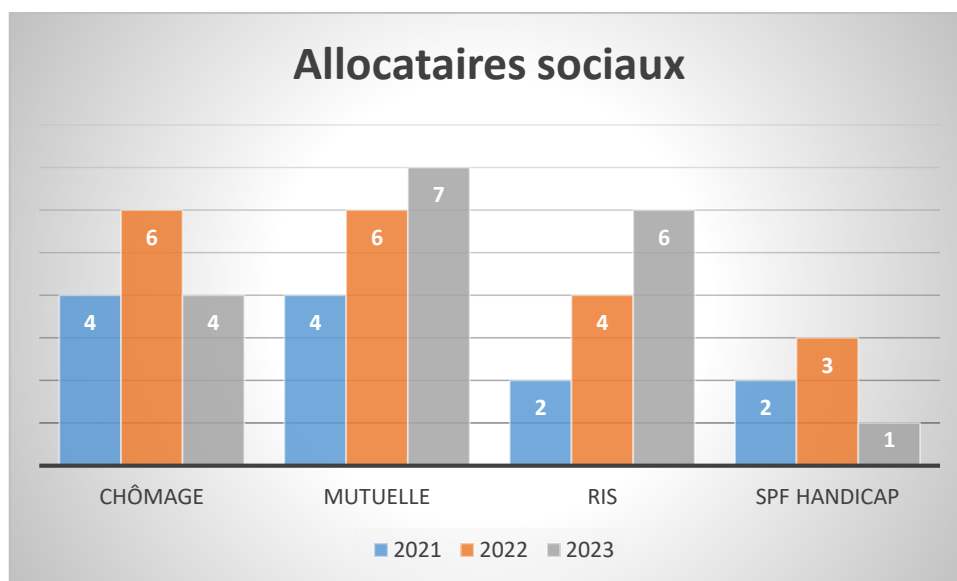
La situation professionnelle des bénéficiaires sur l'année 2023 se compose comme suit :

- 4% de salariés ;
- 24% de pensionnés ;
- **72% d'allocataires sociaux**
 - o 22% Allocations de chômage
 - o **39% Indemnités de Mutuelle**
 - o **33% RIS**
 - o 6% SPF Handicap

➔ Sur les 5 dernières années, voici l'évolution concernant la situation professionnelle des médiés et plus précisément sur le type d'allocataires sociaux :



A l'inverse des dossiers suivis en médiation de dettes amiables, les salariés sont en diminution constante.
Tandis que les pensionnés sont en augmentation depuis 2021.



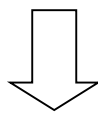
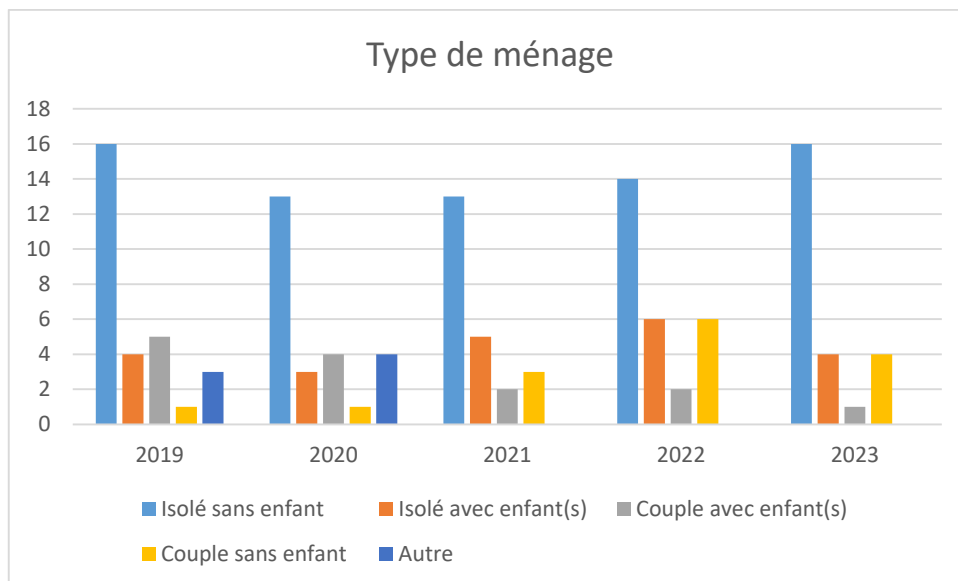
Tout comme pour les dossiers suivis en médiation de dettes, les allocataires sociaux (mutuelle et RIS) sont très représentés dans les suivis en gestion budgétaire.

Types de ménages :

Type de ménage	Hommes	Femmes
Isolé(e) sans enfant à charge	9	7
Isolé(e) avec enfant(s) à charge	1	3
Couple sans enfant à charge	4	
Couple avec enfant(s) à charge	1	
Autre		
Total	25	

Le service a été amené à travailler avec des bénéficiaires dont le type de ménage était le plus souvent des **personnes isolées sans enfant (64%)** dont 56% d'hommes et 44% de femmes, contre 20% de couples avec ou sans enfant.

➔ Sur les 5 dernières années, voici l'évolution concernant les types de ménage et démontre que les personnes isolées sans enfants, tout genre confondu, sont les bénéficiaires les plus représentés.



Depuis 5 ans, nous constatons que les personnes isolées sont toujours les plus représentées et en augmentation depuis 2021.

Perspective et analyse critique

La médiation de dettes amiable / règlement collectif de dettes

Au cours de l'année 2023, sur les 35 dossiers traités, 8 nouveaux dossiers ont été ouverts et 7 ont été clôturés. Comparativement à l'année 2022, où 39 dossiers ont été traités, 15 d'entre eux avaient été ouverts et 14 clôturés.

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, **66% 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 en 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 termes 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.

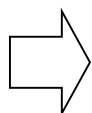
La gestion budgétaire

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 25 gestions budgétaires dites « simples » en 2023, 2 nouveaux dossiers ont été ouverts et 9 d'entre elles ont été clôturées :

- 2 décès
- 2 déménagements
- 3 mises en autonomie
- 1 mauvaise collaboration
- 1 mise sous administrateur de biens

La tranche d'âge la plus représentée parmi ces 25 dossiers est celle **de 56 à 65 ans** et sont en majorité des **allocataires sociaux** (72% dont 39% à la **mutuelle** et 33% **RIS**).

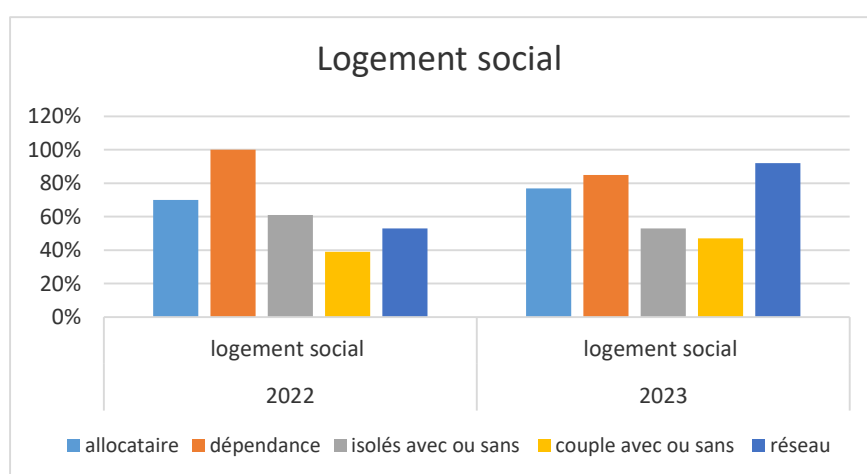


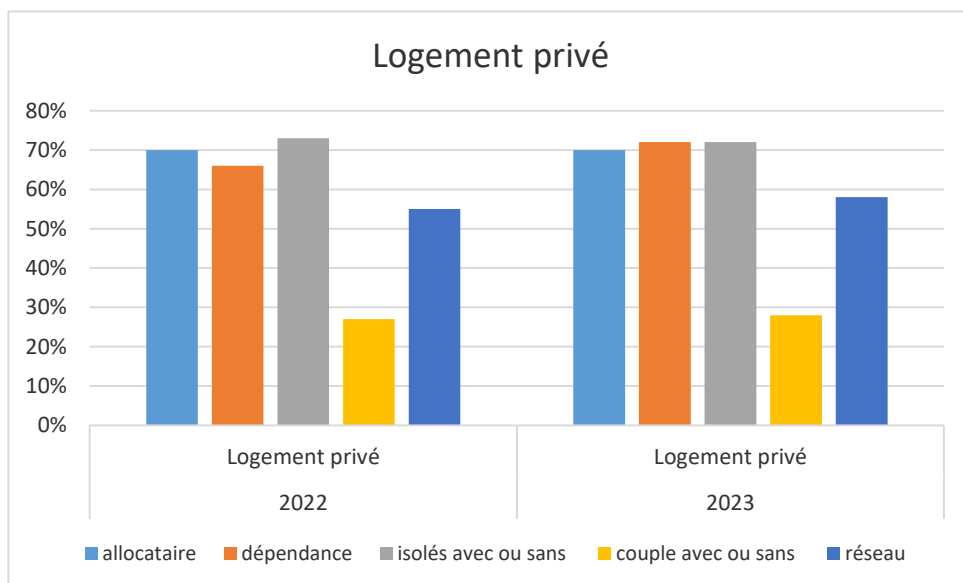
Dès lors, nous pouvons faire le constat que l'âge et le type de revenu des personnes suivies en gestion budgétaire sont un frein à la reprise de leur gestion mais aussi dans leur autonomie à domicile. En effet, en tant qu'allocataires sociaux, il est quasi impossible d'augmenter leurs ressources et leurs dépenses peuvent être beaucoup plus élevées en matière de soins de santé (physique et psychologique). Ce qui entraîne un travail en réseau beaucoup plus important. Les personnes bénéficiaires du RIS vivent sous le seuil de pauvreté et leur manque de revenu est structurel. Le budget limité peut engendrer des tensions et des frustrations au niveau des bénéficiaires.

Perspectives

Les perspectives pour cette année 2023, étaient de continuer à 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 2023 (58) :

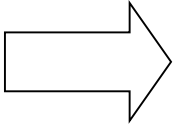
- 22% occupent un **logement social** (13) dont 77% d'entre eux sont des **allocataires sociaux** (10). Parmi ces locataires sociaux, **85%** éprouvent un **problème de santé mentale/assuétudes**. Parmi eux, 53% sont des personnes **isolées** avec ou sans enfant et 47% sont des couples. La quasi-totalité de la population, à savoir 92%, a un service extérieur qui les accompagne dans leurs difficultés.
- 62% des bénéficiaires occupent un **logement privé** (36). **70%** sont des **allocataires sociaux** (25). Sur ces locataires privés, **72%** souffrent un problème de **santé mentale/dépendances** et **72%** sont des personnes **isolées**, avec ou sans enfants, et **28%** sont des **couples**. Plus de la moitié, soit 58% ont un ou plusieurs services extérieurs qui les accompagne dans leurs difficulté.

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 peut-être expliquer **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.

Nous avons relevé le fait que le travail en réseau est encore et toujours en augmentation cette année. Cela peut entraîner un surcroît de travail (réunion de coordination, visites à domicile, échanges par téléphone/courriel, ...) mais ce réseau est utile dans notre quotidien car notre cadre de travail et

fonctionnement doit être identique d'une personne à l'autre, avec ou sans problème de santé mentale. Mais dans la réalité, nous ne pouvons pas attendre les mêmes objectifs et la même manière d'être d'une personne ayant des problèmes de santé mentale. Le service doit d'adapter à ce type de population mais nous nous posons la question de savoir si nous sommes bien outillées pour communiquer et échanger avec ces derniers.



Pour 2023, le service avait le souhait d'augmenter la prise en charge de dossiers RCD et MD. Cela a été le cas pour les dossiers RCD en sachant que ces désignations concernaient des dossiers suivis en médiation de dettes amiable en amont par le service.

Cependant, alors qu'il était prévu une augmentation des dossiers en médiation suite aux crises successions, cela n'est pas le cas au sein de notre service mais aussi ailleurs. Se pose toujours la question « Où sont les surendettés ? » et « Comment s'en sortent-ils ? ».

Plusieurs études sont en cours, notamment par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, mais à ce jour, aucune explication n'a encore été trouvée.

L'année 2024 sera pour nous l'occasion de confirmer pour la troisième année consécutive les constats réalisés ci-dessus. De plus, face à ces constats, nous souhaiterions nous former davantage à la santé mentale au sens large (compréhension, communication, attentes réalistes, limites, ...).

Le service d'insertion socio-professionnelle (SISP)

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 autre, 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, ...

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 2023 :

GERARD Stéphanie (4/5 temps)

CALEMBERT Déborah (temps plein)

DAXHELET Laurent (1/2 temps)

GILLOT Maryline (4/5 temps)

Activités développées en 2023 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 :**

Pour rappel, ce type de module est destiné à des personnes souhaitant définir un projet professionnel. L'idée est de proposer des ateliers permettant d'acquérir une meilleure connaissance de soi (savoir-être et savoir-faire) et de définir un projet professionnel qui correspond aux attentes de la personne.

Suite aux difficultés rencontrées lors des sessions précédentes, l'équipe ISP a souhaité réitérer l'expérience en 2023 mais a pris la décision d'organiser les modules en collaboration avec un partenaire d'insertion expert dans le domaine de l'orientation socioprofessionnelle.

Notre choix s'est porté sur la Halle de Han de Tintigny avec qui nous collaborons depuis de nombreuses années dans le cadre de formations et de mises à l'emploi art.60. Ceux-ci proposent deux types de formation en orientation et ont acceptés de collaborer avec notre service dans la mise en place et l'animation des ateliers collectifs mais aussi dans le suivi individuel des stagiaires.

Un seul module a été organisé du 06/04/2023 au 22/06/2023.

Deux entretiens de préparation ont eu lieu avec la Halle de han et deux séances d'information à destination du public ont été organisées.

Nous avons débuté le module avec un groupe de 6 personnes et avons terminé celui-ci avec 3 personnes, les 3 autres ayant abandonnés en cours de route.

Le module a été construit autour de plusieurs thématiques :

- La création d'une charte et mise en place d'une dynamique de groupe.
- L'ébauche du projet professionnel et le questionnement de celui (« Quoi ? » « Pourquoi ? » « Où ? » « Comment ? »)
- Les représentations autour des notions d'emploi, de marché du travail, de formation, d'enseignement
- Les avantages et les inconvénients du travail, les valeurs professionnelles et personnelles.
- Le bilan de compétence, la découverte ou la redécouverte de ses compétences et de ses centres d'intérêts, la construction et la visualisation d'un projet professionnel, le travail de confiance en soi (mes forces, mes faiblesses ou mes points de développement- mes expériences réussies, mon bilan professionnel), les aspirations à l'emploi, les points d'accroche et les leviers à l'avancement du projet professionnel
- Le positionnement métiers et l'expression du projet (étapes pertinentes pour l'avancement de celui-ci)
- La construction du projet professionnel et l'exploration métiers (sélection du secteur d'activités, exploration et approche théorique des métiers, description de fonctions)

Par rapport aux sessions précédentes, la volonté a été de mixer l'animation collective et le suivi individuel.

9 ateliers collectifs ont été organisés : 5 ateliers collectifs animés par le CPAS (15h d'animation) et 4 ateliers collectifs animés par la Halle de Han (12 heures d'animation)

4 entretiens individuels ont été menés avec la Halle de Han le but étant de favoriser le relai vers l'agent d'insertion en charge de l'accompagnement (validation d'un plan d'actions pour l'avancement du projet professionnel, pistes de développement personnel et professionnel, actions concrètes à mener vers l'emploi)

Une visite a également été organisée au Carrefour des Métiers d'Arlon en fin de module.

Un second module était prévu de septembre à novembre 2023 mais n'a finalement pas été mis en place. En effet, malgré cette nouvelle collaboration avec la Halle de Han, force est de constater que l'organisation de ce type d'atelier par le CPAS n'est pas pertinente et est trop énergivore tant au niveau de la logistique que de la mobilisation des stagiaires. Nous obtenons finalement peu de résultat au regard du budget engagé et de l'énergie dépensée et nous pensons qu'il ne sert à rien de vouloir développer à tout prix des actions qui existent par ailleurs et qui fonctionnent très bien.

En outre, nous constatons qu'il n'est pas pertinent d'organiser ce type de module à un instant T. En effet, il est important de respecter la trajectoire de la personne et de l'orienter vers ce type de formation quand elle est

prête et que la motivation est là. À ce niveau, il est donc préférable d'orienter les bénéficiaires, à leur demande, vers les partenaires d'insertion qui organisent régulièrement des modules d'orientation (Halle de Han, Mode d'emploi, CEPPST) et de soutenir la démarche au travers de nos accompagnements individuels (mobilisation, soutien logistique et/ou financier)

➤ **Module de remobilisation :**

Il s'agit d'un atelier commun PAS-SIS. Aucun atelier n'a été mis en place en 2023. Actuellement le service SIS reprend ses marques et dynamise ses activités et sa fréquentation.

Si un module de remobilisation doit être remis en place, il sera discuté lors de cette année 2024.

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 2023, nous avons collaboré avec la Halle de han, l'Administration communale de Virton (service travaux), Le Fourneau David – Les Iris, La Petite Plante, la locomobile, Solidarité Virton, La Croix-Rouge. 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 2023, 2 sessions de la formation permis de conduire ont été réalisées, du 04/09/2023 au 18/09/2023 et du 27/11/2023 au 11/12/2023.

Depuis cette année la formule a été revue afin de professionnaliser les cours.

Les cours sont donnés par un formateur du CEPPST et le CPAS intervient pour la préparation logistique et des heures complémentaires.

30h sont données par le formateur et 12h par l'agent d'insertion.

Formation du 04/09/2023 au 18/09/2023 :

13 personnes ont suivi la formation et seulement 2 ont abandonné.

6 personnes ont présenté l'examen et 3 ont réussi, 2 ont raté et 1 n'a jamais donné de nouvelles.

Les autres personnes ont annulé leur rendez-vous pour des raisons variées.

Formation du 27/11/2023 au 11/12/2023.

Cette seconde formation a été plus compliquée et sur les 12 personnes inscrites suite à la séance d'information, seul 4 ont gardé leur rendez-vous pour l'examen.

1 a réussi, 1 a raté et les 2 personnes inscrites à la session spéciale n'ont jamais donné de nouvelles.

Ce dernier module fut compliqué par une faible fréquentation (seule 4 personnes ont suivi la formation complète) IL y a eu de nombreuses absences et des personnes avec des problèmes personnels prenant et ne laissant que trop peu de place pour l'apprentissage d'une matière aussi compliquée. Des difficultés pour comprendre correctement le français (langue maternelle ou pas) est aussi une constatation.

Pour la prochaine session organisée en 07/2024, nous allons réaliser des entretiens individuels afin de mieux évaluer le niveau de compréhension du français et la motivation en plus de la session d'information collective. Nous avons également décidé de revoir la remédiation en essayant de faire participer les personnes de manière plus active afin de mieux cerner leurs lacunes.

➤ **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 2023, 30 personnes ont été ciblées.

Nous nous sommes réunis deux fois au cours de l'année. Une première rencontre s'est déroulée en février et la seconde en décembre. Etaient présents : Sylvain LAMBINET (chargé de relations avec les opérateurs), Laurence FOCANT (cheffe du département des services sociaux) BESSELING Colette (coordinatrice de la maison de l'emploi) Déborah CALEMBERT (agent d'insertion et personne de référence), ainsi que les conseillers de la maison de l'emploi de Virton et l'équipe complète des agents d'insertion du CPAS.

Depuis plusieurs années, il y a un automatisme qui s'est créé et qui s'est maintenu entre les conseillers de la maison de l'emploi de Virton et les agents d'insertion.

En effet, des échanges téléphoniques se font de manière régulière dans le but de mettre à disposition un maximum d'outils en vue de favoriser la réinsertion. Il y a également un réflexe en termes d'échange d'information par rapport à ce qui est proposé et/ou mis en place de part et d'autre afin de nourrir la complémentarité de nos deux services. Cependant, suite aux différents changements au sein du FOREM (réforme de 2019) la collaboration est moins fluide. Il n'est pas toujours aisé de connaître les conseillers en charge des dossiers liés à l'accompagnement en commun, de plus se sont des conseillers mobiles qui changent de sites, ce qui implique qu'ils sont ponctuellement présents à Virton.

Ce qu'on retient, ce sont les automatismes qui se sont créés entre les conseillers de la maison de l'emploi de Virton et les agents d'insertion du CPAS.

➤ **Projet TZCLD :**

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 Rouvroy) et est soutenu par le FSE. La période de programmation s'étend sur 5 ans du 01/01/2022 au 31/12/2026.

Le dossier de candidature a été déposé définitivement par la Locomobile avec effet au 01/07/2023 et a été retenu par le FSE.

Une journée de rencontre entre les porteurs de projets de la Province a eu lieu le 14/04/2023 à Namur. Mme GERARD, agent d'insertion du CPAS, et M. BORSUS, Directeur de la Locomobile était présent pour représenter

le projet TZCLD Sud Luxembourg, et pour présenter la méthodologie d'émergence des souhaits et compétences utilisée pour notre public.

Un chargé de projet a été engagé en octobre 2023.

Mme FOCANT et Mme GERARD ont participé aux réunions du Comité Local pour l'emploi. En parallèle, un groupe de travail a été mis en place entre les 3 CPAS partenaires dans le but d'uniformiser la méthodologie de travail pour l'ensemble du territoire concerné. Les agents des 3 CPAS et leur responsable ont participé aux réunions.

Plusieurs filières de travail ont vu le jour :

- Filière travaux (Brico dépannage, manutention, entretien des espaces verts, des espaces funéraires, entretien général des cimetières)
- Filière logistique et mobilité verte (mise en place de navettes électriques, location, entretien, vente et réfection de vélo, épicerie mobile)
- Filière transformation (laine, Upcycling, de mobiliers, vente des produits créés).

Au niveau du CPAS de Virton, 5 candidats ayant des souhaits et des compétences en lien avec les filières de travail ont été rencontrés.

➤ **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.

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.

Actuellement Lire et Ecrire rencontre quelques soucis pour réunir suffisamment de participant et nous sommes donc en relation avec la coordinatrice du centre d'Accueil des réfugiés ukrainiens pour lister les personnes pouvant suivre les cours de français via ce dispositif.

Les Statistiques

201 personnes ont été suivies sur l'année 2023 et **130** PIIS ont été suivis en sachant que plusieurs PIIS ou avenant peuvent être établis pour la même personne. En pourcentage, nous pouvons constater qu'un PIIS a été réalisé dans **65%** des cas.

Nombre - de bénéficiaires de moins de 25 ans : 51

Dans cette catégorie :

- Nombre de suivis RAE : 18
- Nombre de sorties vers l'emploi (CDD, CDI, ALE, intérim, art.60 – y compris temps partiel avec maintien du DIS) : 17
- Nombre de suivis de formation : 8
- Fin de suivi : 14 (déménagement ou ne rentraient plus dans les conditions du DIS)

NB : Certaines personnes ont suivi une formation avant de trouver un emploi et suivent une formation et effectue de la RAE en parallèle.

Sur les 17 personnes, 4 personnes bénéficient encore du DIS car elles travaillent à temps partiel et ne peuvent obtenir plus d'heures.

Nombre de bénéficiaires de + de 25 ans : 107

Dans cette catégorie :

- Nombre de suivis RAE : 43
- Nombre de sorties vers l'emploi (CDD, CDI, PFI, ALE, art.60 – y compris temps partiel avec maintien du DIS) : 34
- Nombre de suivis de formation : 25
- Fin de suivi : 14 (déménagement, conditions du DIS plus rempli, etc)

NB : Sur les 34 personnes qui sont sorties vers l'emploi, 12 bénéficient encore du DIS car travaillent à temps partiel et ne peuvent prétendre à plus d'heures.

Nombre d'étudiants (secondaire, supérieur et alternance) : 33

- Nombre de réussite du cursus : 3
- Nombre de réussite de l'année académique : 12
- Nombre d'abandon : 6
- En cours au 31/12/2023 : 22
- Sorties vers emploi après réussite ou abandon : 2
- Sortie vers formation après abandon : 2
- Fin de suivi : 6

Nombre de mises à l'emploi art.60 active sur l'année : 39

- Nombre de personnes qui ont été au bout de leur mise à l'emploi : 11
 - Utilisateur : Service travaux Virton, MRS entretien, MRS auxiliaire, CPAS accueil, MRS accueil, la Locomobile et la Petite Plante.
- Nombre de ruptures et de changements de mise à disposition : 3
 - Utilisateur : La Croix-Rouge car manque d'encadrement et La halle de han car le poste ne correspondait pas à la personne.
- Nombre de personnes qui ont arrêté leur mise à l'emploi : 6
 - Utilisateurs : La Petite plante et la maison Croix Rouge, la MRS (cuisine, ouvrier et auxiliaire)
 - Motif : maladie, abandon de poste, grossesse, problème de locomotion, poste inadapté à la personne.
- Nombre de personnes qui ont décroché un emploi après l'article 60§7 : 5
- Nombre de personnes qui ont repris une formation après l'article 60§7 : 0
- 1 Nouvel utilisateur art.60§7 : La Croix-Rouge de Stockem et Solidarité Virton.
- En cours au 31/12/2023 : 23
- Fin de collaboration avec utilisateurs art.60 : 1
 - Avec la maison Croix-Rouge de Virton car manque d'encadrement.

Analyse des différents chiffres :

Tout d'abord, nous pouvons constater que 36% des moins de 25 ans était dans une Recherche Active d'Emploi (RAE). Dans ces 36%, 95% sont sortis du circuit en trouvant de l'emploi.

Quant au plus de 25 ans, le chiffre qui concerne la RAE est de 41%. Le pourcentage de sortie vers l'emploi s'élève à 79%.

L'objectif principal du service d'insertion socio-professionnelle étant la sortie vers l'emploi, les pourcentages relevés sont plutôt encourageants.

En effet, si moins de la moitié des personnes sont en RAE, la grande majorité des personnes suivies ont réussi à trouver un emploi.

Ces chiffres nous font donc prendre conscience que le potentiel de réinsertion socio-professionnelle ne dépend pas de l'âge de la personne.

A noter que cette année, nous remarquons une hausse considérable des personnes trouvant un emploi à temps partiels et qui n'ont pas la possibilité d'augmenter le nombre d'heures.

Nous pouvons relever 2 raisons principales :

- 1) La situation familiale (famille monoparentale avec enfant en bas âge)
- 2) Le secteur d'activité qui emploie principalement des temps partiels.

Concernant la formation, 24% des suivis de plus de 25 ans ont suivi une formation en 2023 contre 16 % pour les moins de 25 ans.

Durant l'année 2023, 28 % des moins de 25 ans ont fait l'objet d'une fin de suivi et 13% des plus de 25 ans, pour diverses raisons. (Déménagement, fin de droit au DIS, ...)

Ensuite, 17 % des suivis ISP sont des étudiants.

Parmi ces 17%, 9% des étudiants ont terminé leurs études et les ont réussies contre 18 % qui ne les ont pas terminées ou les ont arrêtées. Sur ces 27% d'échec ou de réussite, 33% sont sortis vers l'emploi contre 33% 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 31/12/2023, 67 % des étudiants sont toujours dans leur cursus scolaire.

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.

Cependant, il convient de préciser que les accompagnements demandent de plus en plus d'investissement de la part des agents car il y a de moins en moins de leviers motivationnels.

Il devient compliqué de valoriser le travail que ce soit par l'aspect financier, via la valeur du travail ou le statut que cela peut apporter.

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

Malgré toutes les mesures qui ont été mises en place pour améliorer nos collaborations avec les services de la MRS l'Amitié il reste encore de petites choses à améliorer.

En effet, l'ambiance générale et le manque de considération des agents sous contrat Art60 par les autres travailleurs restent compliqués.

Globalement, nous avons relevé un certain nombre d'éléments positifs dans notre pratique sur cette année 2023 :

- 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 a été maintenue grâce aux agents de terrain car 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'apprentissage ainsi que les PMS.
- Bonne collaboration avec les opérateurs d'insertion (Forem/MDE, CISP, opérateurs de formations)

- La mise en place du module d'orientation a permis de développer notre réseau et nos connaissances (collaboration et co-animation avec l'équipe de la Halle de Han)
- Reprise de la collaboration avec la Mirelux
- Renforcement du réseautage grâce au projet TZCLD
- En date du 04/07/2023, le service ISP a décidé de se réunir en dehors des locaux du CPAS afin de pouvoir prendre le temps de retravailler certains documents, procédures et afin de pouvoir prendre du recul et du temps pour partager sur les différentes pratiques.
Au-delà du fait d'avoir harmonisé certaines de nos procédures, de nos manières d'appréhender des situations et des documents, nous avons décidé de retravailler les PIIS, les conventions de mise à disposition dans le cadre des mises à l'emploi sous contrat art60§7 ainsi que l'évaluation.
Ces documents ont été validés par le Conseil.

Les difficultés/obstacles rencontrés sont :

- De manière générale, les utilisateurs art.60 ont des exigences trop hautes vis-à-vis des travailleurs sous contrat d'insertion et n'ont pas toujours conscience du manque d'aptitudes professionnelles et d'habilités sociales.
- 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 onéreux.
- 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 des services 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.
- Nous sommes démunis face à des personnes qui se complaisent dans leur situation et qui peuvent faire preuve d'agressivité.

Perspectives 2024

Poursuite des projets :

- TZCDL : Le projet se poursuit. La validation des filières d'activité est en cours et le Comité local pour l'emploi va continuer à se réunir régulièrement.
Des premiers engagements devraient être possibles vers les mois de février/mars 2024. La Locomobile est dans l'attente de recevoir les enveloppes budgétaires et les attestations d'inscription comme demandeur d'emploi des futurs travailleurs (conditions d'éligibilité). Ces attestations doivent être délivrées par le Forem régional.
Une fois les premiers travailleurs engagés, un assistant social pourra être recruté pour effectuer le travail d'accompagnement dans l'emploi.
De manière générale, l'enjeu est désormais de faire connaître le projet au grand public et de toucher TOUTES les personnes privées d'emploi (exhaustivité) qui se trouvent sur le territoire concerné.
Au niveau des CPAS partenaires, la volonté est également de systématiser l'utilisation de ce nouveau dispositif d'insertion au même titre que les mises à l'emploi art.60/61.
- Projet ILI : Concernant le nouvel appel à projet pour 2024-2025, nous avons décidé de renouveler notre demande malgré quelques soucis dans la gestion du projet (lourdeur administrative, faible bénéfice pour nos usagers, manque d'implication des opérateurs) afin de ne pas mettre en péril la suite de ce projet.

Nous espérons que la suite de ce projet sera reprise par le PCS dans une logique de centralisation des thématiques. Le budget prévu pour cette nouvelle année n'étant pas adapté aux indexations, un nombre d'heures inférieur de formation a été proposé afin de pouvoir rentrer dans le budget.

- Convention CPAS-Forem : Pour l'année 2024, nous avons reçu l'information qu'il y aurait à nouveau un subside. Nous n'avons pas encore reçu l'information quant à la forme de ce dernier, il nous a simplement été dit que ce serait mis à disposition des CPAS. Par ailleurs, notre objectif est de maintenir les automatismes et de l'étendre de manière plus large à l'institution qu'est le FOREM. Pour se faire, nous allons réinstaurer une régularité au niveau de la diffusion du listing des accompagnements conjoints ainsi qu'au niveau de la diffusion des formulaires de demandes volontaires.

- 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 se charge de dispenser les cours et notre Centre garde la gestion de l'aspect logistique et de cours de « perfectionnement ». Cette nouvelle formule permet aux bénéficiaires concernés de recevoir des cours dispensés par un formateur professionnel, mais également de bénéficier de cours de rattrapage, qui seront donnés par Mme 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. En 2024, 2 sessions seront organisées :

Du 08/07/2024 au 29/07/2024 et ayant pour but de favoriser la participation des étudiants.

Du 18/11/2024 au 02/12/2024.

- Plateforme ISP inter-CPAS née de la collaboration de 3 CPAS.

Grâce au projet TZCLD, notre CPAS s'est retrouvé autour d'une table avec le CPAS de Meix-devant-Virton et le CPAS de Rouvroy.

De ces échanges est née la volonté de s'associer pour mettre en place la plateforme ISP dont il est fait mention dans notre PST.

Après une première réunion réalisée le 08/02/2024, nous sommes donc 3 CPAS porteurs.

Nous désirons mettre en place cette plateforme et l'ouvrir vers d'autres CPAS de la province ou de l'arrondissement judiciaire.

Afin de nous aider dans la création de ce projet, nous allons prendre des renseignements auprès de la province et du CPAS d'Arlon qui avait déjà mis en place une telle structure.

- Augmenter les partenariats pour promouvoir les MISIP, le bénévolat (PST),

Nouvelles collaborations avec utilisateurs art.60 et opérateurs :

Nous avons créé une nouvelle collaboration avec la Renardière dans le cadre d'une nouvelle mise à l'emploi sous contrat Art60 ainsi qu'avec le Soleil du cœur.

Le service d'insertion sociale (SIS)

Missions et objectifs

L'objectif principal du Service d'Insertion Sociale est de lutter contre l'isolement en participant à une activité collective. Mais également de permettre aux personnes qui ne sont pas dans un parcours d'insertion professionnelle 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
- retrouver un certain équilibre dans la gestion de son quotidien, ...

Cela passe par les cinq missions décrites par le Décret :

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

Elles permettent de participer à la vie sociale, économique, politique et culturelle en s'informant sur l'actualité de la commune, en faisant des visites culturelles, ...

Promouvoir la reconnaissance sociale : trop souvent, la Société a une représentation négative des bénéficiaires du CPAS. Leur estime d'eux-mêmes s'en voit diminuée.

A travers ce qu'ils réalisent et les relations qu'ils nouent lors des activités, nous désirons leur donner un autre regard sur eux-mêmes en leur permettant de prendre conscience de leurs potentialités.

Nous souhaitons améliorer leur bien-être et leur qualité de vie en proposant des activités agréables, variées, qui répondent à leurs besoins.

Nous essayons d'agir sur cet axe via le jardin (nourriture saine et activité physique, ...).

Le bien-être est visé lors de chaque atelier car ils sont basés sur la participation active. Le but n'est donc pas d'apporter tout « sur un plateau » mais bien 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 entretiens de suivis et d'évaluations sont menés afin d'aider et conseiller les personnes dans la construction de leur projet de vie.

Nous réalisons également des évaluations portant sur leur satisfaction afin d'adapter éventuellement nos ateliers ou d'en créer de nouveaux.

Localisation et coordonnées

Lieux d'activités : local de la MR/S « L'Amitié » et la Biblio'nef/EPN

Entretien individuel et coordination : CPAS de Virton

Agents :

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

Activités développées en 2023 et statistiques

Activité	Calendrier b/ Lieu	Détails
JARDIN COLLECTIF	Atelier régulier De novembre à Février Vendredis de 9h à 12h à la Biblioneuf EPN Espace Cohésion	Recherche de documentation (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, ...
	De mars à septembre Mercredis et vendredis de 9h à 12h au jardin situé à la MR/S « L'Amitié »	Préparation du sol, semis, plantations, entretien des espaces de culture, arrosage, taille, culture en serre, récolte, ... Entretien du jardin, 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 : 70 ateliers, 7 personnes inscrites, le taux de participation moyen est de 46 %		
CUISINE	Atelier régulier Deux jeudis par mois L'atelier de préparation de 9h à 11h à la Biblioneuf/EPN L'atelier cuisine de 10h à 16h au local de la MR/S « L'Amitié »	Cet atelier se fait en deux temps. La préparation : choix de la recette, liste des ingrédients, budgétisation & répartition des tâches La cuisine : Réalisation de la recette en groupe ou plusieurs sous-groupes, repas collectif, vaisselle et rangement du local en groupe
Quelques chiffres : 15 ateliers, 12 personnes, le taux de participation moyen est de 77 %		
CUISINE INTERGENERATIONNELLE	Atelier régulier 1 vendredi par mois de 9h30 à 15h au local de la MR/S « L'Amitié »	Cet atelier se déroule avec nos bénéficiaires du SIS et des résidents de la MR/S « L'Amitié ». Une tournante est faite afin de permettre à chaque personne intéressée d'y participer Choix du menu par les résidents et choix du dessert par nos bénéficiaires Liste des ingrédients à commander faites par nos bénéficiaires Préparation du menu lors de l'atelier en sous-groupes Repas collectif, vaisselle et rangement du local en groupe
Quelques chiffres : 9 ateliers, 6 personnes inscrites, le taux de participation moyen est de 99 %		
ARTISTIQUE	Atelier régulier	Atelier de connaissance de soi à travers l'art : projet artistique (dessin, peinture, matériel de récupération, ...)

	1 mercredi par mois de 13h30 à 17h au local de la MR/S « L'Amitié »	Atelier animé par deux artistes de Balaclava
Quelques chiffres : 11 ateliers , 10 personnes inscrites, le taux de participation moyen est de 53%		
Jeux de Société Atelier papote	Atelier régulier 2 mercredis par mois de 13h30 à 16h30 au local de la MR/S « L'Amitié »	Atelier papote : échange sur des thématiques choisies par les participants, partage d'expériences, moment de détente (Apprendre à dire non, atelier budget, prendre confiance en soi, ...) Atelier jeux de société : jeux de coopération, jeux d'équipe, cartes métaphoriques, ...
Quelques chiffres : 21 ateliers, 15 personnes inscrites, le taux de participation moyen est de 85 %		
Sport et santé	Atelier régulier 1 mercredi par mois de 13h30 à 16h30	Nous organisons des balades sur Virton et dans les alentours (Rabais, sentier des songes, visite de Virton ...)
Quelques chiffres : 17 marches, 10 personnes inscrites, le taux de participation moyen est de 30 %		
Informatique	Atelier régulier Horaire variable de novembre à février à la Biblione/EPN	Initiation à l'informatique
Quelques chiffres : 11 ateliers, 5 personnes inscrites, le taux de participation moyen est de 68 %		
Culture et citoyenneté	Atelier ponctuel Visites, excursions	Dans ce cadre, nous avons utilisé « les articles 27 » (visite des grottes de Han, Festival interculturel du conte à Chiny)
Quelques chiffres : 2 sorties, 6 personnes inscrites, le taux de participation moyen est de 100 %		
Ciné débat	Atelier ponctuel Local de la MR/S « L'Amitié », cinéma de Virton	Diffusion d'un film ou séance au cinéma suivi d'un débat
Quelques chiffres : 5 séances, 7 personnes inscrites, le taux de participation moyen est de 73 %		

Perspective et analyse critique

Points forts :

- Nous disposons d'un local à la MR/S « L'Amitié » disposant d'une cuisine équipée, d'armoires de rangement
- Mise en place d'une procédure avec le service social général et le service de médiation de dettes (entretien tripartite)
- Certains services extérieurs nous ont orienté des personnes (Clinique de Saint-Mard, Centre de guidance, Diapazon, ...)
- Création d'un nouvel atelier, cuisine intergénérationnelle

Difficultés rencontrées :

- Plusieurs changements dans l'équipe (démission, contrat de travail de courte durée) entraînant une baisse du taux de participation à nos ateliers
- Difficulté à mobiliser le public
- Peu de jeunes participent à nos activités

Opportunités et perspectives

- Stabiliser l'équipe
- Créer de nouveaux ateliers visant un public plus jeune
- Maintenir et développer les partenariats extérieurs
- Créer de nouveaux outils (flyers plus attractifs, création de nouveaux outils d'évaluation et de suivi, ...)
- Proposer du bénévolat à nos bénéficiaires

La cellule énergie

Missions et objectifs

L'accès à l'énergie reste un défi de taille pour les CPAS. En cette matière et au regard de la complexité de ce domaine, 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.

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

Activités développées en 2023 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 2012 laisse apparaître les tendances suivantes :

	2019	2020	2021	2022	2023
Montant alloué	12.153.79€	29.344,72€	23.456,20€	39401,77€	68.256,45€
Montant utilisé	12.153,879 €	28.023,72€	20.326,14€	33.186,5€	39.471,53€
Taux d'utilisation	100%	95%	87%	84%	57%

Le pourcentage d'utilisation du Fonds a drastiquement diminué. Ceci est dû à un montant de l'enveloppe qui a explosé. En effet, les plus de 37.000€ utilisés cette année constituent un record.

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Préventif	3%	3%	0%	0%	5%
Curatif	97%	97%	100%	100%	95%

L'utilisation préventive du fonds consiste principalement en l'achat ou au remplacement d'électro-ménager énergivore. La 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.

Cette année, l'analyse énergétique du logement d'un bénéficiaire a permis de déceler un boiler défectueux à l'origine d'une surconsommation électrique importante. Le volet préventif du Fonds énergie a dès lors été activé pour remplacer l'appareil défectueux et permettre au bénéficiaire de retrouver une consommation en électricité maîtrisée.

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 :

	2019	2020	2021	2022	2023
Montant alloué	13.719,46€	19.515,17€	11.819,03€	14.549,92€	10.437,26€
Montant utilisé	13.719,46€	18.318,98€	10.408,31€	10.459,92€	8.952,06€
Taux d'utilisation	100%	94%	88%	72%	86%

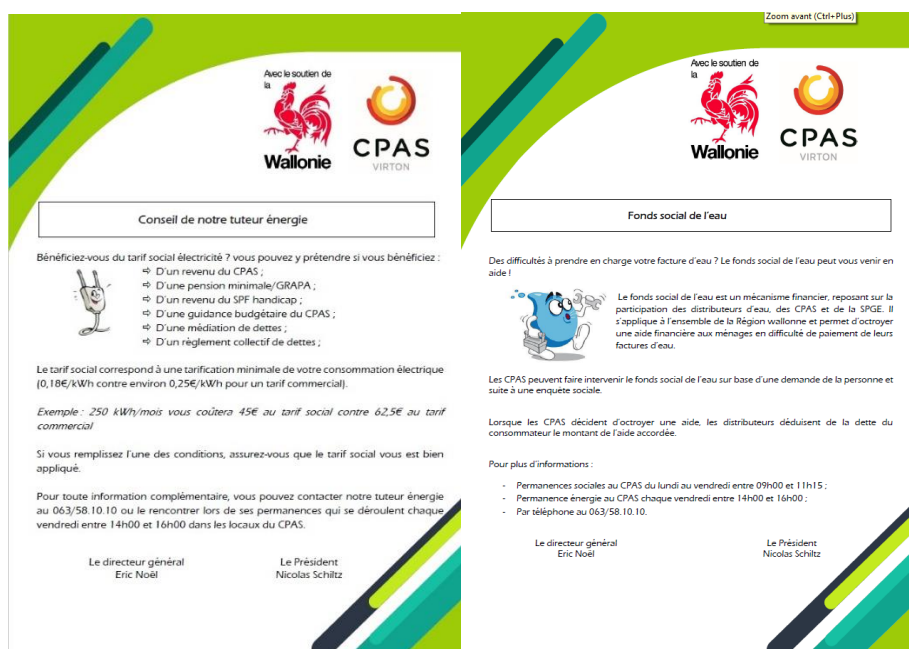
À l'instar du fonds énergie, nous sommes parvenus à une utilisation importante du fonds suite au travail conjoint du tuteur énergie et du service médiation de dettes. La proportion de somme utilisée par rapport à la somme allouée est en augmentation grâce à la collaboration de la Ville de VIRTON qui nous a fait parvenir un listing des personnes en défaut de paiement. Ce listing nous a permis de toucher notre public en difficulté de paiement et les soutenir dans la réduction de leur dette.

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 2023-2024 est essentiellement constitué de permanences qui permettent un soutien administratif dans les démarches auprès des fournisseurs.

Nous avons également poursuivi en 2023 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 ».



Le rythme des publications a été intensifié cette année 2023 avec une publication par mois.

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 2023, 4 réunions ont été organisées durant lesquelles on a traité 35 dossiers pour perte du statut de client protégé. Il s'agit d'une importante augmentation comparée aux 8 dossiers traités en 2022. Cette augmentation est due aux mesures spécifiques prises durant la crise COVID suivie de la crise énergétique permettant l'accès au tarif social à de nouvelles catégories de personnes. Cet élargissement ayant pris fin en 2023, nombreuses régularisations ont dû être effectuées.

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 pouvait être prise en considération dans le calcul de l'allocation.

Le nombre d'allocations est diminué l'année écoulée, et ce pour la première fois depuis l'année 2014 :

2019	2020	2021	2022	2023
620	675	777	795	687

Perspective et analyse critique

Les missions premières, à savoir le suivi administratif, l'analyse permettant la diminution des consommations et la prise en charge via l'utilisation des différents fonds sont assurées et stables.

L'accent à l'avenir est d'augmenter le nombre d'audits énergétiques permettant la diminution des consommations, ceci devrait être le cœur du travail de tuteur énergie, pour peu que les deux autres volets le permettent.

La cellule logement

Missions et objectifs

Le CPAS dispose de plusieurs logements permettant de répondre aux difficultés d'accès au logement du public précarisé.

3 types de logements :

1 logement d'urgence situé Place J.P. Lavallé 9 à SAINT-MARD. Ce logement est constitué de 3 chambres avec cuisine, salle de douche et toilettes communes ainsi qu'un appartement familial équipé de deux lits superposés (4 places).

La mission de ce logement est de répondre de manière urgente et provisoire à une situation de sans-abrisme. La durée d'hébergement est théoriquement de 15 jours renouvelables pour 15 jours supplémentaires.

Ce laps de temps est prévu pour permettre au bénéficiaire de faire toutes les démarches possibles en vue de trouver une situation d'hébergement plus pérenne, et, au vue de la durée mise à disposition, principalement de rechercher une place au sein d'un maison d'accueil.

3 logements de transit.

Une maison située Rue de la Vire à CHENOIS et constituée de deux appartements. Un appartement une chambre et un appartement deux chambres.

Une maison située Rue Baillet-Latour à LATOUR comprenant 4 chambres

La mission de ces logements est de régler une situation de crise par l'accès à un logement à faible loyer. Le bénéficiaire doit faire face à une situation d'urgence (sans-abri, logement insalubre, ...). La durée d'hébergement est de 6 mois renouvelables une fois pour 6 mois supplémentaires.

Contrairement au logement d'urgence, le logement de transit permet au bénéficiaire de prendre le temps de retrouver sérénité et de rechercher un logement pérenne sans passer par l'étape de la maison d'accueil.

4 logements d'insertion situés Rue Baillet-Latour à LATOUR.

Il s'agit de 3 appartements deux chambres et d'un d'appartement une chambre.

La mission de ces logements est de permettre l'accès à un logement à faible loyer à un public précarisé. La durée du contrat de bail est de 3 ans.

Par rapport aux autres logements, un contrat de bail est signé, c'est-à-dire que la législation sur les baux locatifs est appliquée. La durée du bail permet un travail à plus long terme permettant aux locataires d'être autonomes dans la société.

Localisation et coordonnées

Noémie BARTHELEMY

Assistante sociale

CPAS VIRTON

2 Rue des Combattants, 6760 VIRTON

063/58.10.10

Noemie.barthelemy@cpas-virton.be

Permanences sociales tous les lundis, mercredis et vendredis entre 09h00 et 11h15

Activités développées en 2023 et statistiques

Logement d'urgence

5 personnes hébergées.

1 personne a trouvé son propre logement ;

1 personne a quitté le logement d'initiative ;

2 personne a trouvé place dans une institution ;

1 personne se trouve toujours sur place malgré le délai de 2x 15 jours dépassé.

Logements de transit

Les 3 logements de transit ont été occupés durant l'année 2023 et ont été marqués par 3 entrées pour 4 sorties.

CHENOIS RDC : du 23/02/2022 au 09/02/2023 puis du 03/03/2023 au 25/01/2024

CHENOIS 1^{er} : du 18/11/2022 au 15/10/2023

LATOIR maison : du 28/03/2023 au 27/09/2023 puis du 01/12/2023 à actuellement toujours occupé

Ce qui amène donc le taux d'occupation à :

CHENOIS RDC : 342 jours d'occupation sur l'année soit 94%

CHENOIS 1^{er} : 287 jours d'occupation sur l'année soit 79%

LATOIR maison : 214 jours d'occupation sur l'année soit 59%

3 personne a quitté le logement pour un logement propre pérenne

1 personne est entrée en MRS

Occupation globale : 77%

Logements d'insertion

Les 4 logements d'insertion ont été occupés durant l'année 2023 et ont été marqués par 2 entrées pour 2 sorties.

LATOIR 0 : du 08/11/2021 au 07/07/2023 puis du 04/12/2023 à actuellement toujours occupé

LATOIR 1 : occupé toute l'année par la même personne

LATOIR 2 : occupé toute l'année par la même personne

LATOIR 3 : du 23/12/2021 au 05/05/2023 puis du 01/09/2023 à actuellement toujours occupé

Ce qui amène donc le taux d'occupation à :

LATOIR 0 : 214 ours d'occupation sur l'année soit 59%

LATOIR 1 : 100%

LATOIR 2 : 100%

LATOIR 3 : 245 jours d'occupation sur l'année soit 67%

Les deux personnes ont quitté le logement faute de collaboration.

Occupation globale : 82%

Perspectives et analyse critique

Le taux d'occupation des logements est correct avec un taux plus important pour les insertion que les transit, ceci étant dû à la période de mise à disposition des logements visant le plus long terme.

Les périodes d'inoccupation sont dues aux difficultés logistiques que présentent le passage d'un locataire au suivant (nettoyage, réparations, ...).

Le projet reste encore assez neuf pour notre institution et présente toujours quelques maladies de jeunesse, notamment due au remaniement des agents gestionnaires de ce projet.

Les perspectives d'avenir sont de stabiliser le service et accentuer notre maîtrise de la gestion des logements avec l'expérience acquise.

Pôle personnes âgées

Missions et objectifs

Le Pôle « Personnes âgées » s'adresse aux personnes de 65 ans et plus, vivant sur la commune de Virton.

Ce service est vaste. Il va de l'écoute, à l'information, à l'orientation, aux demandes d'aides sociales, ...

Quelques exemples :

- information sur les aides et services possibles en matière de maintien à domicile (aide familiale, aide aux courses, télévigilance, ...) ;
- prise de renseignements auprès des services sociaux (Mutuelle, SPF, ONP, ...) ;
- aide dans des démarches administratives principalement liés aux droits sociaux (allocation pour personnes âgées, mutuelle, ...) ;
- orientation vers les services adéquats (Service d'aides à domicile, Administration Communale, Maison virtonaise, Logésud, Solidarité Virton, La Croix Rouge ...) ;
- accompagnement dans les démarches d'inscription sur la liste d'attente ou l'entrée en maison de repos ;
- démarches pour une mise sous administration de biens et/ou de la personne ;
- demandes d'intervention du CPAS (prise en charge de factures, aides urgentes, ...)
- écoute ;
- ...

Localisation et coordonnées

Les entretiens se font par téléphone, par mail, mais principalement lors d'un rdv au CPAS ou au domicile de la personne.

Bien souvent nos aînés éprouvent des difficultés à se déplacer et sont isolés, les visites à domicile ont donc été plus nombreuses en 2023.

- ➔ Mardis et mercredis toute la journée et les jeudis après-midi
- ➔ 063/58 10 10
- ➔ christelle.payot@cpas-virton.be

Activités développées en 2023 et statistiques

Une prise de contact a été réalisée avec différents services amenés à rencontrer nos aînés (Administration communale, ASD, CSD, Mutuelles, Solidarité Virton, ...) pour leur faire part de ce nouveau service.

Les personnes dans le besoin sont orientées par l'accueil, par le service social ou le service médiations de dettes ou par l'AS en chef. Il arrive également que ce soit des services extérieurs ou l'entourage des personnes qui nous contacte.

Nous rencontrons régulièrement des personnes âgées lors des permanences mazout du jeudi après-midi au CPAS. Ce sont souvent les mêmes personnes et les échanges ne se limitent plus aux demandes d'allocations chauffage. Bien souvent, nous parlons de leur situation (besoins, difficultés, ...) qui donne lieu parfois à un suivi.

Etant donné notre travail avec la MR/S « L'Amitié », l'entrée en maison de repos est abordée régulièrement ; menant souvent à certaines démarches telles que l'inscription sur la liste d'attente, visite de l'établissement, entrée, ...

Il arrive aussi d'aider le conjoint d'un résident qui rencontre des difficultés (administratives, financières, maintien à domicile, ...).

En 2023, 13 suivis réguliers ont été effectués. Par suivi régulier, nous entendons un accompagnement d'au moins 3 échanges avec des démarches à entreprendre. Sept suivis sont toujours en cours.

Dix personnes ont été aidées avant leur entrée à la MR/S « L'Amitié » et leur suivi se poursuit au sein de l'établissement.

D'autres suivis, de courte durée, ont été réalisés.

Perspectives et analyse critique

Le service « Pôle personnes âgées » s'est développé durant l'année 2023 mais il pourrait se développer davantage notamment en en faisant sa publicité. Mais pour l'instant, le ½ ETP pour ce service ne permet pas de gérer beaucoup plus de demandes.

Le service va néanmoins être renseigné à des endroits stratégiques (Mutuelles, Administration communale, ...).

L'équipe va également contacter le Conseil Consultatif Communal des Aînés en 2024 afin d'y participer.

Une problématique souvent rencontrée par ce public est l'absence de service sur notre commune pouvant lui permettre des rencontres, égayer son quotidien, rompre l'isolement social et réduire le sentiment de solitude.

Subside REDI

Missions et objectifs

Le gouvernement fédéral souhaite encourager les CPAS à fournir un soutien financier supplémentaire, basé sur le système REMI, tel que développé par le Centre de conseil et de recherche budgétaires (CEBUD), pour les ménages aux revenus insuffisants, qu'il s'agisse d'un revenu provenant de l'aide sociale, des prestations ou du travail. Le soutien financier supplémentaire implique la participation à un processus d'activation sur mesure.

Qu'est-ce que REDI ?

REDI est un outil en ligne qui permet de déterminer pour chaque famille dans quelle mesure le revenu familial est suffisant pour vivre dans la dignité. À cet effet, l'outil compare les revenus des ménages avec le niveau des budgets de référence. Les budgets de référence sont des paniers tarifés de biens et de services qui, sur la base de recherches scientifiques, répondent à la question de savoir de quel revenu minimum une famille a besoin pour participer pleinement à la société. Grâce à l'outil REDI, les travailleurs sociaux des CPAS peuvent adapter les budgets de référence élaborés pour les familles types aux besoins et aux situations de vie individuels. Lorsque le revenu du ménage est insuffisant, l'outil donne un solde négatif. En outre, REDI fournit un aperçu structuré des revenus et des dépenses nécessaires. Ainsi, l'outil aide les travailleurs sociaux et leurs clients à trouver des moyens efficaces d'améliorer structurellement le pouvoir d'achat des familles financièrement démunies. La principale valeur ajoutée du REDI est qu'il permet la personnalisation et se fonde sur des critères uniformes pour la prise en compte des revenus et des dépenses nécessaires.

Les budgets de référence seront indexés semestriellement sur base de l'indice des prix à la consommation afin qu'ils reflètent le plus fidèlement possible le niveau actuel des prix.

Le subside reçu en 2023 est de 41.650,25 € et peut être utilisé durant la période du 01/05/2023 au 28/02/2024.

Comment peut-il être utilisé ?

Lorsque le travailleur social remplit l'outil REDI avec l'ayant droit, celui-ci acquiert souvent une meilleure compréhension du budget de son ménage et peut l'aider à rechercher des moyens réalisables d'équilibrer son budget et les mesures qu'il peut lui-même prendre pour y parvenir. En effet, des recherches ont montré que lorsque les bénéficiaires eux-mêmes réfléchissent aux solutions possibles et à leur rôle dans celles-ci, elles s'avèrent plus efficaces que les méthodologies où les mesures sont proposées ou imposées de l'extérieur.

Lorsque toutes les options ont été cochées et que toutes les mesures existantes ont été épuisées, mais qu'il subsiste un déficit financier structurel, il est recommandé d'ajuster complètement (temporairement) ce solde négatif par un soutien financier complémentaire. Cette aide financière complémentaire vient alors s'ajouter à toutes les autres allocations (telles que, par exemple, l'allocation de participation et d'activation sociale, le fonds pour l'énergie, etc.) et aux prestations sociales dont le client bénéficie déjà mais qui - comme le montre l'outil REDI - sont insuffisantes pour participer pleinement à la société. Ainsi, le client dispose d'une plus grande marge de manœuvre financière et d'autres solutions à long terme peuvent être envisagées pour sortir de la pauvreté.

Pendant ce projet pilote en 2023-2024, ce soutien financier complémentaire basé sur le REDI sera subventionné par le gouvernement fédéral. L'enveloppe fermée peut être utilisée tant pour les AFS ponctuels que pour les AFS à long terme, mais elle ne doit pas dépasser le solde négatif. La subvention REDI ne peut pas être utilisée pour financer une aide en nature complémentaire. Le CPAS peut choisir d'accorder l'AFS sans la lier à des dépenses

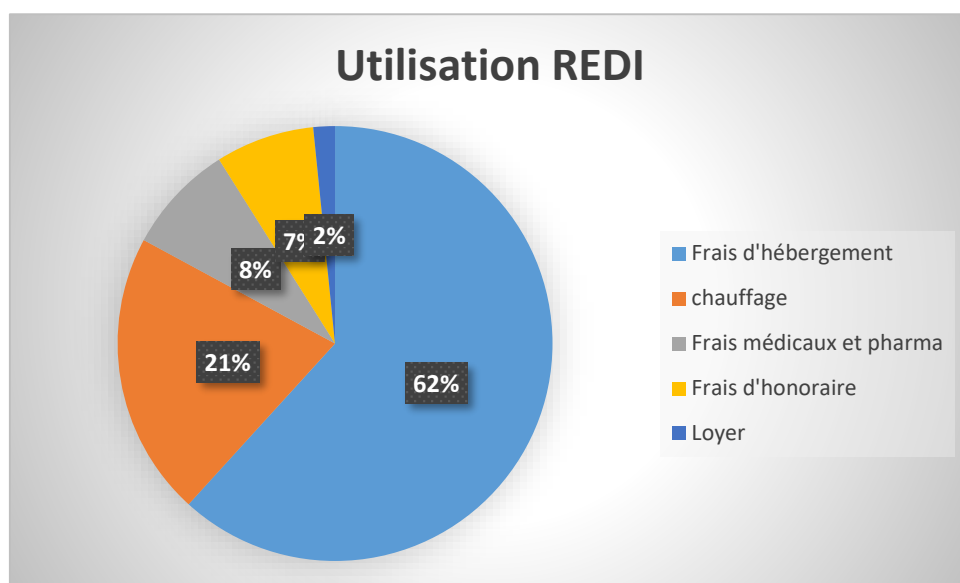
spécifiques ou peut passer des accords avec le bénéficiaire sur l'utilisation de l'AFS (par exemple pour payer le loyer, l'énergie, l'école, les soins médicaux). Cela peut également signifier l'utilisation de l'AFS pour payer des factures en souffrance. Il incombe au CPAS de contrôler si les fonds ont été utilisés aux fins prévues.

La subvention REDI peut être utilisée pour des AFS ponctuelles ou à long terme. En fonction de l'espace budgétaire qu'il peut/veut libérer à cet effet, le CPAS décide lui-même s'il accordera des AFS sur ses propres ressources après l'utilisation de la subvention REDI.

Le CPAS conserve donc l'autonomie locale et choisit quand et comment déboursier l'AFS. La manière dont les résultats du REDI sont traités doit être convenue au niveau du CPAS.

Activités développées en 2023 et statistiques

En 2023, le subsidie a été utilisé de la manière suivante :



Perspectives et analyse critique

En 2024, nous allons continuer d'utiliser REDI en faveur des bénéficiaires présentant un budget en négatif ne pouvant pas, dans un premier temps, être amélioré et ce, en intervenant pour des dépenses ne pouvant pas être prises en charge par un autre subsidie tel que le Fonds énergie, le Fonds de l'eau, le subsidie PIIS ou le subsidie participation et activation sociale.

C. LE DÉPARTEMENT DES AFFAIRES GÉNÉRALES

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.

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 depuis le 1^{er} octobre 2021).

Département et effectifs

Secrétariat général :	1 employée à 0,3 ETP pendant 8 mois puis 1 employée à 0,8 ETP pendant 4 mois
Service accueil :	1 employé à 1 ETP et 1 employé(e) bénéficiant d'une mise à l'emploi art. 60§7 à 1 ETP
Service informatique :	Cellule informatique transversale ; mise à disposition de techniciens en informatique par la Ville de Virton à raison de 0,5 ETP
Communication :	Mise à disposition d'un bachelier en communication par la Ville de Virton à 0,1 ETP puis 0,05 ETP à partir du 1 ^{er} octobre 2023
Service de nettoyage :	1 ouvrière bénéficiant d'une mise à l'emploi art. 60§7 à 38h/semaine depuis le 06 novembre 2023
Service maintenance :	2 ouvriers pour un total de 1,5 ETP qui partagent leurs prestations sur les sites CPAS, la MR-MRS l'Amitié, le logement d'urgence « La Parenthèse », les maisonnettes

Secrétariat général

Missions et objectifs

- 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 ;
- Soutien administratif de la MR-MRS (convention coiffeuse, médecins, courriers aux résidents...) ;
- Cadastre des marchés publics ;
- Cadastre du patrimoine ;
- Rédaction de cahiers des charges ;

- Accompagnement de stagiaires ;
- Renfort au service accueil.

2023 en quelques chiffres :

CAS : 16 séances pour un total de 528 points

BP : 18 séances pour un total de 243 points

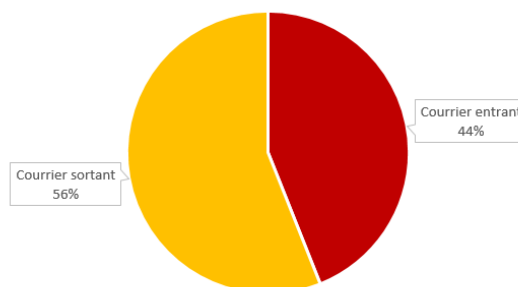
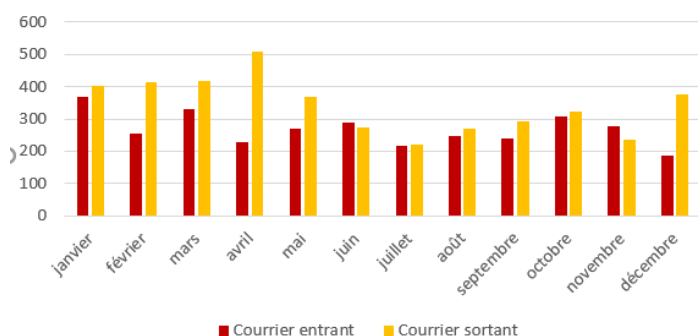
Perspective et analyse critique

- Le secrétariat général a été successivement occupé par 2 employées. La première jusqu'au 18 août 2023, la seconde à partir du 28 août 2023 celle-ci donnant pleinement satisfaction est en contrat à durée indéterminée depuis le 28 février 2024 à 0,8 ETP.
- Nous souhaitons 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, ...) d'un scanner.

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.

Courrier 2023



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.

La plateforme est active depuis le 1^{er} mars 2024.

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 2023

- Acquisition et installation d'ordinateurs et d'écrans ;
- Gestion des déménagements du matériel informatique des différents services ;
- Développement et mise à jour de différents programmes et applications en interne ;
- Acquisition d'un serveur commun avec la Ville ;
- Mise en place de l'internet pour les résidents de la MR-MRS l'Amitié ;
- Développement du réseau Wifi au sein de la MR-MRS l'Amitié dans certaines parties communes ;
- Gestion des dossiers sociaux – acquisition de la solution EOS (Civadis), un système complet d'aide à la gestion sociale, dédié aux CPAS ;

- Gestion des Ressources Humaines - mySIRH (Civadis) - acquisition des fonctionnalités RH de dématérialisation des documents et de gestion des congés/absences.

Perspectives et analyse critique

Différents projets 2024 :

- Renforcement de la sécurité informatique dans le cadre du télétravail – système de token ;
- Amélioration de la réception et du suivi des incidents ;
- Mise en place de la téléphonie pour les résidents de la MR-MRS l'Amitié ;
- Déploiement du logiciel EOS ;
- Applications métier : my SIRH / gestion des paies et gestion des présences,
- 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 – priorisation des recommandations.

Communication

Mise à disposition par la Ville à raison de 0,1 ETP puis à 0,05 ETP à partir 1^{er} octobre 2023 (demande de congé parental à raison de 0,5 ETP) afin d'assurer la gestion du site internet du CPAS ainsi que des pages du réseau social.

Le Conseil de l'action sociale a approuvé, en date du 27 novembre 2023, la réalisation d'un site partenaire du site internet de la Ville de Virton dédié au CPAS.

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 afin d'être à jour dans notre communication externe et, entre autres, de mettre en place un intranet pour les agents du CPAS et de la MR-MRS l'Amitié.

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). Nous travaillons principalement avec des agents sous contrat art.60§7. Les horaires sont donc adaptés en fonction du profil retenu.

Le local servant de réserve nécessite des petits travaux afin de diminuer l'humidité persistante.

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 2023 :

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 de luminaires/ d'ampoules ;
- Montage de meubles, d'étagères, ... ;
- Travaux anti-humidité nouvelle aile CPAS ; et,
- Travaux de peintures et déménagement des différents services au sein du CPAS.

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 2023 est la suivante :

Objet du marché	Mode de passation	Estimation du marché	Date de décision
Fourniture de produits surgelés pour les besoins de la MR-MRS "l'Amitié" -	facture acceptée (marchés publics de faible montant	16.155,03 € hors TVA ou 17.124,33 €, 6% TVA comprise	BP 19/01/2023 attribution
Acquisition d'un parcours extérieur pour le service de kinésithérapie de la MR-MRS l'Amitié.	facture acceptée (marchés publics de faible montant	2.500,00 € hors TVA ou 3.025,00 €, 21% TVA comprise	BP 19/01/2023 commande
Acquisition de téléphones fixes pour les résidents de la MR-MRS l'Amitié.	facture acceptée (marchés publics de faible montant	2.500,00 € hors TVA ou 3.025,00 €, 21% TVA comprise	BP 19/01/2023 commande
Petites fournitures de bureau.	l'accord-cadre de la Province du Luxembourg	tvac de 1.615,36 €	BP 19/01/2023 commande
Renouvellement des licences antivirus et antispam pour les serveurs et les ordinateurs du CPAS et de la MR-MRS l'Amitié.	facture acceptée (marchés publics de faible montant	htva de 4 431,15 €	BP 19/01/2023
Lave-vaisselle de la MR-MRS l'Amitié. Réparations.	facture acceptée (marchés publics de faible montant	4.208,79 € hors TVA soit 4.461,32 €	BP 8/2/23 Approbation devis
Acquisition de divers outillages et matériaux pour les besoins du CPAS et de la MR-MRS l'Amitié. LOT 3	facture acceptée (marchés publics de faible montant	1.250,00 € hors TVA ou 1.423,55 €, TVA comprise	bp 8/2/23 (Cch) BP 7/7/23 attribution

Acquisition de divers outillages et matériaux pour les besoins du CPAS et de la MR-MRS l'Amitié. LOT 7	facture acceptée (marchés publics de faible montant	estimé à 350,00 € hors TVA ou 376,03 €, TVA comprise	bp 8/2/23 (Cch) BP 7/7/23 attribution
Fourniture de produits laitiers pour les besoins de la MR-MRS l'Amitié.	procédure négociée sans publication préalable	40.727,19 € hors TVA ou 43.170,82 €, 6% TVA comprise	BP 8/2/23 attribution
Fourniture de matériel d'incontinence pour adultes - Lot 1 (Matériel d'incontinence)	procédure négociée sans publication préalable	165.513,00 € hors TVA ou 182.862,03 €, TVA comprise	BP 3/3/23 attribution
Fourniture de matériel d'incontinence pour adultes - Lot 2 (Produits de soin et de confort divers)	facture acceptée (marchés publics de faible montant	16.485,00 € hors TVA ou 19.946,85 €, 21% TVA comprise	BP 3/3/23 attribution
MR-MRS "l'Amitié". Réparation du lave-vaisselle. Facturation d'un supplément.	facture acceptée (marchés publics de faible montant	899,16€ htva	BP 24-03-2023
MR-MRS "l'Amitié". Remplacement de la climatisation du service cuisine.	facture acceptée (marchés publics de faible montant	3323,99€ htva	BP 24-03-2023
Fourniture de produits respectueux de l'environnement pour l'entretien du linge -	facture acceptée (marchés publics de faible montant	25.254,51 € hors TVA ou 30.557,97 €, 21% TVA comprise	BP 13/4/23 CCH CAS 15/6/23 attribution
Remplacement d'une porte-fenêtre par une fenêtre fixe équipée d'une petite fenêtre à soufflet à la MR-MRS l'Amitié.	facture acceptée (marchés publics de faible montant	2.000,00 € tva comprise de 6 %	BP 5/5/23 commande
Achat de 8 accès point Wifi POE pour les besoins de la MR-MRS "l'Amitié" et du CPAS.	facture acceptée (marchés publics de faible montant	1.200,00 € tva comprise de 21%	BP 5/5/23 achat
Petites fournitures de bureau.	Recours à l'accord-cadre de la Province du Luxembourg.	TTC 136,16 €	BP 5/5/23 commande
Fourniture de produits diététiques pour les besoins de la MR-MRS "l'Amitié".	procédure négociée sans publication préalable	43.396,20 € hors TVA ou 45.999,96 €, 6% TVA comprise	CAS 27/3/23 CCH BP 31/5/23 attribution
Acquisition de matériel informatique.	Recours à l'accord-cadre de la Province de Luxembourg.	711,14 € htva	BP 7/7/23 commande
Achat de fauteuils gériatriques	facture acceptée (marchés publics de faible montant	7.347,05 € hors TVA ou 7.787,87 €, 6% TVA comprise	BP 14/8/23 CCH BP 21/12/23 attribution
Achat de petit matériel IT pour les besoins de la MR-MRS l'Amitié.	Recours à la centrale d'achat DTIC.	montant htva de 89,60 €, soit 108,42 € tva 21% comprise	BP 14/8/23 commande
Petites fournitures de bureau.	Recours à l'accord-cadre de la Province du Luxembourg.	TTC 757,10 €	BP 8/9/23 commande

Achat de mobilier de bureau.	facture acceptée (marchés publics de faible montant	3.500,00 € hors tva ou 4.235,00 €, 21% tva comprise	BP 8/9/23 commande
Achat d'un logiciel thérapeutique adapté aux résidents de la MR-MRS l'Amitié.	facture acceptée (marchés publics de faible montant	5.786,40 € hors tva ou 7.000,00 €, 21% tva comprise	BP 19/10/23 commande
Achat de petit matériel IT pour les besoins de la MR-MRS l'Amitié.	Recours à la centrale d'achat DTIC.	htva de 89,60 €, soit 108,42 € tva 21% comprise	BP 19/10/23 commande
Achat d'une trancheuse professionnelle pour les besoins du service cuisine de la MR-MRS l'Amitié.	facture acceptée (marchés publics de faible montant	2.890,00 € hors tva ou 3.96,90 €, 21% tva comprise	BP 19/10/23 commande
Vêtements de travail pour les besoins des services soignants, du service entretien-buanderie et du service cuisine de la MR-MRS l'Amitié..	facture acceptée (marchés publics de faible montant	5.000,00 € hors tva ou 6.050,00 €, 21% tva comprise	BP 19/10/23 commande
Projet "Salut à Toit". Acquisition de matériel informatique..	Recours à l'accord-cadre de la Province de Luxembourg	hors tva de 711,14 €	BP 1/12/23 commande
CPAS. Projet "Salut à toit". Acquisition de trousse de secours et de produits de soins.	Recours à la Centrale d'achat du SPW.	ttc de 968,13 €	BP 21/12/23 commande
CPAS. Achat et installation de panneaux photovoltaïques.	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	22.500,00 € hors tva ou 23.850,00 €, 6 % tva comprise	BP 21/12/23 attribution
CPAS et MR-MRS "l'Amitié". Mise en ordre des boîtes de secours.	Recours à la Centrale d'achat du SPW.	montant ttc de 882,50 €	BP 21/12/23 commande
Acquisition de matériel informatique.	Recours à l'accord-cadre de la Province de Luxembourg.	1.098,80 € htva soit 1329,55 € tvac (21%)	BP 21/12/23 commande
CPAS. Civadis - Gestions des Ressources Humaines - mySIRH -	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	4.487,71 € HTVA soit 5.430,13 € TVA 21% maintenance mensuelle de 115,13 € HTVA soit 139,31 € TVA 21% incluse	BP 21/12/23 commande
Fourniture de boissons pour les besoins de la MR-MRS l'Amitié.	procédure négociée sans publication préalable	36.744,40 € hors TVA ou 44.460,72 €, 21% TVA comprise	CAS 27/2/23 CCH CAS 27-3-23 Attribution
Fourniture de charcuteries pour les besoins de la MR-MRS l'Amitié.	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	20.114,30 € hors TVA ou 21.321,16 €, 6% TVA comprise	CAS 27/2/23 CCH CAS 27-3-23 Attribution
Entretien et nettoyage des hottes de la cuisine / de la buanderie de la MR-MRS l'Amitié	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	3.207,52 € hors TVA ou 3.400,00 €, 6% TVA comprise	CAS 27/2/23 CCH
Achat de 2 sièges de bureau pour les besoins des agents administratifs du CPAS.	accord-cadre de la Province de Luxembourg	654,00 € soit 791,34 € tvac	CAS 27/2/23 commande

Contrat d'entretien pour les 4 baignoires médicalisées de la MR-MRS "l'Amitié"	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	/	CAS 24/4/23 commande
Achat, confection et pose de rideaux pour les besoins de la MR-MRS l'Amitié.	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	3.500,00 € hors tva ou 4.235,00 €, 21% tva comprise	CAS 24/4/23 commande
Entretien et dépannage du matériel de la cuisine de collectivité de la MR-MRS l'Amitié LOT 2	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	4800€ HTVA , 5088€ TVAC	CAS 24/4/23 CCH
Entretien et dépannage du matériel de la cuisine de collectivité de la MR-MRS l'Amitié LOT 3	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	26.400,00 € hors TVA ou 29.544,00 €, TVA comprise	CAS 24/4/23 CCH
Achat de linge de lit et de linge de toilette pour les besoins de la MR-MRS "l'Amitié"	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	5.000 € tva comprise de 21%	Cas 24/4/23 attribution
MR-MRS "l'Amitié". Remplacement de l'évaporateur sur la chambre froide principale.	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	/	CAS 31/5/23
Contrôle électrique basse tension de la MR-MRS l'Amitié. Contrat.	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	/	CAS 15/6/23
Achat et maintenance d'une nouvelle pointeuse pour l'ensemble du personnel de la MR-MRS l'Amitié	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	7.545,00 € hors TVA ou 9.129,45 €, 21% TVA comprise	Cas 28/8 CCH CAS 30/10 attribution
Installation gaz - MR-MRS l'Amitié. Contrôle dans le cadre de l'attestation sécurité-incendie.	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	/	CAS 28/8 devis accepté
MR-MRS "l'Amitié". Mise en place de la téléphonie des résidents. Commande complémentaire.	facture acceptée (marchés publics de faible montant)	13.000,00 € hors tva ou 15.730,00 €, 21% tva comprise	CAS 30/10 devis accepté
Acquisition du logiciel EOS pour les besoins des services sociaux et du département comptabilité-finances.			Cas 27/11 commande
Intercommunale Imio - Accompagnement à la réalisation d'un site internet partenaire dédié au CPAS.	Marché in house	/	CAS 27/11 devis accepté

Activités développées en 2023

- Renforcement des synergies avec la Ville de Virton via la mise en place de marchés conjoints :
 - Nettoyage des sanitaires publics et des vitres des bâtiments communaux, du CPAS et de la MR-MRS l'Amitié.
 - Fourniture de pellets pour l'école de Ruelle, la nouvelle tribune du football de Saint-Mard et la MR-MRS l'Amitié.
 - Désignation d'un service externe de prévention et de protection au travail pour les besoins de l'Administration Communale et du CPAS de Virton.
 - Entretien et dépannage des centrales anti-intrusion des bâtiments communaux et du CPAS.
- Adhésion aux accords-cadres et/ou aux centrales d'achat :
 - Accord-cadre relatif à la fourniture de papier d'impression et d'enveloppes pour les besoins de la Province de Luxembourg et des autres pouvoirs adjudicateurs intéressés de la Province de Luxembourg.

- Accord-cadre relatif à la fourniture de petit matériel de bureau et de matériel scolaire pour les besoins de la Province de Luxembourg et des autres pouvoirs adjudicateurs intéressés de la Province de Luxembourg.
- 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, ...). Un planning des marchés à réaliser au cours de l'année est réalisé afin de s'organiser au mieux. Elle est depuis peu secondée par l'employée au secrétariat général.

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.

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 2023, 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 - Ruette : 1 ha 20a 30ca - Saint-Mard : 19 ha 22a 92ca - Virton : 11 ha 74a 87ca

Perspective et analyse critique

En date du 21 décembre 2023, le Conseil de l'action sociale a validé l'achat et l'installation de panneaux solaires photovoltaïques afin de réaliser des économies d'énergie.

Nous avons effectué certains réaménagements au sein de nos locaux administratifs afin de créer un 3^{ème} bureau de permanence. Cependant, nous ne pouvons pas pousser les murs et par exemple, le Directeur financier et le Président se partagent un bureau actuellement.

En 2022, nous avons réalisé un marché conjoint avec la Ville de Virton : Mission de conseil et assistance aux Pouvoirs Adjudicateurs dans le cadre du projet d'intégration des services du CPAS et d'aménagement des services de la Ville au sein de l'Hôtel de Ville de Virton. La société Amirato, en charge de ce projet, a rendu en février 2023

son rapport final de fin de mission. Les 4 scénarios proposés n'ont pas convaincu les deux administrations ; c'est pourquoi, ce dossier est entre les mains de la chargée de projet de la Ville.

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 va devoir de nouveau faire appel au service des archives de l'Etat à Arlon.

Imprimerie

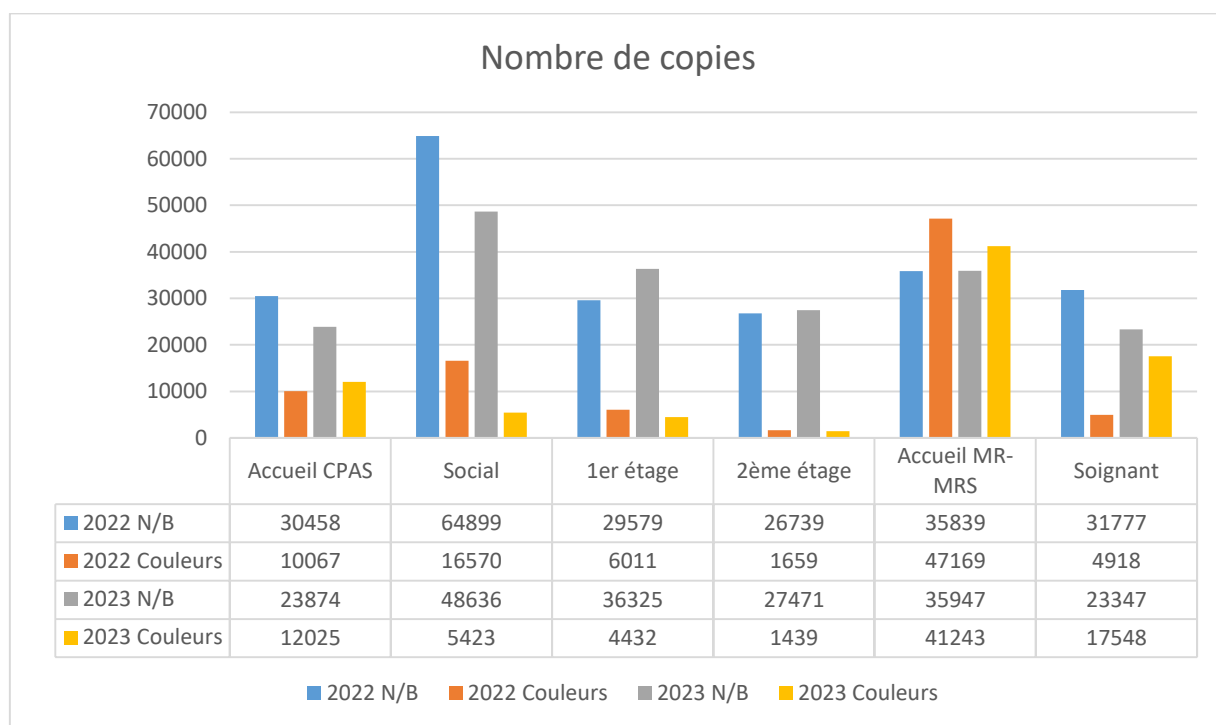
La cheffe de département assure la gestion du parc de photocopieurs.

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

Il y a 6 photocopieurs pour les besoins du CPAS et de la MR-MRS l'Amitié.

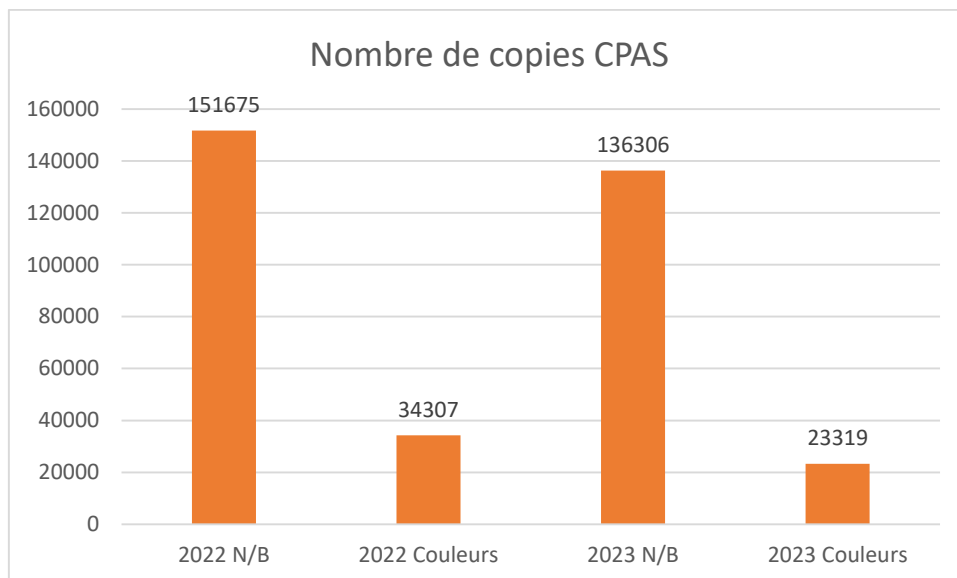
Perspective et analyse critique

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



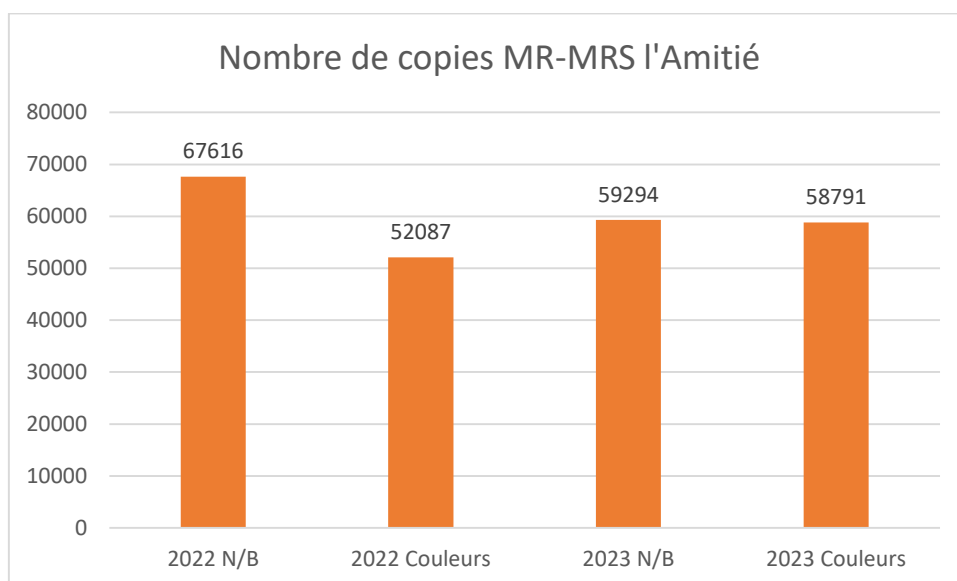
L'imprimante installée au service accueil du CPAS est plus utilisée par les agents des services sociaux que les agents du service accueil.

Au global, il y a une diminution des copies entre 2022 et 2023 pour le CPAS.



Par contre, à la MR-MRS l'Amitié, il y a une augmentation des copies couleurs de 11,40 % et une diminution des copies en N/B de 14,03 %.

Les copies couleurs étant 7 fois plus chères que les copies N/B, il est nécessaire de rappeler aux équipes la nécessité ou non d'utiliser ce paramètre.



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

Présentation générale

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.

Responsable de département

La responsable du département est Madame Elodie JACQUES à 0,50 ETP (passage de 0.3ETP à 0.5ETP à la désignation du DF commun Ville- CPAS dont 0.5ETp au CPAS).

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).

Composition de l'équipe

- La cheffe de département à 0.5 ETP ;
- 1 comptable à TP ;
- 2 employés d'administration à TP ;
- Accueil d'un stagiaire « aide comptable » de l'ARNO du 11/01/23 au 26/04/23 les mercredis matin de 8 à 12h.

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

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

Contrôle et paiement des dépenses et de la trésorerie

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.

Activités développées en 2023

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, paramétrage en attente à la MR-MRS pour mise en place prévue en cours de premier semestre 2024 ;
- ✓ 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 : des contrôles du SPP ont eu lieu :
 - Le 19/6/23 concernant les aides covid (aide alimentaire, subside général COVID-19, bien-être psychologique et mesure Zoom 18-25ans)
 - Les 6 et 21 décembre concernant le fonds mazout de l'année 2021 et la loi DIS di 26/5/22 (contrôle des dossiers sociaux de l'année 2022)
- ✓ 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.

Facturations et gestion des droits constatés

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.

Activités développés en 2023

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.

Recouvrement des recettes

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.

Activités développées en 2023

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 (24 contraintes décidées en 2023) ;
- ✓ 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.

Elaboration des documents budgétaires

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.

En 2023, le service comptabilité a supervisé l'élaboration du plan de gestion imposé par le CRAC en collaboration avec les différents services du CPAS et de la MR-MRS. Ce plan a été validé par le CAS du 15 juin 2023. Le service comptabilité-finance est en charge du suivi de l'exécution du plan ainsi que son actualisation lors des différents documents budgétaires. Il est également en étroite collaboration avec le CRAC tout au long de l'année pour les différents avis et suivis nécessaires.

Activités développées en 2023

Le service a procédé à l'élaboration :

- du budget 2022, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 27/11/23;
- des modifications budgétaires arrêté par le Conseil de l'Action sociale des 28/8/23 (MB n°1 ordinaire et extraordinaire) et 13 novembre 2023 (MB n°2 ordinaire et extraordinaire) ;
- de divers ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en ses séances des 23/01, 27/02, 31/05, 17/07, 18/08, 29/09, 30/10 et 20/12/2023 ; et,
- l'établissement des comptes annuels 2023 clôturés le 08 mai 2023 qui ont été validés par le Conseil d'Action Sociale du 15 juin 2023. Le service participe à l'élaboration des comptes annuels, au travers de l'établissement du compte budgétaire et des tableaux de bord récapitulatifs.

Le contrôle interne financier

Missions et objectifs

L'exercice de cette mission se base sur 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.

Activités développées en 2023

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 :

- 13 juin 2023 : contrôle des comptes de tiers et de l'encaisse du DF pour le 1er trimestre 2023 ;
- 7 décembre 2023 : contrôle des comptes de tiers et de l'encaisse du DF du 2ème trimestre 2023 ; et,

E. LE DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

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.

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

➤ **Gestion des carrières.**

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

➤ **Gestion administrative.**

- Accueil des nouveaux agents.
- Suivi de la santé des travailleurs (convocation et suivi des décisions prises par le médecin du travail).

- Gestion du pointage des agents.
- Encodage des congés légaux et autres.
- Encodage et gestion via l'interface d'Ethias des suivis administratifs des accidents de travail.
- Suivi des demandes de reconnaissance de maladies professionnelles.
- Gestion des demandes de formations.
- Gestion et suivi des assurances.

➤ **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 ».

Responsable de département et effectif

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

Département et effectifs

Chef de service : 0,80ETP

Employée RH : 1,5 ETP

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

Activités développées en 2023

Avec l'augmentation du nombre de lits à la MR-MRS passant de 96 lits en début d'année à 120 lits en fin d'année, l'année 2023 a connu de gros mouvements en personnel au sein de notre structure. Cela a nécessité un gros travail en terme de recrutement.

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

- ✓ **351** dossiers instruits et soumis au Conseil de l'action sociale ;
- ✓ **134** dossiers instruits et soumis au Bureau permanent.

Les chiffres du personnel par service pour l'année 2023 sont les suivants :

Le CPAS de Virton :

Services	Nombre d'agents	Equivalent temps plein	Art.60	Equivalent temps plein	Etudiants	Equivalent temps plein
Président	2,00	1,00				
Directeur général	1,00	1,00				
Directeur financier	1,50	0,50				
Compta-finances	4,83	3,36	1,00	0,04	1,00	0,02
Ressources humaines	2,83	2,36			1,00	0,02
Affaires générales	1,00	0,81				
Accueil	1,50	1,10	1,50	1,00		
Secrétariat	1,83	0,51				
Service social général	11,30	7,02			1,00	0,03
Médiation	2,00	1,80				
Tuteur énergie	1,00	1,00				
ISP	4,50	3,01				
SIS	3,70	0,79				
SAT	1,00	0,13				
Maintenance MR-MRS	0,75	0,27				
Entretien			2,00	0,50		
ART60 CPAS extérieur			18,50	7,27		
TOTAL CPAS	40,74	24,66	23,00	8,81	3,00	0,07

La MR-MRS « l'Amitié » :

Services	Nombre d'agents	Equivalent temps plein	Art.60	Equivalent temps plein	Etudiants	Equivalent temps plein
Directeur MR-MRS	1,00	1,00				
Admin	3,00	2,93	1,50	0,82	1,00	0,03
Infirmier	15,00	11,61				
Aide-infirmier	1,00	0,98				
Aide-soignant	35,50	21,79			14,50	1,63
Paramédical	9,00	3,83				
Cuisine	12,50	6,32	4,00	0,97	9,50	0,49
Restaurant	5,00	2,75	1,00	0,01		
Entretien	10,50	5,13	4,50	2,29	8,00	0,46
Buanderie	4,75	2,69	1,00	1,00	3,00	0,16
Maintenance	1,50	1,31	1,00	0,43		
Transport	1,00	0,57				
Auxiliaire de vie	3,00	1,92	12,00	3,39		
Contrats "subside Covid"	9,50	2,16				
TOTAL MR-MRS	112,25	64,99	25,00	8,91	36,00	2,77

En chiffres :

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

INTITULES	2023
CDI	23
CDD	62
Remplacement	20
ART.60	49
Etudiant	140
Avenant (modification affectation-temps de travail)	27
Stage de nomination	2
	323

Fin de contrats :

INTITULES	2023
Licenciement force majeure médicale	0
Licenciement	2
Pensions (statutaires)	2
Démissions (admissions à pension – contractuel)	1
Démissions volontaires	16
Démissions mandataires	1
Rupture de commun accord	6
	28

Interruption de carrière :

INTITULES	2023
1 ^{ère} demande ou prolongation (complète ou partielle)	4
Congé parental	1
Congé sans solde	0
Semaine de 4 jours	0
Reprise anticipée	0
	5

Accident de travail :

INTITULES	2023
Nombre de déclarations	8
Accident de travail	4
Accident sur le chemin du travail	4
Accident en suspend ou refusé	1
	17

Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures :

INTITULES	2023
Directeur général f.f.	6
Directeur financier f.f.	1
Chef de département f.f.	1
Responsable des services cuisine et restaurant f.f.	2
Cuisinière f.f.	2
	12

Octroi / prolongation travail à ½ ou ¼ temps médical :

INTITULES	2023
Nombre de dossiers/demande de prolongation	2
Agents bénéficiaires	6

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

INTITULES	2023
Recrutement pour le poste d'infirmier (H/F)	5
Recrutement pour le poste d'aide-soignant (H/F)	5
Recrutement pour le poste aide-soignant, sous subside covid (H/F)	1
Recrutement pour un poste d'auxiliaire de vie (H/F)	1
Recrutement pour un poste de kinésithérapeute (H/F)	1
Recrutement pour le poste de Chef-Cuisine (H/F)	1
Recrutement pour le poste d'ouvrier au service cuisine et restaurant (H/F)	4
Recrutement pour le poste de coordinateur entretien et buanderie (H/F)	2
Recrutement pour le poste d'ouvrier au service entretien et buanderie (H/F)	3
Recrutement pour le poste d'ouvrier au service entretien et buanderie sous subside covid (H/F)	1
Recrutement pour le poste d'assistante sociale pour le besoin administratif de la MR-MRS (H/F)	1

Recrutement pour le poste d'agent administratif au service comptable et finances (H/F)	2
Recrutement pour le poste d'agent administratif pour les besoin des service affaires générales et Ressources Humaines (H/F)	1
Recrutement pour le poste d'assistante sociale de première ligne (H/F)	2
Recrutement en urgence d'aide-cuisinière au service cuisine (H/F)	3
Recrutement en urgence d'un ouvrier de maintenance (H/F)	1
Recrutement en urgence d'une employé d'administration au service Comptabilité et Finances (H/F)	1
Recrutement en urgence d'une coordinatrice de projet (Salut à toit) (H/F)	1
Recrutement en urgence d'une coordinatrice entretien et buanderie (H/F)	1
Recrutement en urgence de deux employées d'administration pour les besoins des services AG et RH (H/F)	1
Recrutement en urgence pour le poste d'ouvrière au service cuisine sous subside covid (H/F) + Accord du non marchand	3
Recrutement en urgence pour le poste d'ergothérapeute (H/F)	1
Recrutement en urgence pour le poste d'assistante sociale au service social général (H/F)	5
Recrutement en urgence pour le poste d'ouvrière au service entretien et buanderie (H/F)	2
Engagement en urgence pour le poste d'auxiliaire de vie	1
Engagement d'un aide cuisinier et d'une aide-cuisinière sous contrat à durée déterminée à la MR-MRS l'Amitié sous subside covid.	1
Engagement à durée déterminée et en urgence d'un cuisinier.	1
Engagement en urgence agent d'insertion	1
Engagement d'un agent d'insertion	1
	52

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

Perspective et analyse critique

En ce qui concerne la MR-MRS, une grosse vague de recrutement a eu lieu en 2023 afin de compléter différents postes clés comme ceux de coordinateur du service entretien et buanderie, direction, personnel infirmier et aide-soignant, ...

En 2024, la phase de recrutement devrait se stabiliser mais tout le personnel nécessaire n'est pas encore en place au vu de la difficulté à recruter, certains métiers étant considérés comme en pénurie.

Le recours aux étudiants à la MR-MRS s'est aussi largement intensifié en 2023 afin de permettre une meilleure gestion des horaires de travail des agents en place. Le nombre d'ETP étudiants est ainsi passé de 0,58 ETP en 2022 à 2,77 ETP en 2023. Cela génère une grosse masse de travail pour notre service, mais permet de soulager les équipes en place à la MR-MRS.

Nous pouvons aussi faire le bilan de la première partie d'implémentation d'IFIC au personnel infirmier et paramédical, qui fût un gros travail tant pour la responsable du service que pour les agents dans la préparation. Cette implémentation a eu une incidence positive pour une grande majorité des agents visés.

Pour le CPAS, la mise en place du télétravail a été un nouveau projet, que ça soit dans la réalisation des avenants, l'encodage des heures, l'organisation du travail, ... Les travailleurs ont perçu cette flexibilité de manière très positive.

Pour 2024, l'équipe RH se prépare pour de nouveaux projets, tels que l'intégration de l'outil MySIRH (qui permet la dématérialisation des documents, la gestion des congés du personnel, ...), l'implémentation du barème IFIC pour les aides-soignants, ou encore le recrutement d'assistants sociaux. En effet, depuis fin 2023, plusieurs agents ont démissionné de leur fonction au service social, principalement pour se tourner vers le Luxembourg qui offre des opportunités plus intéressantes financièrement, laissant des postes à pourvoir. Il faut à présent recruter et stabiliser les équipes.

La réforme de la fonction publique locale suite au nouveau décret du 14 mars 2024 présage également d'un travail de fond important qui va nécessiter une grande implication du service RH.

Perspectives 2024 :

- ✓ Implémentation du barème IFIC pour le personnel soignant.
- ✓ Intégration de l'application MySirh qui est un outil collaboratif permettant notamment la gestion des compteurs de congés et des horaires de travail tout en donnant aux agents un accès direct à leurs prestations et en leur permettant la saisie de mouvements de pointage ou de demandes de congés.
- ✓ Développement de tableaux de suivi pour améliorer l'efficacité du travail
- ✓ Modification des statuts suite à la réforme de la fonction publique locale.

F. LA MR-MRS L'AMITIÉ

Présentation générale

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, ... Fin 2023, notre établissement dispose de 120 lits soit 69 lits MR (maison de repos) et 51 lits MRS (maison de repos et de soins).

À noter qu'une demande de requalification de lits a été introduite en avril 2024 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.

Responsable de département – Directrice

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

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	
Assistante sociale	1	0,5	
Auxiliaire de vie	3	3	3 agents / 3 ETP
Buanderie	3	2,5	1 agent / 1 ETP
Cuisine			
-responsable	1	1	chef ff
-cuisiniers	3	3	
-aide-cuisiniers	4	3,25	1 agent / 1 ETP
Entretien	5	4,25	3 agents / 3 ETP

Maintenance	2	1,25	
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	28	22,30	

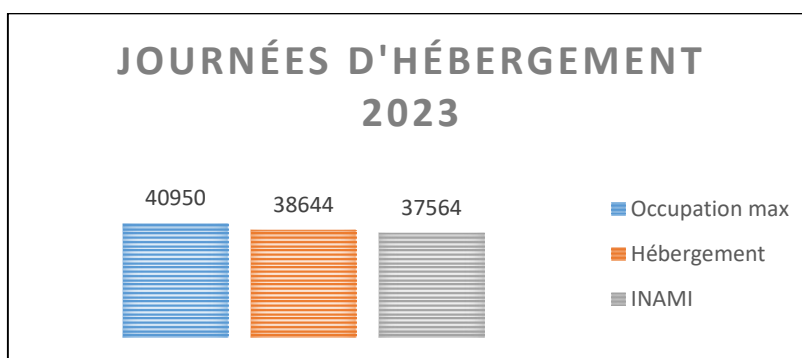
Localisation et coordonnées

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

Activités développées en 2023 et statistiques

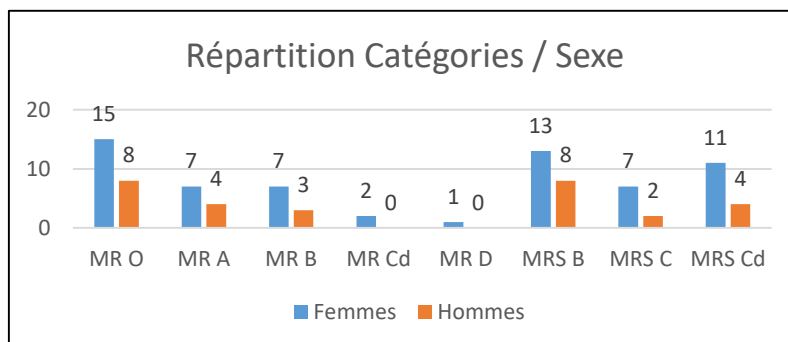
Taux d'occupation 2023

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



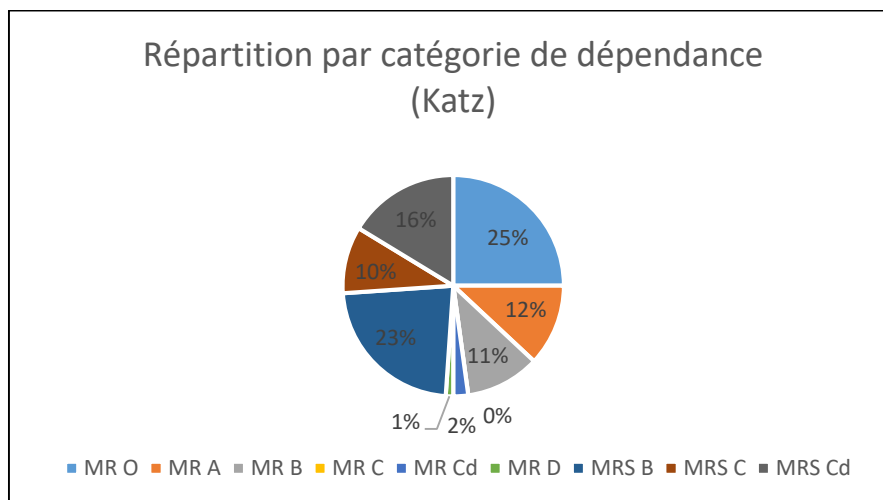
Relevé des catégories de dépendance (échelle de KATZ) par catégorie

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 1^{er} octobre 2023, les tarifs d'hébergement ont été adaptés suivant l'évolution de l'indice des prix à la consommation.

Poste	Montant CAS 28-08-2023
Chambre particulière (ancienne convention)	59,53 €
Télédistribution	0,26 €/jour
TV	0,74 € /jour
Frigo	0,52 €/jour
Internet	1,39 €/jour
Téléphone	1,09 €/jour

La chambre individuelle (nouvelle convention) depuis le 01/10/2023 est de 66,06 €/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, ainsi que confectionner et mettre des nominettes. Ce service est facturé au prix de 0,49€/nominette (0,21 € de nominette et 0,28 € de couture).

Augmentation des suppléments pour la buanderie au 01/10/2023 (en fonction du niveau de dépendance) :

- ✓ Résident en catégorie O : 1,93 €/jour
- ✓ Résident en catégorie A : 2,32 €/jour
- ✓ Résident en catégorie B : 3,47 €/jour
- ✓ Résident en catégorie C/Cd/D : 3,88 €/jour

Extension et reconditionnement de l'établissement

Les travaux d'extension et de reconditionnement ont débutés en mai 2019 et se sont terminés en mai 2022.

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 :

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

Perspective et analyse critique

1. Adapter le projet de vie institutionnel au nouvel établissement.
2. Créer des projets de vie individuels pour les résidents.
3. 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, ...).
4. 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

La construction des synergies suit son cours, quelques-unes d'entre elles ont été réalisées (DF commun, marchés publics attribués de manière conjointe...), la plupart se poursuivent, parfois à un rythme dont on peut déplorer qu'il n'est pas optimal suite à des impondérables auxquels doivent faire face chacune des deux institutions.

La communication et les échanges entre les deux administrations, la mise en place de processus communs, le souci de réaliser en commun des formations utiles à des services de part et d'autre, le souci de faire mieux ensemble... sont perfectibles au quotidien et doivent rester une préoccupation constante des directions générales et des responsables de départements. Il convient de continuer d'apprendre à se connaître, d'avoir le réflexe d'aller vers l'autre institution, de prendre le temps pour ce faire car ces deux entités juridiques distinctes se connaissent finalement trop peu. Petit à petit, pas après pas, des rapprochements ont lieu et sont à poursuivre au quotidien.

Des synergies décidées comme prioritaires, telles le rassemblement géographique de services des deux administrations doit faire l'objet d'un positionnement fort de la part de l'autorité politique, notamment afin de dégager les moyens financiers qui permettront à terme un regroupement de l'ensemble des services et la création d'un pôle administratif efficace et efficient, au service du public, dans le respect des missions et de l'autonomie de chacune des administrations.

A noter également le déploiement d'une synergie importante dans le domaine de la lutte contre le sans-abrisme (projet maraude, engagement par la Ville d'un éducateur de rue qui sera amené à échanger au quotidien avec les assistants sociaux du CPAS), soutenue par les deux institutions.

Si un essoufflement est néanmoins perceptible, celui-ci s'explique aussi par des éléments comme la diminution qui se veut temporaire de moyens humains à l'administration communale car la difficulté à attirer et à conserver du personnel compétent dans la fonction publique locale est une réalité que nombre d'institutions publiques connaissent, la mise en place inévitable de nombreuses mesures de gestion, la gestion des impacts de la crise ukrainienne... Rappelons encore que les crises se succèdent et les deux administrations y font face avec le personnel présent.

Derrière le terme « synergies », il y a l'idée de permettre aux différents services d'avoir des moments d'échanges et de prise de hauteur.

Mais le cap doit être maintenu, en 2024, avec les contraintes qui seront celles d'une année électorale, et au-delà, avec l'objectif d'optimiser les moyens qui sont les nôtres, malgré un contexte temporairement difficile et contraignant !

Le CPAS, on le sait, fait face à une charge de sa dette qui explose et qui est liée à l'impact des travaux d'extension et de reconditionnement de sa maison de repos, ainsi qu'à des coûts de personnel adaptés à la hausse pour répondre à l'augmentation de la capacité d'hébergement de l'établissement.

Rappelons que la synergie n'est pas une finalité en soi mais un moyen d'améliorer ensemble le service au public car rappelons que les décrets du 19 juillet 2018 définissent une synergie entre la commune et le CPAS comme : *« une volonté commune et partagée de gérer 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. »*.

Synergie ou groupe de synergies	Objectif (satisfaction du citoyen / performance administrative / moyens)	Mode opératoire (coopératif / délégatif)	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 2023							
Agents							
*Maintenance des mises à disposition de personnes sous contrat art.60 §7	Performance administrative	Délégatif	CPAS	DG CPAS		Maintien des postes actuels	À poursuivre
Maintien des mises à disposition de personnel communal	Performance administrative	Délégatif	Commune	DG Commune		Maintien des postes actuels : conseiller en prévention, chargé.e de communication	Conseiller en prévention : En cours (01-10-2022 au 31-12-2024) Le chargé en communication réduit son temps de travail à partir du 01/10/2023. Solution envisagée : inclure le site du CPAS dans celui de la ville
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	<u>Informatique</u> convention de mise à disposition 20 % 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	Un service informatique commun Ville/CPAS (MR-MRS)	Poursuite de la mise à disposition actuelle à raison d'un jour par semaine Réunions de travail à planifier en vue de l'évolution du département « appui et logistique »

						<u>Téléphonie</u> : idem		Ne faudrait-il pas envisager un B1 à mi-temps ?
							*Une centrale téléphonique unique Ville/CPAS	
*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	A envisager quand les 2 institutions seront réunies sur le même site. Tant que ce n'est pas le cas, cette synergie ne peut être mise en place de manière efficace	
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 Attention les taux Ethias pour RC et AT sont beaucoup plus intéressants au CPAS (ne pas se retrouver avec des taux plus élevés si synergie)	Non réalisée en 2023 À Mettre en place en 2024 (voir synergie projetées)	
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 (réunion 6/11/23)	

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			Une convention existe de la ville au CPAS concernant la mise à disposition de la salle du conseil communal jusqu'à la fin de la législature, 2024. Convention du CPAS vers la ville à réaliser (salle de réunion à la MR-MRS)
Communication et information							
*Affaires sociales	1/ Prise de contact entre les 2 services lorsque le programme des plaines de vacances sera élaboré 2/ Prise de contact entre les deux services dès la rentrée scolaire en ce qui concerne l'accueil extrascolaire		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	En cours et à poursuivre
*Socio-culturel	1/Communication du programme culturel à l'AS en chef du CPAS 2/ Mise en place de visites privilégiées		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 ?) dans le cadre des concerts	Actions réalisées et à poursuivre
Améliorer la communication	Coordonner nos actions futures et		Commune/CPAS	Chef département vie		Actions communes, en lien	A poursuivre

entre le service social du CPAS et le service social de la Ville	améliorer notre collaboration			socio-culturelle + assistant social en chef		avec les besoins de la population, coordination des actions, recrutement des étudiants d'Été Solidaire	
*Sportif	1/ Communication via les clubs sportifs 2/ Communication générale via le Service communication 3/ Communication via les directions d'écoles		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 Communication directe vers la population et les associations.	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	Non réalisé en 2023 (voir synergie projetée en 2024)
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 des moyens à mettre en place	Coopératif	Commune/ CPAS	DG Commune et DG CPAS		Anticipation	Réalisé
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	En cours et à développer. Point à examiner entre l'AS en chef du Cpas et

						état des lieux (difficultés, bonne pratique, mise en place de procédure pour faciliter la communication, ...)	le futur responsable du département territoire 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	Une première réunion pour une plateforme logement a eu lieu et une deuxième est prévue avant fin de l'année
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. Concernant l'entretien des espaces verts, il est envisagé de renforcer les équipes de parcs et jardins par des ouvriers voiries de manière ponctuelle afin de palier plus efficacement au besoin du CPAS et de la MR-MRS
Marchés publics							

*Pellets	Moyens	Coopératif	Commune/ CPAS	DG Commune et DG CPAS		Économies, performance, efficience, simplifications administratives,...	A poursuivre
Vitres	moyens	Coopératif	Commune/ CPAS	DG Commune et DG CPAS			A poursuivre
*Entretien et dépannage des chaudières à mazout			Commune/ CPAS	DG Commune et DG CPAS			A poursuivre
*Entretien et dépannage des chaudières à gaz							A poursuivre
Contrôle des citernes à gaz							Non réalisé (voir 2024)
*Entretien et dépannage des chaudières pellets	Moyens	Coopératif	Commune/ CPAS	DG Commune et DG CPAS			A poursuivre
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.
Centrales anti- intrusion et entretien portes sectionnelles							En cours et à poursuivre pour les centrales anti-intrusion Pas de besoin au CPAS pour les portes sectionnelles
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	Réalisé et effectif à partir de septembre 2023.

						des deux départements compta-finances	
*Formations communes	Performance administrative	Coopératif	Commune/ CPAS			Prévoir des formations communes aux 2 institutions lorsque cela est possible. Fin 2022-début 2023 : formation « Optimiser son temps et son organisation »	A poursuivre et à développer

*Contrôle l'absentéisme	de Performance administrative						A poursuivre Réunion de travail à fixer afin d'établir un plan d'action
------------------------------------	----------------------------------	--	--	--	--	--	--

H. LA DÉLÉGUÉE À LA PROTECTION DES DONNÉES

Présentation générale

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.

Composition

Ce poste est vacant depuis le 1^{er} février 2023.

Perspectives pour 2024

- Poste vacant => nouveau DPD à trouver via un marché de services conjoint avec le CPAS d'Etalle et de Rouvroy ;
- 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

Présentation principale

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.
- ...

Composition

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

Activités développées en 2023

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).

Perspectives pour 2024

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