

# CPAS DE CHARLEROI



## Rapport d'activités 2012



# Sommaire

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>1. L'ACTION SOCIALE .....</b>	<b>5</b>
1.1. Le Service social de Première ligne.....	5
1.2. Le Passage 45.....	16
1.3. Le Service Médiation de Dettes.....	20
1.4. Le Pôle Energie.....	22
1.5. L'Hébergement et le Logement.....	26
1.6. Le Service Jeunesse .....	28
1.7. La Maison familiale .....	30
1.8. Le Pôle Maison d'Accueil et Logements Accompagnés .....	32
1.9. Le Dispositif d'Urgence Sociale .....	34
1.10. Le Pôle Economie Sociale .....	36
<b>2. LES ACTIONS DE QUARTIER .....</b>	<b>42</b>
2.1. Les Espaces citoyens.....	42
2.2. Le Fonds européen d'intégration (FEI).....	44
2.3. Le Fonds d'impulsion à la politique des immigrés (FIPI) .....	45
2.4. Le Plan de Participation Sociale Culturelle et Sportive .....	46
<b>3. LES SERVICES D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE .....</b>	<b>48</b>
3.1. Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées.....	48
3.2. Les repas à domicile.....	51
3.3. Les soins à domicile .....	52
3.4. Les titres-services .....	53
3.5. Les gardes à domicile .....	54
<b>4. L'ACCUEIL ET L'HEBERGEMENT DES PERSONNES AGEES .....</b>	<b>56</b>
4.1. Evolution du nombre de lits.....	56
4.2. Evolution des recettes hébergement et INAMI dans nos MR et Centres de jour .....	57
4.3. Taux d'occupation des Maisons de repos.....	60
4.4. Répartition du nombre d'ETP par Maisons de repos.....	61
4.5. Projets et actions menés en 2013.....	63
<b>5. LA SANTE MENTALE.....</b>	<b>64</b>
5.1. Le Service de Charleroi.....	65
5.2. Le Service de Gosselies .....	66
<b>6. LES RESSOURCES HUMAINES .....</b>	<b>67</b>
6.1. Evolution du nombre de personnes physiques .....	67
6.2. Evolution du nombre d'équivalents temps plein.....	68
6.3. Répartition des âges (art.60 exclus).....	69
6.4. Pyramide des âges .....	70
6.5. ETP par famille d'activités (art.60 exclus).....	71
<b>7. L'INFORMATIQUE.....</b>	<b>72</b>
7.1. Les missions du service informatique. ....	72
7.2. Principales réalisations du service informatique en 2011.....	73
<b>8. LE PATRIMOINE .....</b>	<b>74</b>
8.1. Recensement des biens du CPAS.....	74
8.2. Taux d'occupation et nombre de personnes hébergées .....	75

<b>9. LE PLAN DE GESTION .....</b>	<b>76</b>
<b>10. LE PLAN D'ENTREPRISE.....</b>	<b>79</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>80</b>

# INTRODUCTION

Le présent rapport d'activités reprend de façon succincte les données chiffrées se rapportant aux activités réalisées par le CPAS de Charleroi durant l'année écoulée.

Ce document doit idéalement se lire en complément du compte, et ce afin d'avoir une approche bilantaire plus détaillée des différentes missions qui ont été menées.

Chaque chapitre commence par une présentation synthétique des services de notre institution. S'ensuivent les graphiques et les tableaux statistiques récapitulatifs qui illustrent les évolutions de ces cinq dernières années.

Ce rapport d'activités est le fruit de la collaboration de l'ensemble de nos différents services et directions. Un nombre important d'agents du CPAS se sont mobilisés afin de fournir, dans leur champ de compétence, les informations nécessaires à établir cette multitude de paramètres relatifs à l'action sociale déployée par le CPAS sur l'ensemble de l'entité de Charleroi.

Le présent rapport se veut un instrument de connaissance offrant à chacun, selon son niveau de responsabilité, une vision claire et synthétique sur la situation sociale à Charleroi mais aussi sur l'ensemble des services proposés à la population.

# 1. L'ACTION SOCIALE

## 1.1. Le Service social de Première ligne

Composition
Un centre de gestion administratif situé au siège du CPAS (Boulevard Josphe II, 13)
15 antennes sociales décentralisées
Des services spécialisés :
<ul style="list-style-type: none"><li>• Passage 45</li><li>• Dispositif d'Urgence sociale</li><li>• Pôle Hébergement et logement</li><li>• Pôle Maison d'accueil et logements accompagnés</li><li>• Service Jeunesse</li><li>• Pôle Energie</li><li>• Service Médiation de dettes</li><li>• Consultations juridiques</li><li>• Pôle Economie sociale</li><li>• Cellule logement</li></ul>

Personnel	
Premier Directeur	1
Chef de Division	1
Managers sociaux en antenne sociale	10
Travailleurs sociaux en antenne sociale	101,25
Assistants sociaux dirigeants	1,8
Administratifs en antenne sociale	62,4
Juristes en antenne sociale	0,8
Attachés spécifiques en antenne sociale	2
Chef de service administratif en antenne sociale	1
Educateur en antenne sociale	1
Travailleurs sociaux au SSC	4,5
Administratifs au SSC	36,7
Gradués spécifiques au SSC	2
Attachés spécifiques juriste au SSC	2
Chefs de service administratif au SSC	2
Managers sociaux au SSC	1,8
Chef de Bureau au SSC	1
<b>TOTAL</b>	<b>232,25 ETP</b>

### 1.1.1. Le Droit à l'intégration sociale (DIS)

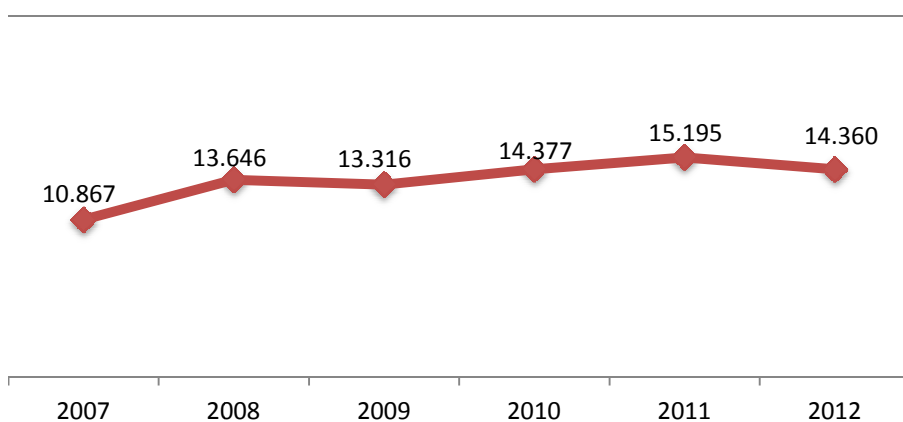
Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2002, la loi sur le droit à l'intégration sociale remplace la loi sur le minimum de moyen d'existence qui était d'application depuis 1975. Cette loi prévoit que chaque citoyen bénéficie du droit à l'aide sociale dans le but de lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine.

A travers ses missions, le CPAS de Charleroi met tout en œuvre pour garantir le droit à l'intégration sociale aux personnes qui ne disposent pas de revenus suffisants et qui remplissent les conditions légales. Pour pouvoir bénéficier du droit à l'intégration sociale sous quelque forme que ce soit, le demandeur doit néanmoins satisfaire à certaines conditions, telles que : nationalité, résidence, âge, ressources ou encore disposition de travail.

Des solutions d'intégration et une participation maximale à la vie sociale doivent être recherchées. Le CPAS dispose à cet effet de trois instruments pour répondre aux demandes d'aide financière et/ou médicale introduites par tout citoyen résidant sur le territoire de Charleroi, et ce dans le respect des lois qui régissent les CPAS, à savoir :

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

#### A. Evolution du nombre de bénéficiaires du DIS<sup>1</sup>



A la lecture de ce graphique, on constate que le nombre de bénéficiaires du droit à l'intégration sociale (DIS) a fortement augmenté entre 2007 et 2011.

Alors que la croissance moyenne annuelle de bénéficiaires se situait entre 4% et 5 % de 2004 à 2006, elle a atteint 25,6% entre 2007 et 2008.

On assiste cependant, entre 2011 et 2012, à un revirement de tendance avec une diminution de 5,5% du nombre total des bénéficiaires de l'aide sociale. Epinglons ci-après les différents types d'aide qui ont connu des diminutions par rapport à la tendance générale.

<sup>1</sup> DIS (Droit à l'Intégration Sociale) reprend tous les types d'aide confondus, en ce compris le RIS.

**B. L'évolution du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale globale, par type d'aide  
(chiffres publiés sur une base annuelle)**

Types d'aides	2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
RIS	5.700	52,5%	6.363	46,6%	7.728	58,0%	8.194	57,0%	8.463	55,7%	8.305	57,8%
AFE	592	5,4%	713	5,2%	943	7,1%	1.314	9,1%	1.703	11,2%	1.371	9,6%
Autres aides financières	3.871	35,6%	4.083	29,9%	4.633	34,8%	4.425	30,8%	3.465	22,8%	3.195	22,3%
Allocation loyer	1.399	12,9%	1.460	10,7%	1.577	11,8%	1.393	9,7%	1.073	7,0%	807	5,6%
Avances	239	2,2%	137	1,0%	134	1,0%	168	1,2%	39	0,2%	41	0,3%
Allocation chauffage	2.457	22,6%	3.950	28,9%	2.213	16,6%	2.942	20,5%	3.240	21,3%	3.313	23,1%
Frais médico- pharmaceutiques	1.244	11,4%	1.230	9,0%	1.605	12,1%	1.384	9,6%	1.253	8,2%	1.193	8,3%
Eau, gaz, électricité	1.190	11,0%	1.222	9,0%	1.282	9,6%	1.161	8,1%	1.262	8,3%	1.100	7,6%
frais scol. + classes de neige	197	1,8%	201	1,5%	158	1,0%	118	0,8%	82	0,5%	44	0,3%
<b>Total des bénéficiaires</b>	<b>10.867</b>		<b>13.646</b>		<b>13.316</b>		<b>14.377</b>		<b>15.195</b>		<b>14.360</b>	

NB : Le nombre total de bénéficiaires concernent un nombre exhaustif de personnes différentes.

Cependant, étant donné qu'un bénéficiaire peut percevoir une ou plusieurs aides, la somme des différents types d'aides sera évidemment supérieure au total des bénéficiaires.

Les constats concernant l'évolution de l'aide sociale globale sont les suivants :

- Les types d'aides qui ont connu, entre 2011 et 2012, des taux significativement inférieurs à la tendance générale sont :
  - les interventions en matière de loyer et/ou de garantie locative (-24,8%) ;
  - les aides financières équivalentes (-19,5%) ;
  - les aides octroyées aux familles ne disposant pas de ressources suffisantes pour régler les factures d'énergie (eau, gaz et électricité) : (-12,8%).
- Les types d'aides qui ont connu des diminutions proches de la tendance générale sont :
  - les aides financières diverses (les bons nourritures, les aides pour les personnes s'inscrivant à une formation ou à la recherche d'un emploi, etc.) : (-7,8%) ;
  - les frais médico-pharmaceutiques avec une diminution de (-4,8%) ;
  - le revenu d'intégration sociale (RIS) : (-1,9%).

A noter que le seul type d'aide ayant affiché une augmentation entre 2011 et 2012 est l'allocation de chauffage, et essentiellement le Fonds Social Mazout (+2,3%).

### C. Evolution du nombre de dossiers actifs par travailleur social de première ligne

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Personnel administratif	34	35	47	48	50	52
Nombre d'AS (sans les MS)	71	72	92	94	101	99
TS/RIS	80	88	84	87	84	84
TS/AS	153	190	145	153	147	145

Suite à la crise économique et financière, le CPAS de Charleroi a connu une importante augmentation de la charge de travail des travailleurs sociaux de première ligne.

Entre 2008 et 2010, cette charge de travail étant largement au-dessus de la moyenne régionale (soit  $\pm$  145 dossiers sociaux actifs par travailleur social), le CPAS de Charleroi a dû renforcer de 41 % les équipes de première ligne.

Cet important renfort a permis de réduire significativement le nombre de dossiers actifs par travailleur social. Le ratio par travailleur social est ainsi passé de 190 dossiers en 2008 à 145 dossiers en 2012, soit une diminution de l'ordre de 23,7 %.

#### 1.1.2. Le Revenu d'intégration sociale (RIS)

Le RIS est un revenu minimum accordé aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes, ni ne peuvent y prétendre, ni ne sont en mesure de se les procurer soit par leurs efforts personnels, soit par d'autres moyens. Comme pour les autres allocations sociales, le RIS est un revenu indexé.

Pour les personnes qui bénéficient de ressources mais qui sont inférieures au revenu d'intégration, le CPAS intervient pour combler la différence jusqu'à concurrence du revenu d'intégration. Cette différence correspond au « RIS à taux partiel » par rapport au revenu d'intégration de base et qui se définit comme étant le « RIS au taux complet ».



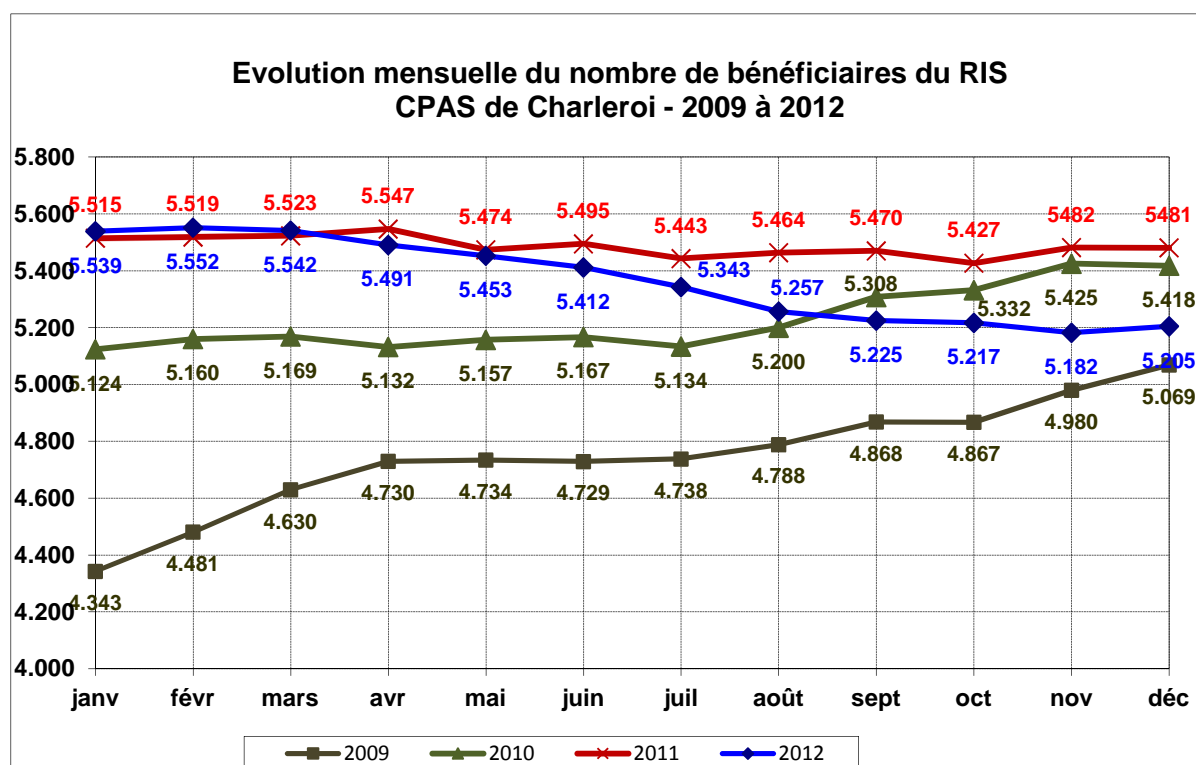
**A. Evolution des montants de base mensuels indexés du revenu d'intégration sociale (RIS)**

	Catégorie 1 (personne cohabitante)	Catégorie 2 (personne isolée)	Catégorie 3 (personne vivant avec une famille à sa charge)	Indice 2006 = 100
1/10/2006	429,66	644,48	859,31	100
1/04/2007 (augmentation, A.R. 15/03/2007)	438,25	657,37	876,5	102
1/01/2008 (augmentation, A.R. 15/03/2007) (saut d'index)	455,96	683,95	911,93	106,12
1/05/2008 (saut d'index)	465,07	697,61	930,14	108,24
1/09/2008 (saut d'index)	474,37	711,56	948,74	110,41
1/06/2009 (augment° de 2% l'applicat° du mécanisme légal lié au bien-être)	483,86	725,79	967,72	112,61
1/09/2010 (saut d'index)	493,54	740,32	987,09	114,87
1/05/2011 (saut d'index)	503,41	755,12	1.006,82	117,17
1/09/2011 (augment° de 2% l'applicat° du mécanisme légal lié au bien-être)	513,46	770,18	1.026,91	119,50
1/02/2012 (saut d'index)	523,74	788,61	1047,48	121,9
1/12/2012 (saut d'index)	534,23	801,34	1068,45	124,3

Comme on peut le constater dans le tableau ci-dessus, depuis 2006, les montants mensuels du RIS ont été influencés par 7 sauts d'index et 4 modifications du montant de base suite à l'application du mécanisme légal de liaison au bien-être.

Certes, ces importantes évolutions (mécanisme légal et index) sont nécessaires pour les personnes et les familles vivant en situation de précarité, mais elles ont un impact financier considérable, puisque l'intervention nette du CPAS de Charleroi en matière de revenu d'intégration représente ± 35 %.

**B. Evolution mensuelle du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS) – CPAS de Charleroi – de 2009 à 2012**



Le graphique ci-dessus montre que la croissance du nombre mensuel de bénéficiaires du RIS s'est accélérée au cours de l'année 2009, dépassant ainsi pour la première fois le seuil symbolique des 5.000 bénéficiaires mensuels. Le rythme d'accroissement s'est ralenti en 2010 et 2011 mais reste néanmoins, sur une base moyenne mensuelle, de  $\pm 15\%$  plus élevé par rapport à la moyenne mensuelle de l'année 2009.

Il importe toutefois de souligner que depuis le premier trimestre 2012, on observe une relative diminution du nombre mensuel de bénéficiaires du RIS. Celle-ci peut être observée dans le graphique ci-dessus dès le mois d'avril.

Cependant, les prévisions économiques annoncées par la Banque nationale de Belgique ne sont guère réjouissantes. Selon les indicateurs économique le niveau d'activité peine à se redresser: crise de l'emploi, crise de la dette publique, augmentation du nombre de chômeurs,... Ces tendances conjoncturelles corrélées avec l'exclusion des allocations de chômage des demandeurs d'emploi sur la base de leurs études, l'allongement de la durée de stage d'insertion professionnelle des nouveaux chômeurs, la dégressivité des allocations de chômage,... sont susceptibles de peser très lourdement sur l'évolution du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale.

### C. Bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS) par antenne sociale

ANTENNES SOCIALES	En moyenne mensuelle		Comparaison entre 2012 et 2011 en moyenne mensuelle
	2011	2012	
Charleroi	1.164	1.112	-4%
Couillet	236	201	-15%
Dampremy	253	225	-11%
Gilly	479	469	-2%
Gosselies	296	268	-9%
Jumet	515	511	-1%
Lodelinsart	196	219	12%
Marchienne	382	382	0%
Marcinelle	505	496	-2%
Monceau + Goutroux	227	207	-9%
Montignies S/S 1 + 2	662	489	-26%
Mont-sur-Marchienne	130	135	3%
Ransart	87	78	-11%
Roux	159	170	7%
Marchienne Docherie	128	134	5%
Dispositif d'Urgence Sociale	178	156	-12%
<b>TOTAL</b>	<b>5.427</b>	<b>5.252</b>	<b>-6%</b>

Les antennes sociales représentent par excellence les structures de « première ligne » du CPAS. Elles reçoivent les demandes d'aide de toute nature émanant de la population ; elles instruisent, dans un délai très bref, les dossiers sociaux qui sont soumis pour décision aux membres du comité spécial du service social. Elles s'investissent dans un travail d'accompagnement et de guidance sociale, de prévention et de partenariat local, et contribuent à favoriser l'insertion et la cohésion sociale.

Au travers des données chiffrées du tableau ci-dessus, on observe non seulement des différences de répartition entre les antennes sociales mais aussi des différences quant à leur évolution. L'antenne de Charleroi, qui compte proportionnellement le plus de bénéficiaires, enregistre une diminution de 4% comparé à l'année 2011. Dans les antennes sociales de Montignies, Couillet, DUS, Ransart, Monceau et Gosselies, le pourcentage de bénéficiaires a diminué plus significativement.

Par contre, Lodelinsart, Roux, Marchienne et Mont/s/Marchienne ont connu une augmentation du nombre de bénéficiaires.

**D. Evolution des bénéficiaires aidés par le CPAS de Charleroi suite aux sanctions et/ou exclusions ONEM<sup>2</sup>**

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre de bénéficiaires</b>	630	865	1.335	1.235	1.131	1.047
<b>2006 Indice = 100</b>	100	137	212	196	180	166

Le nombre de bénéficiaires aidés par le CPAS de Charleroi et ayant fait l'objet de «sanctions/exclusions» des allocations de chômage a baissé de 9,3 %. On s'éloigne par conséquent du pic enregistré en 2009 (1.335 sanctions), année-record depuis 2006.

Toutefois, au fil des années, les personnes sanctionnées et exclues viennent s'ajouter à celles des années précédentes et, comme le précise « l'UVCW – Section CPAS », la politique de sanction massive mise en place par l'ONEM a des conséquences humaines sur les chômeurs, mais aussi institutionnelles sur les CPAS qui subissent, au niveau local, le poids financier de cette mesure prise au niveau fédéral.

<b>Durée de la sanction et exclusion</b>				
	<b>2011</b>		<b>2012</b>	
	<b>Nb</b>	<b>%</b>	<b>Nb</b>	<b>%</b>
<b>Moins de 4 mois</b>	280	25%	239	23%
<b>4 mois et plus</b>	437	39%	350	33%
<b>Exclusions</b>	406	36%	458	44%
<b>Inconnue</b>	8	1%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.131</b>	<b>100%</b>	<b>1.047</b>	<b>100%</b>

Le tableau ci-dessus nous informe sur la durée des sanctions. Entre 2011 et 2012, on remarque un recul du nombre de bénéficiaires ayant été sanctionnés par l'ONEM pour une période de moins de 4 mois. Il en va de même en ce qui concerne les sanctions fixées à 4 mois et plus. Par contre, on remarque un renversement de tendance parmi les bénéficiaires exclus des allocations de chômage.

<sup>2</sup> Ces statistiques concernent uniquement l'année en cours et ne cumulent pas les exclus des années précédentes.

### 1.1.3. Le Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)

En 1993, Le principe du projet individualisé d'insertion a été introduit dans la loi sur le minimum de moyens d'existence (Minimex), il avait pour objectif de sortir les jeunes du risque d'une exclusion prolongée, et de façon générale pour combattre la pauvreté et la précarité financière. A cette époque, le maintien du droit au minimum d'existence pouvait être assorti de la conclusion d'un contrat d'intégration sociale (CIS). Ce contrat était, sauf pour des raisons de santé ou d'équité, obligatoire pour les bénéficiaires âgés de moins de 25 ans. Il devait être conclu dans un délai de trois mois

La loi DIS de 2002, qui remplace la loi sur le Minimex, maintient le principe de projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) et le réinvestit avec une définition d'objectifs et de modalités d'application.

Actuellement, 3 formes de Projet individualisé d'intégration sociale sont proposées aux bénéficiaires de l'aide sociale :

- Le **PIIS de formation** dont l'objectif est de préparer ces personnes à exercer une activité professionnelle pour augmenter leurs chances de décrocher un emploi.
- Le **PIIS à orientation sociale** qui concerne les personnes qui ne sont pas prêtes à entrer dans un processus d'insertion socioprofessionnelle. Le projet consiste à aider la personne en difficulté et à favoriser progressivement sa participation active dans la société (p.ex. recherche d'un logement, suivi de cours d'alphabétisation, etc.).
- Le **PIIS en matière d'études de plein exercice** qui prévoit la possibilité pour les CPAS d'accepter qu'une personne âgée de moins de 25 ans puisse bénéficier du DIS pour reprendre ou continuer des études, et ce afin d'accroître ses chances de (re)trouver un travail.  
Moyennant l'accord du CPAS et sous certaines conditions, un PIIS en matière d'études peut également être proposé aux bénéficiaires du revenu d'intégration âgés de plus de 25 ans.

**De 2008 à 2012, les 3 formes de PIIS ont évolué comme suit au sein du CPAS de Charleroi :**

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>PIIS de Formation</b>	181	346	328	471	509
<b>PIIS à Orientation sociale</b>	345	426	625	724	700
<b>PIIS Etudiants<sup>3</sup></b>	393	451	519	590	549
<b>TOTAL</b>	<b>919</b>	<b>1.223</b>	<b>1.472</b>	<b>1.785</b>	<b>1.758</b>

<sup>3</sup> Pour éviter qu'une personne ne soit comptabilisée plusieurs fois, le relevé statistique annuel des PIIS étudiants est relatif à une année académique.

En 2008, le CPAS de Charleroi avait proposé un projet individualisé d'intégration sociale à 919 bénéficiaires; pour cette année 2012, on en compte 1.758, soit une augmentation de 9,1% entre les deux périodes.

Comparé à l'année précédente, le nombre de PIIS « étudiants » et « à orientation sociale » a diminué respectivement de 3,3 et 6,9%. En revanche, les PIIS de formation ont connu une progression spectaculaire au cours de ces 5 dernières années, soit 181%.

**Pour l'année 2012, les 509 PIIS de formation concernent :**

Contrats formations	≤ 25 ans			> 25 ans			Total général
	F	H	Total	F	H	Total	
Stages en Régie de Quartier	47	51	98	123	128	251	349
Formations en EFT	4	12	16	17	41	58	74
Mises en situation active	15	22	37	19	14	33	70
Formations professionnelles qualifiantes	1	7	8	3	5	8	16
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>67</b>	<b>92</b>	<b>159</b>	<b>162</b>	<b>188</b>	<b>350</b>	<b>509</b>

Le tableau croisé ci-dessus nous informe que 68,8% des PIIS de formation sont constitués de personnes âgées de plus de 25 ans. Cette catégorie de bénéficiaires participe majoritairement, en qualité de stagiaire, dans des projets « de pré-qualification en Régie de Quartier » ; alors que les jeunes de moins de 25 ans sont davantage orientés vers des projets de « mises en situation active » et dans une moindre mesure vers des « formations professionnelles qualifiantes ».

**Pour l'année 2012, les 700 PIIS à orientation sociale concernent :**

Ages	F	H	Total
25 ans et -	316	296	612
> 25 ans	36	52	88
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>352</b>	<b>348</b>	<b>700</b>

En ce qui concerne les PIIS à orientation sociale, sur l'ensemble des 700 bénéficiaires en 2012, on dénombre près de 87,4 % de jeunes âgés de moins de 25 ans.

Ces projets d'intégration individualisée portent sur des objectifs d'intégration au sens large (démarches administratives, recherche d'un logement, gestion de la vie quotidienne, santé, éducation des enfants, etc.) mais également d'insertion professionnelle telle la recherche active d'emploi.

Le tableau ci-après reprend l'évolution des PIIS étudiants par niveau d'enseignement suivi :

Années académiques													
Niveaux d'enseignement	2006/2007		2007/2008		2008/2009		2009/2010		2010/2011		2011/2012		
<b>Contrat d'apprentissage + CEFA</b>	5	1,5%	9	2,3%	16	3,5%	14	2,7%	18	3,1%	17	3,1%	
<b>Secondaire</b>	<b>Général</b>	23	6,9%	27	6,9%	32	7,1%	36	6,9%	41	6,9%	33	6,0%
	<b>Technique</b>	61	18,4%	73	18,6%	83	18,4%	88	17,0%	91	15,4%	104	18,9%
	<b>Professionnel</b>	84	25,4%	110	28,0%	99	22,0%	134	25,8%	158	26,8%	145	26,4%
	<b>Spécial</b>	14	4,2%	15	3,8%	30	6,7%	27	5,2%	39	6,6%	23	4,2%
<b>Bachelier professionnalisant (graduat)</b>	92	27,8%	99	25,2%	128	28,4%	147	28,4%	167	28,3%	158	28,8%	
<b>Bachelier de transition (candidatures)</b>	31	9,4%	31	7,9%	33	7,3%	41	7,9%	38	6,4%	26	4,7%	
<b>Master (licences) + doctorat</b>	21	6,3%	29	7,4%	30	6,7%	32	6,2%	38	6,4%	43	7,8%	
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100,0%</b>	<b>393</b>	<b>100,0%</b>	<b>451</b>	<b>100,0%</b>	<b>519</b>	<b>100,0%</b>	<b>590</b>	<b>100,0%</b>	<b>549</b>	<b>100,0%</b>	
<i>Indice : 2006/2007 = 100,0</i>	<b>100,0</b>		<b>118,7</b>		<b>136,3</b>		<b>156,8</b>		<b>178,2</b>		<b>165,9</b>		

Entre les années académiques 2010/2011 et 2011/2012, le nombre de bénéficiaires PIIS étudiants a diminué de 7%. Comme pour les années académiques précédentes, les jeunes bénéficiaires âgés de moins de 25 ans représentent environ 97 % de l'ensemble des PIIS étudiants.

On s'aperçoit que le bachelier professionnalisant (graduat), avec 28,8%, constitue la filière d'études la plus suivie par les jeunes bénéficiaires d'un PIIS étudiant. Viennent ensuite par ordre d'importance, le niveau secondaire professionnel avec 26,4% et le niveau secondaire technique avec 18,9%.

A noter également que, d'une année à l'autre, la répartition entre niveaux d'enseignement demeure plus ou moins stationnaire. D'une manière générale, 55,5% des jeunes bénéficiaires entament ou poursuivent leurs études dans l'enseignement secondaire (général, technique ou professionnel voire spécial), contre 41,3% inscrits dans un projet d'études supérieures (bachelier ou universitaire).

Sur l'ensemble des 549 bénéficiaires d'un PIIS « étudiant » répertoriés au cours de l'année académique 2011/2012, le suivi scolaire et contractuel est le suivant :

- 207 étudiants ont réussi leur année d'étude, soit près de 37,7% ;
- 148 ont échoué, soit 27 % parmi lesquels :
  - 61 redoublent et poursuivent leurs études ;
  - 87 sont en stage d'attente, concluent un nouveau contrat d'intégration sociale ou ne sont plus aidés pour divers motifs.
- 162 ont interrompu leur contrat étudiant, soit 32% :
  - 79 ont abandonné leurs études en cours d'exercice ;
  - 28 poursuivent les études dans le même cycle ou dans le cycle supérieur d'études ;
  - 55 n'ont plus été aidés en cours d'études pour divers motifs.
- La situation « post-scolaire » de 32 étudiants n'est pas connue, les intéressés ne s'étant plus présentés auprès des services sociaux du CPAS. L'aide n'a donc plus été accordée.

- le taux de réussite selon le type d'enseignement se présente comme suit :
  - 46,5 % pour l'enseignement universitaire ;
  - 39,4 % pour l'enseignement secondaire technique ;
  - 37,3 % pour le bachelier professionnalisant ;
  - 36,6 % pour l'enseignement secondaire professionnel.

Les taux de réussite les plus faibles sont enregistrés dans l'enseignement secondaire général (avec 26,1%) et l'enseignement supérieur en bachelier de transition (avec 21,2%).

## 1.2. Le Passage 45

L'insertion socioprofessionnelle	
Bilan Espace Emploi	14,65
Article 60	11,6
Article 61/Activa/Autres	4
Coordination et administratifs	11,3
L'insertion sociale	
« Carrefour-Projets » - SIS	5
L'économie solidaire	
La coopérative/Cafétaria/Look-coiffure	3,5
<b>TOTAL</b>	<b>50,05 ETP</b>

Le dispositif d'insertion sociale et professionnelle développé au Passage 45 se compose de trois grands secteurs d'activités :

- l'insertion socioprofessionnelle
- l'économie solidaire
- l'insertion sociale.

Ce dispositif est réservé aux personnes aidées financièrement par le CPAS de Charleroi.

### 1.2.1. L'insertion socioprofessionnelle

Notre service d'insertion socioprofessionnelle a pour objectif principal la mise au travail des personnes bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale qui éprouvent des difficultés à trouver un emploi en raison d'un niveau de formation trop faible, d'un manque d'expérience professionnelle ou d'une inactivité prolongée.

Grâce à ce service, une aide et un soutien individualisé sont apportés aux bénéficiaires dans leur parcours de réinsertion sociale et professionnelle. Nous les aidons en effet à définir un projet professionnel, à rechercher activement un emploi ou nous les orientons vers des formations.



## A. L'évolution du nombre de bénéficiaires ayant recours au service d'insertion socioprofessionnelle (base annuelle)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Insertion socioprofessionnelle*</b>	2.371	2.301	2.506	2.923	3.223	3.179
<b>Article 60</b>	832	775	770	753	745	769
<b>Article 61</b>	127	97	133	96	87	69
<b>Activa</b>	21	35	32	48	74	42
<b>PTP<sup>4</sup></b>	18	23	19	16	15	15
<b>SINE<sup>5</sup></b>	34	34	32	39	44	40
<b>Autres (CPE<sup>6</sup>/APE...)</b>	99	106	105	120	84	64

\*Les personnes temporairement exclues des allocations de chômage qui suivent des séances d'information au P45 ne sont pas comptabilisées depuis 2011.

En 2012, notre service d'insertion socioprofessionnelle a compté 3.179 bénéficiaires, soit près de 900 personnes de plus qu'en 2007.

On remarque qu'au fil des années, les personnes que nous accueillons sont de plus en plus éloignées de l'emploi et cela nous oblige à développer en priorité leurs compétences sociales avant même d'envisager une mise à l'emploi. On entend par compétences sociales : la fiabilité, la motivation ou encore l'identification d'un projet professionnel.

L'augmentation significative du nombre de personnes participant régulièrement aux activités d'insertion sociale constitue un indice qui justifie la politique (fédérale et régionale) d'activation.

Notons aussi que l'augmentation du nombre de bénéficiaires accompagnés a non seulement des impacts sur les actions de clarification (tests de compétence, mises en situation active, stages en entreprise, etc.) mais aussi sur le temps de mise en action.

En 2012, tout comme en 2011, alors qu'un nombre important de personnes introduisant une demande d'insertion socioprofessionnelle, on observe une stagnation du nombre de mises à l'emploi sous contrat Article 60 et 61. Cela s'explique par le fait que de plus en plus de personnes expriment leur volonté de travailler mais n'ont néanmoins pas atteint le seuil minimum d'employabilité (compétences sociales et maîtrise de la langue française).

Des séances d'information destinées à l'ensemble des bénéficiaires ont été organisées dans le but de présenter les formations « métier » (technicienne de surface, auxiliaire de l'enfance, aide ménagère, etc.) qu'ils ont l'opportunité de suivre.

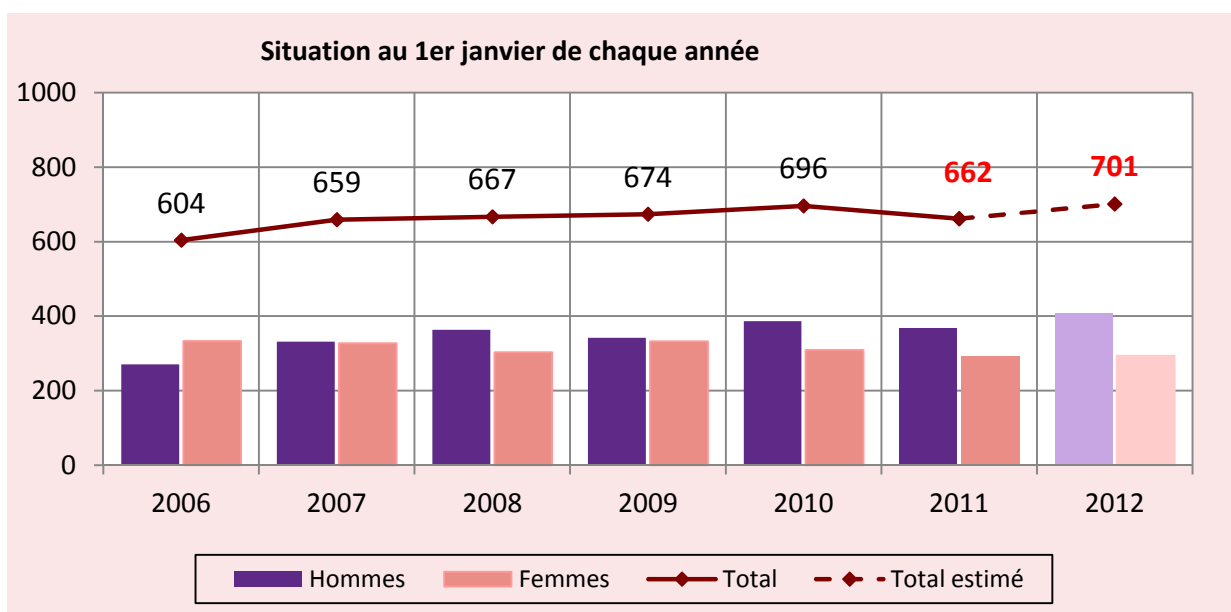
En termes de mise à l'emploi et d'inscription en formation, cette méthodologie a été porteuse de résultats et a été intégrée comme un nouvel outil de recrutement des bénéficiaires.

<sup>4</sup> PTP : Programme de transition professionnelle dans le cadre du programme de résorption chômage (RW).

<sup>5</sup> SINE : Activation spécifique au secteur de l'économie sociale.

<sup>6</sup> CPE : Contrat 1er emploi pour les demandeurs d'emploi de moins de 25 ans.

**Evolution du nombre de bénéficiaires mis à l'emploi (Article 60 et 61, Activa, PTP, Sine et autres)  
Situation au 31 décembre de chaque année**



En 2012, le CPAS de Charleroi a permis à 701 bénéficiaires de retrouver un emploi, dont 390 hommes et 311 femmes, de retrouver un emploi.

Notons que la mise à l'emploi via le contrat de travail Article 60 constitue une étape déterminante vers l'intégration sociale et professionnelle du bénéficiaire du RIS. Une expérience professionnelle augmente en effet les chances de trouver un emploi durable par après.

En 2012, les « emplois formation » - subsidiés par le Fonds social européen - ont permis de former 315 bénéficiaires, dont 155 femmes, sous contrat de travail Article 60. Ces formations qualifiantes et certifiantes sont données sous forme de modules de type court. Citons par exemple les formations en alphabétisation, aide ménager(ère) ou aide familial(e), auxiliaire de l'enfance ; l'initiation aux normes HACCP (fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social - cfr Arrêté du 29 septembre 1997) et aux techniques de bases en nettoyage (ITN), ou encore des sensibilisations en prévention en outillage et travail en hauteur.

La clé de la réussite des projets de formation est également due au partenariat avec les différents opérateurs de formation dont la FUNOC<sup>7</sup>, la Promotion sociale (Cours Professionnels pour Adultes), les crèches de la région de Charleroi ou encore l'association « Lire et écrire ». Grâce à une coopération exigeante, on atteint en effet plus facilement l'objectif commun visé qui est : l'insertion durable par la qualification.

Notons enfin que l'accompagnement des personnes à travers les « emplois formation » donne la possibilité aux usagers de dépasser plus rapidement leurs difficultés, et ce, grâce non seulement à un accompagnement personnalisé mais aussi à un soutien spécialisé développé dès l'entrée en préformation.

<sup>7</sup> Formation pour l'Université Ouverte de Charleroi.

## 1.2.2. L'économie solidaire

Le Passage 45 propose également aux bénéficiaires du CPAS un espace d'économie solidaire où ils peuvent trouver diverses boutiques sociales dont une coopérative alimentaire qui propose une offre de biens à moindre coût.

### A. Evolution du nombre de bénéficiaires fréquentant la coopérative alimentaire

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Clients de la Coopérative	842	960	1.250	1.249	1.077	1.075

## 1.2.3. Le service d'insertion sociale (SIS)

Ce service comprend un lieu de mobilisation sociale appelé « Carrefour-projets », où différents ateliers pratiques (cuisine, couture, dessin, etc.) mais aussi de discussion (sur la parentalité, la vie sociale et le bien-être, etc.) sont organisés et destinés aux bénéficiaires du CPAS afin qu'ils puissent établir des liens sociaux et sortir ainsi peu à peu de l'isolement.

### A. Evolution du nombre de bénéficiaires fréquentant « Carrefour-Projets »

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Carrefour-Projets	131	111	139	156	191	239

L'augmentation du nombre de bénéficiaires « Carrefour-Projets » se confirme d'année en année. En 2012, on atteint les 239 personnes, soit 82 % de plus qu'en 2007.

Les passages de ce service (Carrefour-Projets) vers les parcours d'insertion professionnelle restent par contre stables. En moyenne, un bénéficiaire sur trois fréquentant le « Carrefour-Projets » s'inscrit par après dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle.

## 1.3. Le Service Médiation de Dettes

Composition du service	
Responsable	1
Travailleurs sociaux	8,45
Agents administratifs	3,3
<b>TOTAL</b>	<b>12,75 ETP</b>

### 1.3.1. Evolution de la demande de la population (médiation amiable)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Personnes reçues en permanence</b>	2.387	2.613	3.207	2.541	3.000	2.888
<b>Premiers RDV demandés</b>	1.108	1.202	1.134	1.007	921	1.025
<b>Nouveaux dossiers ouverts</b>	648	585	635	602	574	616
<b>Suivis</b>	447	505	614	636	673	546
<b>Nombre de dossiers actifs</b>	1.095	1.090	1.249	1.238	1.247	1.162

En 2012, nous constatons une légère diminution de la fréquentation du service de médiation de dettes lors des permanences. Ce recul s'explique par le transfert de la permanence énergie du service de médiation de dettes vers la Maison de l'énergie en septembre 2012.

Toutefois, le nombre de personnes sollicitant un rendez-vous est en augmentation par rapport à 2011. La différence entre le nombre de rendez-vous demandés et le nombre de dossiers ouverts est lié au fait que les personnes ne reviennent pas toujours après un premier contact. Il arrive, entre autres, que la réponse donnée en permanence suffise ou que le délai d'attente pour un premier rendez-vous décourage certaines personnes qui, entre-temps, parviennent à mettre en place des solutions souvent viables à court terme.

Au total, en 2012, le service a géré 1.162 dossiers de médiation de dettes. Il faut toutefois noter que cette donnée n'est pas exhaustive car elle ne reprend que les dossiers respectant la norme régionale (subvention couvrant la gestion de 1.000 dossiers).

### 1.3.2. Evolution du nombre de demandes en règlements collectifs de dettes introduites par le service de médiation de dettes

Année	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Requêtes déposées	75	49	71	92	98	136
Requêtes admises par le juge en RCD et désigne un médiateur judiciaire	53	40	70	67	85	124
Nombre de Désignations ( du CPAS par le tribunal du travail en qualité de médiateur judiciaire)	2	0	0	3	7	0

Le règlement collectif de dettes (RCD) a pour objectif de « rétablir » la situation financière du débiteur et, éventuellement selon certaines conditions, de payer ses dettes tout en veillant à ce que lui-même et sa famille puissent mener une vie conforme à la dignité humaine.

Le RCD intervient lorsque toutes les négociations à l'amiable ont échoué entre le débiteur et ses créanciers. Il s'agit d'une procédure résiduaire où le médiateur de dettes dispose d'un mandat judiciaire.

Il faut noter qu'au cours de l'année 2012, le CPAS de Charleroi n'a pas été désigné en qualité de médiateur judiciaire.

En ce qui concerne le nombre de requête déposée, par le service, dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes, il ne cesse de croître depuis 2007. En effet, il est de plus en plus fréquent que cette procédure soit la solution la plus pertinente pour répondre aux difficultés financières rencontrées par les personnes.

## 1.4. Le Pôle Energie

---

Pôle energie	
Responsable	1
Architecte	1
Gestionnaires crédit	1
Agent prévention	1
Tuteurs énergie	3
Fonds social mazout	
Travailleur social dirigeant	0,8
Coordinatrice administrative	1
Assistants sociales	0,8
Agents administratifs	5,5
Encodage AS400	3
<b>TOTAL</b>	<b>18,1 ETP</b>

Le Pôle énergie regroupe les services développés par le CPAS dans le champ de l'énergie. Il comprend :

- la Cellule Energie (Tuteurs Energie/Permanence Energie/PAPe-Plan d'Action et de Prévention Energie, Charleroi Eco Energie-entité locale du FRCE8, Cellule PEB) ;
- la Cellule Fonds Social Mazout (allocations chauffage, aide financière, MEBAR, Fonds social de l'Eau).

La Cellule Energie propose aux usagers, mais aussi à l'ensemble des citoyens, un outil d'aide à la décision, de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) et de soutien à la diminution des dépenses énergétiques.

Elle déploie également ses activités de prévention dans le cadre des volets individuels et collectifs du Plan d'action et de prévention énergie (PAP) subventionné par la Région wallonne. L'objectif principal de ce plan est d'aider une population fragilisée à réaliser des économies d'énergie et réduire ainsi significativement sa facture énergétique.

Elle aide enfin les usagers à résoudre tout problème administratif relatif aux contrats de fourniture de gaz et d'électricité.

La Cellule Fonds Social Mazout est un outil destiné aux personnes qui éprouvent des difficultés à payer leurs factures de combustible autre que le gaz et l'électricité.

---

<sup>8</sup> Fonds de Réduction du Coût global de l'Energie.

### 1.4.1. Les Tuteurs Energie/Permanence Energie/PAP

Les suivis individualisés réalisés par nos tuteurs énergie auprès des ménages<sup>9</sup> précarisés s'opèrent principalement par des visites à domicile. Ils visent à établir un inventaire des habitudes de consommation des ménages concernés, à prodiguer des conseils mais aussi à proposer des solutions pour réduire la consommation énergétique et améliorer l'état de leur logement. Le quickscan énergétique<sup>10</sup> et l'analyse comportementale constituent donc l'essentiel de la démarche des Tuteurs Energie.

#### A. Nombre de ménages audités par les tuteurs énergies, par catégorie

2009	2010	2011	2012
224	283	272	294*

*\*Le chiffre total de 294 nouveaux dossiers ouverts en 2012 ne tient pas compte du traitement des anciens dossiers pour des raisons administratives et/ou de suivi de guidance énergétique.*

L'importante augmentation de la catégorie « autres ménages résidant sur l'entité » (qui est passée de 61 à 116 ménages) peut s'expliquer par l'augmentation significative du nombre de demandes traitées en 2012 par la permanence énergie.

Celle-ci, assurée maintenant par 2 agents de la cellule énergie (un tuteur et un agent en charge des actions de sensibilisation collective) à la Maison de l'Energie, est accessible un demi-jour par semaine à tout citoyen (bénéficiaire ou non) qui rencontre des problèmes administratifs et/ou financiers liés à sa facture de gaz/électricité. En fonction du problème rencontré, et dans la mesure où la situation administrative est éclaircie, soit un plan de paiement est conclu sur place avec le fournisseur, soit le client est redirigé vers d'autres services du CPAS : vers une antenne sociale pour bénéficier d'une aide financière énergétique, vers le service Médiation de dettes s'il y a lieu, ou vers les Tuteurs Energie.

On constate que la proportion de citoyens, non bénéficiaires d'une aide sociale, se rendant aux permanences énergie est en augmentation par rapport aux années antérieures. Il s'agirait d'une conséquence de la libéralisation du secteur de l'énergie qui touche, sur le plan financier, toutes les catégories de ménages à bas revenus.

<sup>9</sup> Il s'agit des ménages au sens fiscal du terme (couple avec ou sans enfant, isolé, cohabitant).

<sup>10</sup> Audit rapide et ciblé qui vise à répertorier la consommation énergétique et à donner un aperçu des principales mesures d'économies d'énergie.

## B. Nombre de ménages<sup>11</sup> suivis individuellement par type de logement

	2009	2010	2011	2012
Ménages locataires du logement	162	211	188	176
Ménages propriétaires du logement	62	72	84	118
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>283</b>	<b>272</b>	<b>284</b>

La proportion de ménages propriétaires de leur logement, touchés par la précarité énergétique, montre bien que la problématique s'étend à des couches de la population autrefois épargnées par le phénomène.

Par ailleurs, dans le cadre du Plan d'action de prévention, un agent assure des séances de sensibilisation collective au sein de groupes constitués (FUNOC, Espaces-Citoyens, Passage 45, secteur associatif, etc...) avec pour objectif une transmission dynamique d'informations essentielles relatives à l'utilisation rationnelle de l'énergie.

En 2012, celui-ci a touché un peu plus de 280 personnes.

### 1.4.2. Charleroi Eco énergie

Créée en mars 2009 et active depuis juin de la même année, Charleroi Eco énergie a pour mission d'octroyer des prêts à taux 0 % pour tout investissement économiseur d'énergie réalisé dans un bâtiment résidentiel situé sur l'entité de Charleroi.

Ce dispositif s'adresse d'une part à toute personne -sans limite de revenu- sous forme d'un prêt à tempérament de 10.000 € maximum remboursable en 5 ans; et d'autre part au public-cible (personnes à faibles revenus qui bénéficie d'un accompagnement de type ESCO12).

Pour financer ces prêts, le CPAS bénéficie de 2.000.000 € par an. L'objectif vise l'octroi de 200 prêts annuels, dont 20 % sont réservés au public-cible.

Le premier exercice, clôturé le 31 mai 2010, a permis d'attribuer 160 prêts dont 30 au groupe-cible, soit 18,75 %. Le deuxième exercice, en progression, s'est clôturé par l'octroi de 192 prêts, dont 41 au groupe-cible. Le troisième exercice, clôturé en mai 2012 présente un bilan de 205 dossiers, dont 53 réservés au groupe-cible, qui est donc proportionnellement en forte augmentation.

Après trois ans et demi de fonctionnement, Charleroi Eco énergie atteint ses objectifs en touchant notamment une proportion du public-cible atteignant les 25%, en progression constante.

<sup>11</sup>La règle est la suivante : 1 dossier est ouvert par ménage, quelque soit le nombre de personnes que compte ce dernier.

<sup>12</sup>Energy Service Company : prise en charge et suivi global du dossier, d'amont en aval, sur les plans financiers, techniques et administratifs.



### 1.4.3. Cellule « Performances Energétiques du Bâtiment » (PEB)

L'architecte/auditrice énergétique qui chapeaute le volet technique de Charleroi Eco Energie a initié dans le courant de 2011 une démarche d'efficacité énergétique au profit des bâtiments du CPAS. Elle traite plus particulièrement les dossiers relatifs à la PEB et aux demandes de subsides régionaux UREBA<sup>13</sup>.

A partir d'un cadastre énergétique en voie d'élaboration de 35 bâtiments sélectionnés, elle réalise des audits énergétiques et travaille en collaboration avec le Service Technique du CPAS pour dégager les solutions de rénovation énergétique les plus efficaces en termes d'économie d'énergie et de budget.

### 1.4.4. Fonds Social Mazout (FSM)

Le Fonds Social Mazout est une mesure fédérale, entrée en vigueur le 4 septembre 2002, qui confie aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies, à savoir :

- les bénéficiaires de l'intervention majorée de l'assurance maladie invalidité (BIM-OMNIO) ;
- les ménages dont les revenus annuels bruts ne dépassent pas 16.306,30 € + 3.018,74 € par personne à charge ;
- les personnes surendettées bénéficiant d'une médiation de dettes ou d'un règlement collectif de dettes et pour lesquelles le CPAS a constaté qu'elles ne pouvaient faire face au paiement de leur facture de chauffage.

Les produits pour lesquels le Fonds Social Mazout intervient sont principalement : le mazout (gasoil) de chauffage, le pétrole lampant de type C et le gaz propane en vrac. Le gaz naturel et les bonbonnes ne sont pas pris en compte.

#### A. Evolution du nombre de demandes et d'octrois

Périodes	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre d'octrois	2.981	3.645	5.416	4.931	5.757
Nombre de refus	2.111	1.118	997	1.164	936
Montants alloués	265.510 €	328.331 €	455.772 €	474.028 €	481.543 €
<b>Total des demandes</b>	<b>5.092</b>	<b>4.763</b>	<b>6.413</b>	<b>6.095</b>	<b>6.693</b>

Le montant total des demandes en 2012 a été fortement impacté par un hiver exceptionnellement long. La progression constante des demandes relatives à l'octroi de l'allocation chauffage est également constatée dans le cadre de l'aide financière accordée aux personnes n'étant pas en mesure de s'approvisionner en combustible (mazout/charbon/ bois/pellets/gaz propane en vrac).

<sup>13</sup> UREBA = Utilisation Rationnelle de l'Energie dans les Bâtiments.

## 1.5. L'Hébergement et le Logement

Composition du service	
Responsable	1
Agents administratifs	2,2
Agents techniques	3
<b>TOTAL</b>	<b>6,2 ETP</b>

Les principales missions de la cellule logement sont d'apporter des réponses concrètes aux problématiques de logements rencontrées par nos usagers. Ces problématiques s'avèrent tantôt ponctuelles (sinistres, ruptures familiales, pertes voire expulsions de logement), tantôt récurrentes (ruptures successives, expulsions multiples, etc.).

Notons que notre cellule logement est également un interlocuteur privilégié des principaux acteurs du logement (Sociétés de logement de service public, Agence Immobilière Sociale, Fonds du Logement, Plan d'ancrage communal, etc.).

### 1.5.1. Evolution des attestations sans-abri

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre de bénéficiaires</b>	678	731	746	736	733	431
<b>Indice 2007 = 100</b>	100	108	110	108	108	64

L'attestation sans-abri est une demande d'aide sociale en vue d'obtenir un logement social auprès des sociétés de logements de service public. L'attribution d'un logement social répond en effet à une série de critères objectifs qui permettent de classer chaque demandeur selon un système de points qui se veut le reflet de la situation sociale de ce dernier.

Selon le législateur, une personne sera considérée comme sans abri si elle ne dispose pas de logement et/ou de lieu de résidence, si elle n'est pas en mesure de l'obtenir par ses propres moyens, ou si elle réside temporairement dans une maison d'accueil en attendant qu'un logement soit mis à sa disposition.

### 1.5.2. Les primes à l'installation<sup>14</sup>

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
moins de 25 ans	152	139	182	166	163	172
25 à 40 ans	167	192	250	220	161	152
40 ans et plus	100	114	121	172	127	96
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>445</b>	<b>553</b>	<b>558</b>	<b>451</b>	<b>420</b>

Toute personne bénéficiaire d'une allocation sociale qui souhaite aménager ou équiper son logement, ou encore qui décide de perdre sa qualité de sans-abri, peut bénéficier une fois dans sa vie de la prime à l'installation.

Cette prime est accordée par les CPAS, elle peut être utilisée pour compenser les dépenses relatives à l'achat de meubles (lit, table, frigo, etc.) ou liées à des frais de raccordement (gaz, électricité, etc.).

Les personnes sans-abri, en acceptant de s'installer dans un logement, bénéficient du droit à l'intégration sociale ainsi que d'une intervention du CPAS pour leur installation.

L'objectif est donc d'encourager les personnes sans-abri (comme par exemple, les personnes qui vivent dans un camping) à s'installer dans un logement et de pouvoir ainsi disposer d'une adresse officielle.

La prime à l'installation ne peut en aucun cas être utilisée pour le paiement d'un loyer ou d'une garantie locative.

On constate que le nombre de primes à l'installation accordées aux moins de 25 ans a augmenté de 13,3%, entre 2007 et 2012. La tendance est plutôt à la baisse pour les bénéficiaires de 25 ans et plus.

### 1.5.3. Nombre d'expulsions effectives

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre d'expulsions	129	173	205	163	197	288
Indice 2006 = 100	100	134	159	126	152	223

En vertu de la loi du 30/11/1998, le CPAS de Charleroi reçoit les avis de toutes les requêtes introduites en Justice de Paix par les propriétaires en vue d'expulser leur locataire.

Cela nous permet d'intervenir en amont pour tenter d'éviter ainsi l'expulsion.

<sup>14</sup> Cfr Art. 57bis de la loi du 08/07/1976 - L'intervention de l'Etat fédéral est de 100 %.

## 1.6. Le Service Jeunesse

---

Composition du service	
Manager social	1
Chargée de projet	1(0,5 à partir du 01/10)
Auxiliaire professionnel	0,5
Educateurs gradués	2
Assistants sociaux	4
Agents administratifs	1,5
<b>TOTAL</b>	<b>10 ETP</b>

L'objectif général du Service Jeunesse est de tendre vers un travail de prévention générale visant à rompre les mécanismes de transmission de la précarité au sens large et de ses conséquences directes et/ou indirectes sur les enfants. Il vise ainsi à enrayer la stigmatisation et la pauvreté infantile par l'utilisation d'outils de travail social de type individuel, collectif et communautaire ;

Ses actions consistent plus précisément à :

- être à l'écoute, donner un avis ou une orientation sur toute question relative à la jeunesse et aux situations familiales complexes : parents seuls, en dépression, dépassés par le comportement de leur enfant, etc. ;
- veiller au bien-être général des enfants et des adolescents de nos bénéficiaires, et favoriser à terme leur intégration sociale en leur donnant accès à une aide matérielle, scolaire, médicale et psychologique, à des activités socioculturelles et/ou sportives ;
- venir en appui aux parents dans l'éducation de leurs enfants par un accompagnement social et/ou éducatif en famille, spécifique et individualisé. En cas d'urgence, nous pouvons les aider à trouver des solutions (ex : hospitalisation des parents, hébergement provisoire des enfants, etc.);
- assurer un travail de coopération avec les services internes au CPAS ;
- gérer la tutelle des mineurs d'âge confiés au CPAS ;
- organiser des activités collectives soit pour les enfants, soit pour les parents, soit pour les deux (ateliers, groupes de paroles, activités enfants/parents, etc.) ;
- mettre en place un travail de concertation et de coordination du réseau spécifique à l'aide à la jeunesse.

Son approche est intégrée et transversale (elle intègre enfants, parents, familiaux, réseaux) et pluridisciplinaire (actions conjuguées d'une équipe composée de travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés, psychologues).

En 2012, nos actions de prévention se sont considérablement développées par la consolidation des partenariats avec : la MADO<sup>15</sup>, la plateforme de lutte contre les violences familiales, l'HEPCUT-Condorcet<sup>16</sup>, l'ORS<sup>17</sup>, le Relais Social, les AMO<sup>18</sup> Point Jaune ou encore AJMO<sup>19</sup>. Ces actions, à la charnière entre l'aide à la jeunesse et l'aide générale (CPAS), se manifestent notamment par la lutte contre l'échec scolaire, l'organisation d'activités socioculturelles, la participation active à des groupes de travail relatifs à l'autonomie des jeunes.

### 1.6.1. Evolution du nombre de personnes aidées

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre de familles et enfants aidés par le Service jeunesse</b>	DN	DN	DN	413	510	425

*DN = Données non disponibles*

La procédure (mise en place en 2010) de recueil et d'analyse de la demande afin d'articuler au mieux le Service de Jeunesse avec les services internes au CPAS confirme la nécessité d'apporter un regard particulier, voire spécialisé, sur les situations de mineurs en difficulté et/ou en danger. En effet, les conditions de vie difficiles d'enfants sont parfois délicates à appréhender et sont génératrices de stress.

Les situations exposées sont, soit orientées après analyse, soit investiguées (rencontre des protagonistes), soit prises en charge avec la mise en place d'un accompagnement. Exceptionnellement, elles font l'objet d'un signalement auprès des autorités judiciaires ou administratives de l'aide à la jeunesse.

Nous venons ainsi en appui aux travailleurs sociaux de notre CPAS (antennes sociales, hôtel social, DUS, SAF, etc.) en leur donnant un avis, une orientation sur toutes les questions relatives à la jeunesse, à la législation en rapport et aux situations familiales complexes. Nous servons également de relais avec les autorités judiciaires et administratives et assurons le travail de concertation/coordination du réseau d'intervenants.

<sup>15</sup> Maison de l'adolescent située à Charleroi.

<sup>16</sup> La Haute Ecole Provinciale de Hainaut – Condorcet.

<sup>17</sup> L'asbl ORS - Espace Libre est agréée en tant que Service d'Aide aux Justiciables pour l'arrondissement judiciaire de Charleroi et a notamment pour mission l'accompagnement social et psychologique des personnes victimes d'infraction et de leurs proches.

<sup>18</sup> AMO : Aide en milieu ouvert.

<sup>19</sup> AJMO : Accompagnement de jeunes en milieu ouvert.

## 1.7. La Maison familiale

Composition du service	
Agent administratif	0,5
Educateurs gradués	4
Educateur breveté	1
Aide familiale	1
Chef educatrice	1
Psychologue	0,5
Auxiliaire professionnel	0,8(0,6 à partir du 01/08)
<b>TOTAL</b>	<b>8,8 ETP</b>

### 1.7.1. Evolution du nombre d'enfants aidés

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre d'enfants hébergés par la Maison familiale</b>	12	10	9	8	7	12

### 1.7.2. Evolution du nombre de nuitées

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre de nuitées</b>	3.252	3.757	3.682	1.929	1.766	1.219

Le CPAS assume sur fonds propres l'accueil et l'hébergement à court, moyen et long terme d'enfants placés à la demande du Service de l'Aide à la Jeunesse (SAJ), du Service de Protection Judiciaire (SPJ), ou encore des parents. Nous les accueillons dans un cadre résidentiel et collectif tout en leur offrant un lieu de vie sécurisant et structurant. Une équipe de professionnels de l'éducation veille à la socialisation et à l'intégration des enfants hébergés.

La maison familiale accorde une attention particulière au maintien des liens avec les parents pour éviter une pauvreté relationnelle, cause de nombreuses carences affectives qui, trop souvent, se manifestent à l'âge adulte par de la désaffiliation, de la dépendance, des comportements d'abandon ou encore de maltraitance.

Suite à la dernière demande d'agrément, une mise en conformité du bâtiment a été exigée par le Service Régional d'Incendie (SRI). Il s'en est suivi l'obligation de réaliser des transformations au

deuxième étage qui ont empêché l'accès à ce dernier. Entre 2011 et 2012, le nombre d'enfants aidés est passé de 7 à 12 en fonction du nombre de chambres disponibles. L'objectif est de pouvoir accueillir 15 enfants dès que possible.

On constate dans le tableau ci-dessus que le nombre de nuitées a encore diminué en 2012. Cette diminution s'explique par le fait que les retours en week-end pour des fratries de plus de 3 enfants ont été plus fréquents que l'année passée. Le travail éducatif s'articule en effet autour du maintien du lien avec les parents et de la réintégration en famille dès que cela s'avère possible. Afin de préparer au mieux le départ définitif de la Maison familiale. Ces enfants ont donc passé moins de temps (de nuits) dans l'institution.

## 1.8. Le Pôle Maison d'Accueil et Logements Accompagnés

Maison d'accueil	
Directeur	1
Educateurs	4,8
Surveillants de nuit	3
Assistants sociaux	1
Agent administratif	0,8
Agent d'entretien	1
Ouvrier d'entretien	0,2
Logements transitoires	
Travailleurs sociaux	3,5
Ouvrier d'entretien	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>15,5 ETP</b>

### 1.8.1. Indicateurs d'activités en 2012

		2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Maison d'accueil</b>	Lits agréés et subventionnés	20	20	20	20	20	20
	"Unités d'hébergement"	11	11	11	11	12	12
	Nuitées	5.910	6.071	6.457	6.112	5.829	6.577
	Ménages hébergés	44	46	42	46	43	41
	Demandes non rencontrées	176	209	265	253	333	377
		2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Logements de transition</b>	Logements d'insertion	15	15	15	15	12	12
	Logements d'urgence	0	0	1	2	2	4
	Logements conventionnés	68	68	68	68	67	24

La capacité d'hébergement de l'Hôtel Social a été augmentée d'une unité à partir du 1er janvier 2011. Comme on peut le voir dans le tableau ci-dessus, le volume global de nuitées a connu une augmentation significative de (+ 12,85%).

A noter que cette augmentation s'explique également par la taille des familles hébergées, ainsi que par des mesures de placement en faveur de certains enfants mineurs.

A l'issue du séjour à l'Hôtel Social, nous notons que :

- Près de la moitié des ménages intègre un logement ;
- Un cinquième d'entre-eux retourne ou s'installe en famille ;



- Un cinquième d'entre-eux également intègre une structure ou une institution adaptée à leurs caractéristiques personnelles.
- Une personne sortante ne se « fixe » pas à un endroit précis et reprend en quelque sorte une « vie d'errance ».

Sur le plan de l'infrastructure, des travaux d'aménagement des combles ont été effectués et ont permis la création de 5 chambres supplémentaires.

Nous poursuivons en outre un programme visant le reconditionnement des espaces communautaires et la création de nouveaux locaux à destination du personnel.

En ce qui concerne les logements transitoires, la rénovation de l'ensemble des logements sis au Château Delhaize s'est terminée en 2012 et a été suivie par la « création » de logements d'urgence (2 logements sont à ce jour fonctionnels et un 3<sup>ème</sup> le sera en 2013).

Enfin, comme en 2011, nous avons assuré en 2012 l'accompagnement social des familles qui occupent les logements conventionnés avec le Fonds du Logement Wallon.

Ces 8 logements sont situés sur le site de l'Etoile à Jumet.

## 1.9. Le Dispositif d'Urgence Sociale

<b>DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE</b>		<b>4. Pole hébergement :</b>	
Coordinateur	1	<b>Abri de nuit Dourlet</b>	
Responsable administratif	1	Coordinatrice	1
Employée administrative	1	Agent administratif	1
<b>1. Cellule d'intervention (32.12.12)</b>		Travailleurs sociaux	12
Travailleurs sociaux	6	Ouvrières polyvalentes	2
<b>2. Cellule SDF</b>		<b>Structure d'accueil socio-sanitaire</b>	
Travailleurs sociaux	3	coordinateur + Travailleurs sociaux	5
Travailleurs sociaux « hors les murs »	2	Psychologue	1
Agents d'accueil	2	<b>Abri de nuit supplétif (du 1<sup>er</sup> novembre au 30 mars)</b>	
<b>3. Equipe socio-éducative</b>		Chef éducateur	1
Educateurs	2	Travailleurs sociaux	8
		<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

Ce service est destiné à répondre aux situations de détresse sociale rencontrée en urgence. Tel qu'il a été inauguré en juin 2010, le nouveau dispositif d'urgence sociale a pour ambition de susciter une cohérence de traitement en ce qui concerne les demandes d'aides urgentes, la gestion sociale et administrative des personnes sans abri, l'hébergement d'urgence, ainsi que la prévention, l'accompagnement et le suivi des personnes sans-abri.

Le dispositif d'urgence sociale se décline en quatre pôles distinctifs et interactifs :

### A. Une cellule d'intervention d'urgence (le 32.12.12 – 24h/24, 365j/an)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre de bénéficiaires</b>	682	723	709	563	701	775

Pour la période du 01 janvier au 31 décembre 2012, nous pouvons estimer -sur base des chiffres reçus via notre opérateur téléphonique et des périodes-test réalisées par les urgentistes (pendant lesquelles tous les appels entrant sont comptabilisés et répertoriés)- à 9.640, le nombre d'appels pris en charge par notre service.

#### **Répartition par type d'appel :**

- 1.441 demandes d'interventions (+/- 4/j)
- 2.122 demandes d'orientations (+/- 6/j)
- 2.052 demandes de renseignements internes au C.P.A.S. (+/- 7/j)

- 1.409 demandes de renseignements divers (+/- 5/j)
- 1.061 demandes relatives à des situations en cours (+/- 3/j)
  - 524 demandes d'écoute (+/- 1/j)
  - 654 appels aboutissant à 1 refus du service (+/- 2/j)
  - 230 visites de bénéficiaires à la permanence (+/- 1/j)
  - 147 appels aboutissant à 1 refus de la personne

---

**Total : 9.640**

***B. Une cellule SDF pour le traitement social et administratif des personnes sans-abri***

En 2012, un réajustement a permis d'entamer un réel travail spécifique (qui s'observe dans l'approche et la relation avec les personnes, dans l'efficacité de la prise en charge des demandes, dans le partage des compétences au sein du DUS, ...)

Dans les faits et suite à la nouvelle répartition des dossiers SDF on peut maintenant estimer à 92 le nombre de dossiers actifs traités en permanence par la cellule.

2.740 décisions (positives ou négatives) ont été prises pour les 540 bénéficiaires qui se sont adressés à la cellule en 2012.

***C. Une cellule socio éducative pour l'accompagnement et le suivi de ces personnes***

Cette cellule assure la gestion et la prévention de l'agressivité. Le tableau ci-dessous illustre les différentes activités réalisées en 2012.

	2011	2012
Visites en antennes	301	184
Interventions	301	169
Accompagnement	394	435
Prise en charge – interdits d'antennes	276	522
Visites à domicile	285	341

***D. Un pôle d'hébergement d'urgence qui comprend :***

- l'abri de nuit Douret : capacité d'hébergement de 30 lits hommes et 3 lits femmes toute l'année. En 2012, 1.201 personnes différentes ont été hébergées contre 1.066 en 2011, soit une progression de 20%.

- l'abri de nuit supplétif : capacité d'hébergement de 25 lits hommes durant 5 mois par an (du 01/11 au 31/03). Durant cette période, le service a accueilli 400 personnes différentes et a comptabilisé 3.668 nuitées.
- la structure d'accueil socio-sanitaire (SASS) : capacité d'hébergement de 5 lits disponibles 24h/24. Cette structure enregistre pour l'année 2011 près de 1.670 nuitées et en période hivernale, elle affiche des taux d'occupation proches de 100%.

## 1.10. Le Pôle Economie Sociale

Pôle d'économie sociale	
Coordinateur	1
Agent administratif et financier	0,5
Agent administratif	1
Agent d'entretien	1
EFT Trans'Form	
Coordinateur	1
Travailleurs sociaux	0,5
Agent administratif et financier	0,5
Agent administratif	0,8
Personnel d'encadrement	4
I.D.E.S.S. Proxi-services	
Coordinateur	1
Travailleurs sociaux	0,5
Encadrants technique	3
Ouvriers compagnons	3
<b>TOTAL</b>	<b>17,8 ETP</b>

Notre pôle d'économie sociale comprend une IDESS (initiative de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale) appelée « Proxi-services », ainsi qu'une EFT (entreprise de formation par le travail) nommée « Trans'Form ».

Ce pôle offre, tant aux professionnels qu'aux particuliers, un panel élargi de biens et de services tels que : des petits travaux du bâtiment, l'entretien d'espaces verts, le nettoyage de chantiers, la vente de biens de seconde main (électros, mobilier, bibelots, vêtements, livres, jeux, ...), des petits déménagements, la réparation d'électroménagers, etc.

La finalité de l'économie sociale n'est pas le profit mais l'humain. Elle replace en effet l'humain au centre de l'économie, dans une démarche solidaire.

### 1.10.1. L'I.D.E.S.S. Proxi-services

Proxi-services, à travers ses deux secteurs d'activités, propose différents types de services à la population : un service bricolage et travaux spécifiques (petits travaux d'aménagement du logement) et un service entretien d'espaces verts.

Proxi-services proposait également un service de transport de biens. Toutefois, celui-ci a été transféré vers l'EFT Trans'Form en avril 2011.

Le public-cible de ce service est composé de familles et personnes de condition modeste, voire très modeste.

- **Le bricolage et les travaux spécifiques :**

Durant l'année 2012, trois types de tarifs horaires ont été appliqués : 12,10 € pour le « tout public » ; 10 € pour le « public précarisé », 8 € (soit une augmentation de 2€ par rapport à 2011) pour le « public très précarisé » tel que défini selon les normes du décret RW IDESS.

#### ***A. Evolution des prestations des secteurs « bricolage » et « travaux spécifiques »***

	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre de clients</b>	85	236	236	278
<b>Nombre d'heures prestées</b>	4.644,25	6.172,5	6.483,5	6.573,5
<b>Nombre de factures éditées</b>	107	321	327	382

En 2012, même si nous pouvons observer une augmentation au niveau du nombre de clients et des factures éditées, on constate toutefois que le nombre d'heures prestées reste constant. Nous pouvons en déduire que notre clientèle fait de plus en plus appel à nos services pour de multiples petites interventions de courte durée. Ce type d'intervention est en adéquation avec les normes de notre agrément mais n'apporte que peu de rentabilité.

- **L'entretien d'espaces verts :**

Durant l'année 2012, les tarifs horaires ont été identiques à ceux pratiqués pour le secteur bricolage. A ces tarifs sont venus s'ajouter un forfait location de machine de 4,00€/heure.

## B. Evolution des prestations du secteur « entretien d'espaces verts »

	2009	2010	2011	2012
Nombre de clients	73	110	126	109
Nombre d'heures prestées	1.234	2.511	3.240	2.213,5
Nombre de chantiers effectués	221	266	316	238
Nombre de forfaits évacuation de déchets verts	55	203	272	0
Nombre d'heures de location de machine	240	550	737	743,5
Nombre de forfait déplacement	-	-	-	256
Nombre de forfait demi-remorque	-	-	-	117
Nombre de forfaits remorque entière	49	157	206	91

En 2012, suite à la mise à disposition sur site d'un conteneur déchets verts, nous avons modifié notre méthode de facturation. Un forfait déplacement est appliqué à toute prestation de jardinage. L'évacuation des déchets est facturée par semi-remorque ou remorque entière.

Nous pouvons observer une baisse du nombre de clients et de chantiers pour ce secteur durant l'exercice 2012.

Cela s'explique notamment par les évènements suivants :

- L'année 2012 a présenté une météo maussade. Nous avons dû à plusieurs reprises annuler des chantiers à cause des conditions climatiques défavorables et cela a créé un retard dans l'organisation des plannings.
- Le renouvellement du charroi : pour rappel, durant le mois d'août 2011, notre bâtiment a été inondé suite à un violent orage. Trois de nos quatre véhicules ont été déclassés. Nous avons donc du fonctionner durant plusieurs mois avec un charroi incomplet.

- **Le transport de biens :**

Comme nous l'avons déjà écrit plus haut, ce secteur d'activités a été transféré de l'I.D.E.S.S. Proxi-services vers l'EFT Trans'Form en avril 2011.

Ce choix a été posé pour 3 raisons :

- Le décret IDESS prévoit le transport social de personnes et non de biens ;

- L'EFT Trans'Form dispose du charroi nécessaire et développe, de plus, une filière livraison-manutention. Il était donc plus logique que cette activité revienne dans son giron. Cela a permis d'éviter d'importants investissements du charroi vieillissant de Proxi-services.

### C. Evolution des prestations du secteur « transports de bien »

	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre de clients</b>	114	121	43	-
<b>Nombre d'heures prestées</b>	1.754	2.067,5	666,5	-
<b>Nombre de chantiers effectués</b>	121	123	44	-
<b>Nombre de forfaits trajet</b>	200	234	70	-

Comme prévu dans le plan de gestion, le secteur transports de biens a été transféré vers l'EFT Trans'Form courant 2011. Ce secteur n'a donc plus lieu d'être en 2012.

### 1.10.2. Trans'Form

Trans'Form est une Entreprise de Formation par le Travail (EFT) agréée par la Région wallonne depuis près de 15 ans.

En ce qui concerne, le volet entreprise, elle produit donc des biens et des services tels que

- la collecte, le tri et la réparation des appareils électroménagers usagés ;
- la livraison chez les clients des appareils revalorisés et revendus ;
- la vente des meubles de seconde main ;
- la gestion des biens d'expulsion ;
- Etc.

Trans'Form organise deux filières de formation : filière « Agent valoriste » (avec option « Dépannage électroménager » ou « Revalorisation de biens meubles ») et filière « Livraison-Manutention ».

Et, pour certaines de ces activités, elles permettent de réaliser un « chiffre d'affaires » :

Trans'Form :	2010	2011	2012
<b>Ventes Discount Nb (*)</b>	DN	313	3.600
<b>Ventes Discount CA (€) (*)</b>	DN	4.067,75	158.814,94
<b>Locations</b>	23	34	28

<b>Tonnes enlevées par la ressourcerie « Trival-IS » (**)</b>	DN	453	528
<b>Ventes d'électroménagers</b>	241	248	583
<b>Production d'électroménagers</b>	261	347	563
<b>Production de biens meubles</b>	DN	208	1.187
<b>Déménagements Nb (***)</b>	DN	DN	19
<b>Déménagements CA (€) (***)</b>	DN	DN	2.986
<b>Livraisons sociales Nb</b>	325	292	308

(\*) Le Discount a ouvert le 20/12/2011, ce qui explique la disproportion en termes de résultats entre 2011 et 2012.

(\*\*) L'activité Trival-IS a pris fin au 31/12/2012 pour être remplacée par le lancement de « La Ressourcerie du Val de Sambre » dans laquelle le CPAS est actionnaire.

(\*\*\*) Activité précédemment gérée par PROXI-SERVICES.

- **Partenariat Oxfam-Solidarité : un magasin de seconde main**

Active dans la récupération, la revalorisation et la revente de biens de seconde main, Trans'Form se devait de disposer d'un outil permettant de proposer sa production à la vente.

En décembre 2011 et en collaboration avec Oxfam solidarités, un magasin a été ouvert permettant l'accessibilité à différents publics, entre autres bénéficiaires du CPAS. Il permet d'une part d'assurer l'écoulement de sa production et de générer d'autre part des recettes indispensables à la réalisation de l'objectif d'autosuffisance financière défini pour le Pôle-Sud et les structures qui le composent.

Après une année de fonctionnement, nous avons pu affiner nos procédures de travail, améliorer l'agencement du magasin, développer les relations avec notre partenaire afin d'offrir un espace de vente convivial et harmonieux... et ainsi finir l'année 2012 avec un chiffre d'affaire global doublé par rapport à 2011.

- **« Trival-IS »<sup>20</sup> : La Ressourcerie du Pays de Charleroi**

Trans'Form a également intégré le projet de Ressourcerie « Trival-IS » en 2011.

Il s'agit d'un service de collecte gratuite, non-écrémante et non-destructrice (pas de compactation) d'encombrants au domicile des particuliers en vue d'une maximalisation du réemploi et de la mise en filières et d'une minimisation de la mise en Centre d'Enfouissement Technique ou en Unité de Valorisation Energétique.

Ce service est né d'un partenariat entre la SCRL FS Retrieval, Terre asbl et Trans'Form suite à un appel d'offres lancé par la Ville de Charleroi.

Les appels passés vers un numéro gratuit sont gérés par Trans'Form qui établit une pré-planification des tournées d'enlèvement. Celles-ci sont modifiées le cas échéant par Terre asbl qui est chargée de la collecte.

Lorsque les biens sont collectés, ils sont déposés chez Retrieval, lequel est chargé de sélectionner la fraction « revalorisable » destinée à Trans'Form pour la revalorisation et la mise en vente. S'opère ensuite une sélection des fractions « matières » destinées à partir en filières de traitement.

<sup>20</sup> « Tri » parce que 3 partenaires sont parties prenantes du projet – « Val » pour exprimer le souci d'une valorisation maximale – « IS » parce que chacune des 3 structures est active dans l'insertion socio-professionnelle.



- **Evolution de la gestion des lots expulsions**

Lorsque des bénéficiaires sont expulsés de leur logement, leurs biens sont entreposés chez Trans'Form pendant une durée maximale de 6 mois. Au terme de ce délai, si les biens ne sont pas récupérés par le propriétaire, Trans'Form s'occupe de revaloriser ceux qui sont récupérables. Nous assurons cette mission légale, par convention, avec la Ville de Charleroi.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre d'expulsions réceptionnées</b>	126	155	148	138	123	147
<b>Nombre de reprises (totales)</b>	15	15	21	23	22	32
<b>Nombre de reprises (partielles) (*)</b>	-	-	-	-	-	34
<b>Nombre d'éclatements (lots arrivés au terme du délai légal de conservation c-à-d 6 mois)</b>	98	76	119	106	109	103

(\*) Nous précisons désormais également le nombre de reprises partielles car elles génèrent une activité « invisible » à la lecture du tableau au cours des années précédentes.

## 2. LES ACTIONS DE QUARTIER

Composition du service	
Responsable	1
Attachés spécifiques (psychologues, sociologue, etc.)	7
Travailleurs sociaux	13,5
Educateurs	9
Agents administratifs	10
Ouvriers de cuisine et auxiliaires professionnels	3,8
<b>TOTAL</b>	<b>44,3 ETP</b>

Le département des Actions de quartier regroupe les services suivants : les Espaces citoyens, les Restaurants de quartiers, le Fonds Européen d'Intégration (FEI), la coordination du Fonds d'Impulsion à la Politique des Immigrés (FIPI) et la coordination du Plan de Participation Sociale, Culturelle et Sportive (PPSCS).

### 2.1. Les Espaces citoyens

---

Il existe 3 Espaces citoyens situés à Dampremy, Marchienne Docherie et Marchienne Porte Ouest (Marchienne-au-Pont et Monceau). Ces quartiers regroupent des populations très hétérogènes, cumulant des difficultés sociales et économiques exposées à une spirale de pauvreté et d'exclusion.

Les Espaces citoyens agissent en complémentarité avec les missions légales du Service social et ont pour objectif de (re)créer du lien social en se positionnant comme des espaces ressources au service des habitants d'une même communauté de vie.

Tout comme les années précédentes, les 3 équipes des Espaces citoyens ont travaillé en 2012 de manière transversale à l'élaboration d'un plan d'action commun inscrit dans la logique de l'axe stratégique « Servir » du plan d'entreprise.

Cette dimension s'est déclinée selon 3 sous-axes permettant de regrouper l'ensemble des activités programmées : éduquer, insérer et rassembler.

### 2.1.1. Axe insérer

Le **Relais de l'emploi** est le fruit d'un partenariat CPSAS/FOREM/MIREC.

Il accueille des demandeurs d'emploi de Marchienne, Monceau, Roux, Goutroux et Dampremy.

Nombre de permanences de l'espace ouvert : 153

Nombre de passages à l'espace ouvert : 3.129

Ouverture de dossiers de suivis individuels : 1.989

Sorties vers l'emploi : 52 emplois validés dont 44 contrats de 6mois et plus

Les **Services d'Insertion Sociale (SIS)** ont également contribué à la remobilisation de publics en démarche vers l'emploi.

Nombre de séances d'animation : 296

Nombre de modules de découverte d'entreprises : 2 X 4 mois

Nombre de participants : 145

Les **restaurants de quartier** emploient chaque année des personnes en réinsertion soit sous contrat Art. 60, en stage IFAPME ou sous contrat Régie de quartier.

Nombre de personnes impliquées : 23

Le **Fonds européen d'intégration (FEI)** est chargé de l'accompagnement de bénéficiaires primo arrivants issus de pays tiers au travers de l'apprentissage de la langue et du fonctionnement administratif et culturel du pays d'accueil.

Nombre de participants : 78

### 2.1.2. Axe éduquer

#### **Ecoles de devoirs**

Les activités des écoles de devoirs intégrées aux 3 Espaces citoyens se déclinent en activités de soutien scolaire (4 fois par semaine) et activités ludiques (les mercredis après-midi).

Nombre de participations : 3.000 (pour un nombre d'inscrits de 120)

Activités du mercredi : 31 activités diversifiées

Encadrement par des bénévoles : 44 dont 24 reconnus par l'ONE (qui gère la subvention)

#### **Projet de sensibilisation à la santé environnementale**

Sur mandat de la Région wallonne, les Espaces citoyens mènent des actions de prévention et de sensibilisation en matière de bonnes pratiques en santé-environnement.

Ces actions s'adressent à un public peu perméable aux messages traditionnels destinés au grand public

Nombre d'activités menées : 163

Nombre de participations : 1.443

### 2.1.3. Axe rassembler

#### ***Evénements***

L'une des finalités essentielles des Espaces citoyens est de pouvoir rassembler les habitants des quartiers afin de construire avec eux des projets collectifs et communautaires et créer ainsi les conditions du « bien vivre ensemble ».

Nombre de participants aux événements : 6.500

#### ***Soutien aux groupes de citoyens***

Les Espaces citoyens offrent un soutien et un accompagnement pédagogique à des groupes de citoyens qui souhaitent développer des projets susceptibles d'apporter une plus value au quartier

Nombre de groupes citoyens accompagnés : 15

#### ***Mobilisation partenariale***

Afin de mener à bien leurs missions, les Espaces citoyens mobilisent de nombreux partenaires professionnels pour construire et porter les actions ensemble. Cela se traduit par la mise en œuvre d'espaces de concertation et l'animation de plateformes thématiques.

Nombre de plateformes animées : 8

#### ***Les restaurants de quartier***

La dynamique de quartier, c'est aussi, au quotidien, 2 restaurants de quartiers ouverts à tous à Dampremy et Marchienne Docherie.

Nombre moyen de repas/jour à Dampremy : 91,8

Nombre total/an : 21.757

Nombre moyen de repas à la Docherie : 78

Nombre total/an : 18.486

## 2.2. Le Fonds européen d'intégration (FEI)

---

Le FEI a pour objectif de préparer les publics bénéficiaires d'une aide du CPAS, issus de pays hors Union européenne, à une intégration par l'apprentissage du français et par la découverte des structures et mécanismes citoyens du pays d'accueil. Le lieu de formation est établi à l'Espace citoyen Porte Ouest qui permet un travail de proximité avec le Relais de l'emploi et le Service d'insertion sociale. L'insertion par l'emploi étant un des objectifs à atteindre.

En plus des cours de langue française, des ateliers d'expression artistique, de formation citoyenne et d'accompagnement social sont organisés pour permettre à ces publics d'avoir accès à une information concernant les droits et les devoirs du pays d'accueil, d'avoir une compréhension du fonctionnement des institutions belges en vue de pouvoir s'y intégrer, de développer l'esprit critique pour agir et s'impliquer comme citoyens

## 2.3. Le Fonds d'impulsion à la politique des immigrés (FIPI)

---

Le FIPI, par délégation de la Ville de Charleroi, est coordonné par le CPAS au départ du dispositif des Actions de quartier.

En 2012, les projets suivants ont été (ré)introduits :

- La promotion de la réussite scolaire au niveau secondaire : mise à niveau, orientation, prévention du décrochage et l'absentéisme :
  - Un dispositif de soutien scolaire élargi, coordonné transversalement par l'Espace citoyen de Marchienne Docherie, soucieux d'intégrer la famille et d'assurer la formation des étudiants bénévoles.
  - Une école de devoirs essentiellement tournée vers les jeunes primo-arrivants et leurs difficultés d'intégration culturelle est organisée par le Groupe d'Information aux Immigrés et Réfugiés de Belgique.
  - Un projet porté par la Direction de la Prévention et de la Sécurité (DPS) de la Ville de Charleroi vise à offrir un accompagnement scolaire aux enfants et jeunes (6-20 ans) qui sont en échec scolaire. Une équipe de 8 à 12 professeurs de métiers et volontaires organise des cours de remédiation scolaire gratuits, sans condition d'accès.
- La coordination d'un partenariat local oeuvrant à la cohésion sociale :
  - Le Centre Régional d'Intégration de Charleroi (CRIC) qui agit principalement en qualité d'acteur de seconde ligne au service des opérateurs actifs dans le domaine interculturel.
- Les activités d'éducation permanente, socio-culturelles et artistiques :
  - Les projets du Gazo « Place de la Diversité » et « Coup d'œil sur la Diversité » visent à renforcer la mixité sociale et culturelle par les moyens de l'expression, de la création et du sport, démarche transversale de sensibilisation favorisant le brassage des cultures et le décloisonnement des publics au-delà des nationalités et des origines.
  - Le projet de l'espace citoyen de Dampremy : la santé pour tous les jeunes. Un parcours découverte des structures locales de santé est structuré comme suit : jeu interactif sur le rôle préventif du médecin généraliste, identification des numéros d'appels d'urgence, composition d'une pharmacie familiale, etc. Des rencontres ont également été programmées avec trois structures de santé généralistes (un poste de garde, une maison médicale, un centre de planning familial)
  - « Alpha en famille », projet porté par l'espace citoyen de la Docherie. Des tables de conversation et des activités sont organisées pour les adultes afin qu'ils développent leur autonomie dans les démarches sociales, privées et professionnelles. Pour les enfants, un accompagnement de la scolarité au travers d'ateliers de lecture et d'écriture est organisé.
  - Le Service de santé mentale a développé le projet « Une Maison des parents plurielle ». La Maison des parents de Dampremy souhaite développer des animations de soutien à la parentalité visant l'échange autour des dimensions culturelles à partir de 4 axes :
    - 1) L'éducation : échanges autour des repères éducatifs à destination des parents de l'école des devoirs, d'un public immigré et de primo-arrivants.
    - 2) La lutte contre la discrimination : organisation d'ateliers « estime de soi/bien-être ».
    - 3) L'émancipation des femmes : activités centrées sur les rôles sociaux de la femme et de l'homme dans la société.

- 4) La citoyenneté et la démocratie : animations ciblées sur le vivre ensemble à destination d'un public mixte.
- L'amélioration des opportunités de formation des personnes d'origine étrangère et de leur position sur le marché du travail  
La MIREC poursuit le développement du dispositif démarré en 2008 destiné au public immigré qui met en relation selon une méthodologie spécifique, demandeurs d'emploi d'origine étrangère et employeurs en recherche de main d'œuvre.
- La mise à niveau des connaissances et l'alphabétisation
  - L'Association Lire & Ecrire Charleroi Sud Hainaut a développé un projet de formation d'adultes-parents primo-arrivants visant à l'appropriation de notre culture scolaire et des codes qui s'y rattachent.
  - Le Centre Culturel Alevi de Charleroi maintient sa « Permanence sociale » et met sur pied des cours de français pour renforcer l'autonomie et l'intégration.

## 2.4. Le Plan de Participation Sociale Culturelle et Sportive

---

Depuis 2003, le CPAS de Charleroi dispose d'un subventionnement fédéral ayant afin d'encourager la participation sociale ainsi que l'épanouissement culturel et sportif des usagers.

Le Plan de participation sociale, culturelle et sportive comprend trois axes.

### 2.4.1. Axe individuel

Le travailleur social qui accompagne l'utilisateur au quotidien peut effectuer la réservation de tickets (cinéma, théâtre, spectacles, etc.) permettant à ce dernier d'assister à une manifestation culturelle ou sportive.

En 2012, 3.938 tickets/entrées ont été distribués à 2.175 usagers/bénéficiaires.

486 aides individuelles ont également été accordées. Elles portent sur les activités suivantes :

- Plaines de jeux : 89
- Stages enfants : 175
- Stages et sport adultes : 2
- Sports enfants : 90
- Achat de matériel : 5
- Voyages et excursions scolaires : 125

### 2.4.2. Axe collectif

Cet axe permet de mener une politique d'intégration sociale au sens large. De nombreux projets sont menés en partenariat et favorisent les rencontres de publics mixtes. Ils créent aussi des lieux d'échanges entre nos usagers et d'autres personnes qui ne dépendent pas du CPAS.

En 2012, 2.559 personnes ont participé à l'ensemble de ces projets et se sont réparties de la façon suivante :

- 1.075 personnes pour les sorties culturelles et sportives ;
- 1.484 personnes ont participé aux activités collectives réalisées au sein des différents services du CPAS (stages, expositions, ateliers).

### **2.4.3. Axe enfants défavorisés**

L'Etat Fédéral a débloqué un budget supplémentaire en direction du public cible que représentent les enfants. En agissant en amont, il souhaite en effet éviter toute forme d'exclusion en leur donnant une réelle chance de pouvoir sortir de la pauvreté et d'éviter d'être une future charge sociale pour l'Etat.

En 2012, 588 aides individuelles ont été accordées :

- Aides scolaires : 315
- Soutien psychologique : 213
- Aides paramédicales : 60

## 3. LES SERVICES D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE

### 3.1. Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées

Composition du service	
Directrice	1
Manager	1
Psychologue	0,8
Ergothérapeutes	1,8
Aides familiales	258,81
Administratifs	19,26
Assistants sociaux	17,83
<b>TOTAL</b>	<b>300,5 ETP</b>

#### 3.1.1. Nombre d'heures prestées et de personnes aidées

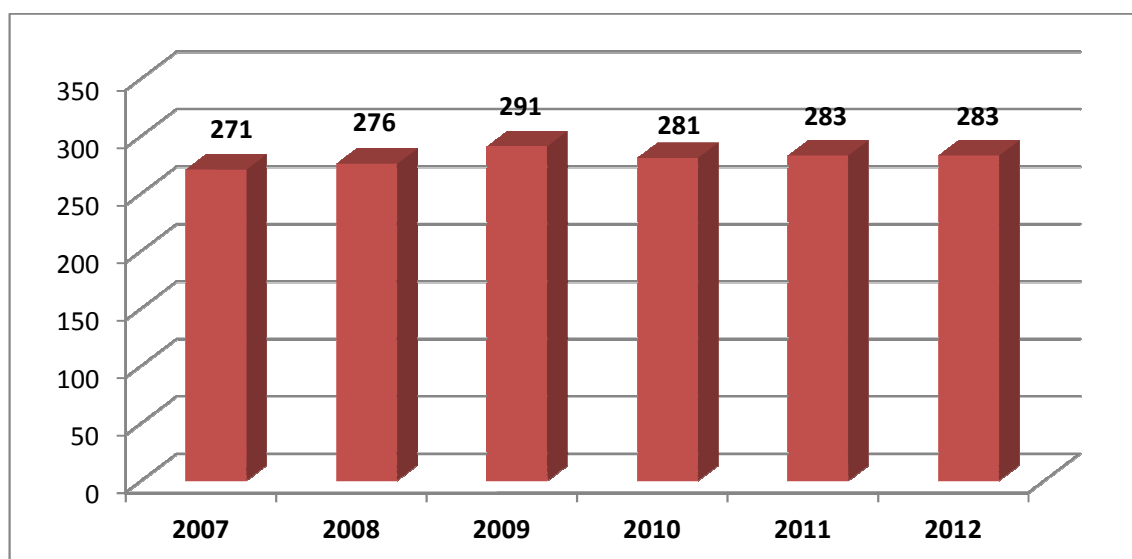
	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre d'heures prestées par les aides familiales</b>	355.459	353.593	343.627	330.745

Depuis 2010, on observe une diminution du nombre d'heures prestées. Le phénomène de concurrence des titres-services, déjà annoncé ces dernières années, a encore pris de l'ampleur en 2012.

Par ailleurs, la crise provoque, dans l'ensemble des services (privés et publics) prestant sur Charleroi, non seulement une diminution de la demande mais également une diminution du nombre d'heures et de la fréquence des prestations par bénéficiaire, comme le montre clairement le tableau ci-dessus.



### 3.1.2. Evolution du nombre d'aides familiales (en ETP)



Force est de constater qu'en 2010, le nombre d'aides familiales a diminué au sein de notre service. Cette diminution résultait notamment des difficultés que nous avons rencontrées pour recruter des aides familiales au vu des changements opérés au niveau des formations.

En effet, auparavant, la promotion sociale et l'enseignement professionnel formaient des agents polyvalents : « auxiliaires polyvalent(e)s à domicile et en collectivité » d'une part, et « aides familiales et sanitaires » d'autre part. A la fin de leurs études, ces personnes pouvaient donc aussi bien travailler à domicile, qu'en maisons de repos.

Depuis, le système a changé et les étudiants doivent opter, dès le commencement de leurs études, soit pour la formation d'aide familiale, soit pour la formation d'aide soignante. La plupart des étudiants choisissent l'option d'aide soignante.

En 2012, comme en 2011, ce phénomène, maintenant mieux assimilé, semble résolu. Nous avons donc trouvé plus facilement le personnel nécessaire.

### 3.1.3. Evolution du contingent, des heures prestées, des prestations et des subsides

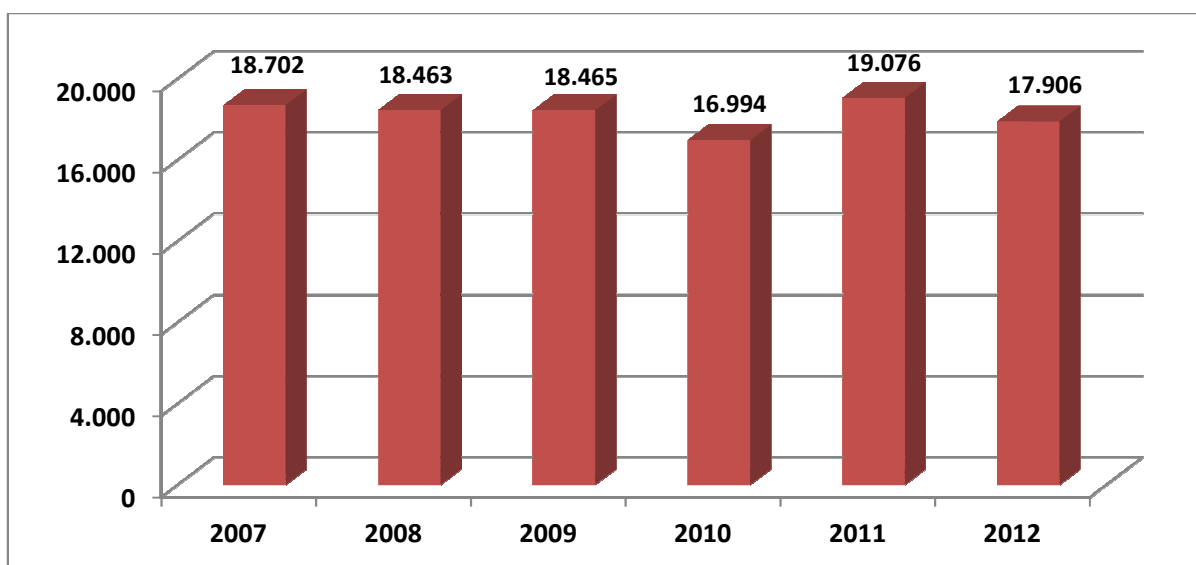
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Heures de contingent</b>	342.440	367.801	372.298	366.139	364.170	353.936
<b>Heures totales (SAF+ Repas à Domicile)</b>	350.950	352.515	355.530	353.593	343.627	330.745
<b>Nombre de prestations</b>	147.762	146.300	176.091	176.019	180.576	181.967
<b>Subside RW</b>	8.153.568 €	8.361.303 €	8.836.229 €	8.812.065 €	8.814.313 €	8.711.275 €
<b>Utilisation du contingent</b>	102,50%	95,50%	95,50%	96,60%	94,4 %	93,44 %

Comme expliqué dans le point 3.1.1., nous avons constaté une diminution d'heures prestées en 2012, par contre, nous pouvons observer dans le tableau ci-dessus une constante augmentation du nombre de prestations<sup>21</sup> depuis 2009. Celle-ci s'explique par le fait que, depuis l'arrêté d'application du 30 avril 2009 (paru au moniteur le 22 juillet 2009), les prestations de moins d'une heure sont comptabilisées car elles sont désormais subventionnées. Ce qui n'était pas le cas antérieurement.

L'augmentation du nombre de prestations est aussi due au fait que la nature de ces dernières a changé. En effet, auparavant, nos aides familiales effectuaient des prestations dites « classiques » (telles que le nettoyage à domicile une fois par semaine pendant 4 heures d'affilées). Aujourd'hui, celles-ci durent de moins en moins longtemps chez et sont plus ciblées sur les tâches suivantes : aider le bénéficiaire à se laver, préparer un repas, donner le repas, etc. Nous avons d'ailleurs, cette année, pour la première fois, constaté une durée moyenne de moins de 2h par prestation. Ce phénomène peut s'expliquer par, d'une part, des prestations plus ciblées mais également par des prestations plus courtes demandées par les bénéficiaires pour en diminuer le coût.

Ces changements ont par ailleurs entraîné une gestion plus complexe des horaires des équipes ainsi qu'une augmentation du nombre de kilomètres effectués et donc des frais de déplacements.

### 3.1.4. Evolution du monitoring des heures inconfortables



Par heure inconfortable, il faut entendre les prestations effectuées la nuit (de 19h à 7h), le samedi, le dimanche et les jours fériés.

En 2012, on constate une diminution des heures inconfortables qui sont, pour rappel, des heures indispensables au maintien à domicile des cas lourds nécessitant la continuité de l'aide et des soins.

<sup>21</sup> Il faut entendre par « prestation », un type de tâche accomplie sans interruption.

## 3.2. Les repas à domicile

Composition du service	
Aides familiales	16,6

Tournées et centres de production	
Nombre de tournées	15
Centres de production	5
<b>Total</b>	<b>36,6 ETP</b>

### 3.2.1. Nombre de personnes aidées et de repas distribués

	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre de personnes aidées</b>	1.226	1.253	1.235	1.229
<b>Nombre de repas distribués</b>	167.763	165.042	168.457	164.555

Chaque jour, des aides familiales livrent à domicile des repas chauds et équilibrés préparés par les cuisines de 5 de nos maisons de repos. Ceux-ci sont adaptés en fonction des impératifs de santé des bénéficiaires (ex : repas sans sel, repas pour personnes diabétiques, etc.).

Tant en ce qui concerne les maisons de repos que le service des repas à domicile, le besoin d'engager un diététicien au sein du CPAS de Charleroi s'est avéré nécessaire. L'alimentation ou plutôt la bonne alimentation chez les personnes âgées est en effet devenu un sujet d'actualité très présent et à l'origine de nombreuses initiatives en matière de santé publique, toutes destinées à contrer la dénutrition et la malnutrition des seniors.

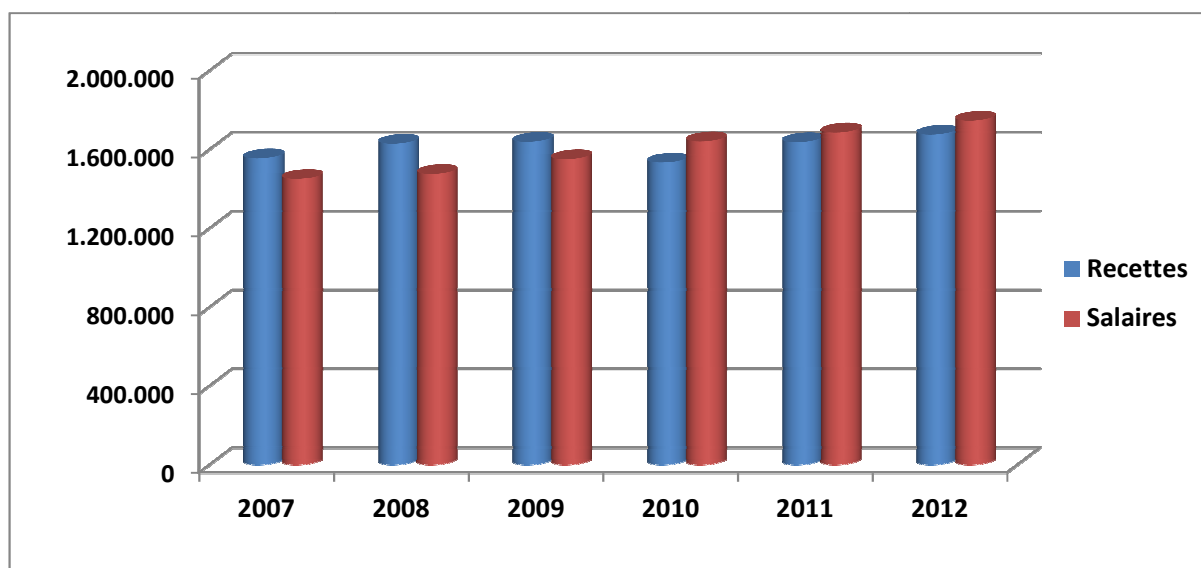
L'un des objectifs de la diététicienne, présente au sein de notre centre, est notamment d'élaborer des menus équilibrés et communs à l'ensemble de nos cuisines préparant les repas à domicile. Elle se rend également au domicile des personnes qui nous sollicitent pour des problèmes spécifiques de régime ou de plainte concernant les repas livrés.

Enfin, sa mission principale en 2012 a été de nous aider à analyser l'étude réalisée pour nous assister dans le choix du développement futur de notre système de distribution (questions relatives à la mise en place d'une cuisine centrale ou non, maintien des chaînes chaudes ou froides, etc.)

### 3.3. Les soins à domicile

Composition du service	
Responsable	1
Infirmie(è)r(e)s chefs	3
Infirmie(è)r(e)s	30,3
Aides soignantes	9,25
<b>TOTAL</b>	<b>43,55 ETP</b>

#### 3.3.1. Evolution comparée des recettes et des salaires



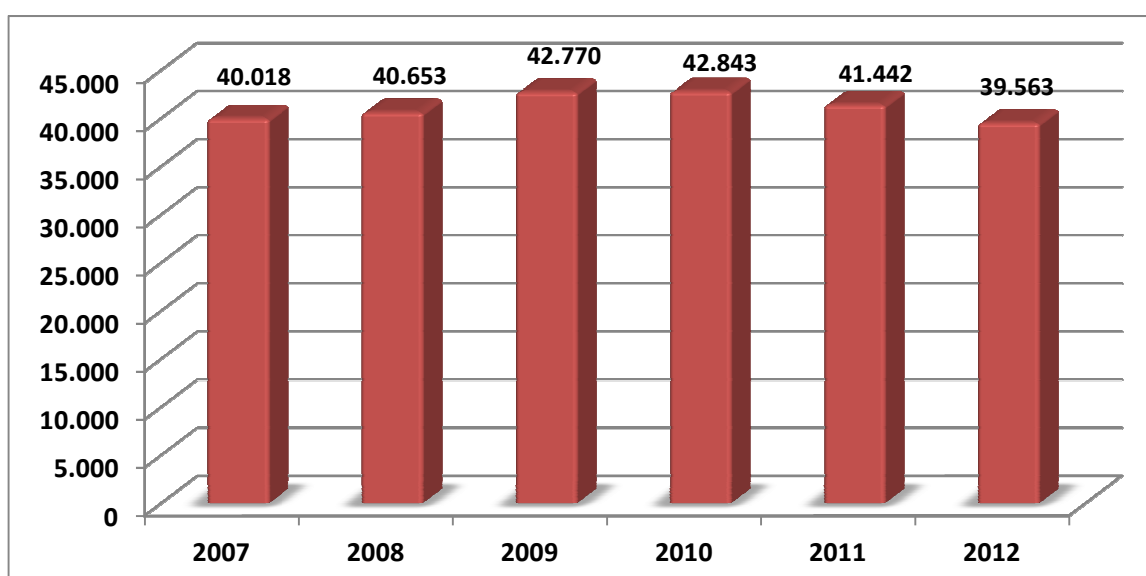
Depuis 2010, nous observons une diminution significative des recettes alors que les salaires subissent les augmentations liées aux « indices-santé », aux évolutions de carrière et à l'ancienneté. Afin de réduire ce différentiel salaires-soins facturés, nous avons tenté d'analyser cette problématique plus en détail et proposé des pistes de solution.

En outre, on constate que la diminution de la demande d'aide de soins à domicile se situe plus particulièrement dans le secteur sud de Charleroi (Marcinelle, Montignies-sur-Sambre, Couillet) où se concentrent de nombreuses infirmières indépendantes qui ne demandent ni ticket modérateur, ni cotisation. Cela crée de ce fait une concurrence entre prestataires.

## 3.4. Les titres-services

Composition du service	
Responsable	1
Agent administratif	1
Aides ménagères	29,25
<b>TOTAL</b>	<b>31,25 ETP</b>

### 3.4.1. Nombre d'heures prestées



Notre service est reconnu et agréé comme initiative d'économie sociale, ce qui nous donne la possibilité d'engager des agents sous contrat SINE et de bénéficier ainsi d'une réduction de cotisations sociales ONSS et d'un subside salarial.

Depuis la mi-2010, nous demandons systématiquement la prolongation des périodes SINE<sup>22</sup> au Forem. Celles-ci ont toutes été acceptées.

Nous demandons maintenant systématiquement des 2<sup>ème</sup> prolongations SINE : celles-ci sont acceptées étant donné que nos travailleurs appartiennent à un public fragilisé.

<sup>22</sup> SINE : Economie d'insertion sociale.

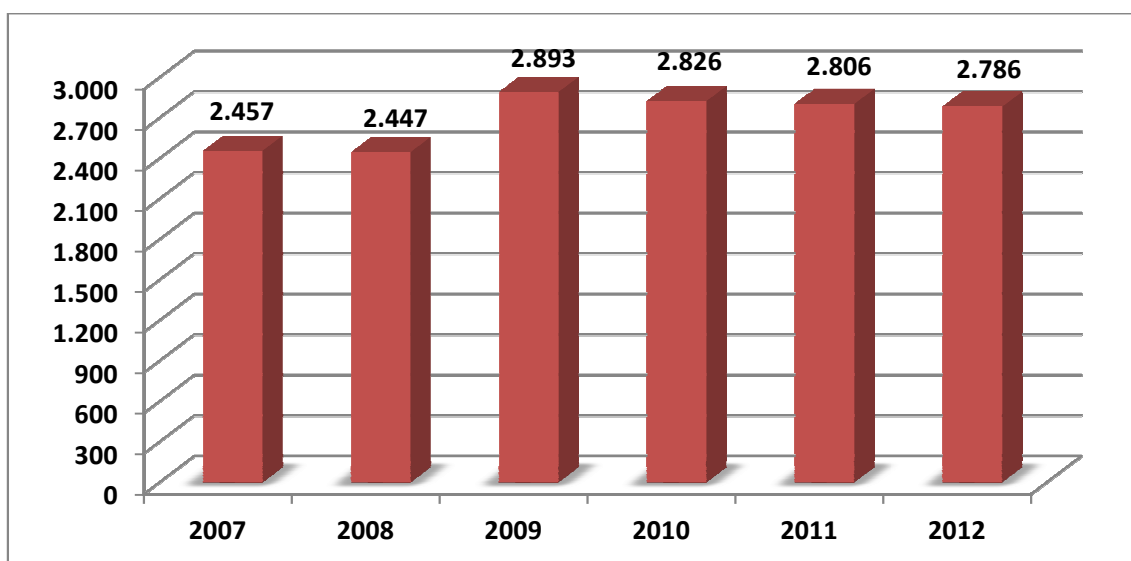
## 3.5. Les gardes à domicile

Composition du service	
Responsable	1
Gardes malades	28
<b>TOTAL</b>	<b>29 ETP</b>

### Petit historique :

- à l'origine, 10 postes PTP pour 10 aides familiales jusqu'au 30/10/2003 ;
- au 01/11/2003, transformation en agents APE ;
- au 01/09/2004, passage à 14 ETP x 8, soit 128 points APEBex ;
- au 23/05/2007, passage à 20 ETP x 8, soit 160 points APEBex ;
- en 2010, refus de 5 postes APEBex complémentaires malgré un rapport positif de l'administration. Refus de la part du Ministre car plus de point APE ;
- depuis le 01/09/2004, intégration administrative de ces agents dans le décret aide familiale, mais le financement reste dans le cadre des aides à l'emploi.

### 3.5.1. Evolution du nombre de nuits prestées



En 2008 s'est opéré un lissage des salaires APE. La Ville et le CPAS de Charleroi ont en effet décidé que les agents APE devaient bénéficier des mêmes salaires que leurs collègues non-APE et que ce rattrapage se ferait sur 5 ans. Mais ce dernier, toujours en cours, met à mal les finances de cette fonction budgétaire et augmente le déficit de cette équipe de gardes à domicile.

D'autre part, les agents de ce service commencent à accumuler de l'ancienneté (en moyenne 7 années d'ancienneté), ce qui constitue également un coût pour notre service.

Pour 2012, de nouveaux postes correspondant à 7 et 8 points APEBex sont annoncés.

## 4. L'ACCUEIL ET L'HEBERGEMENT DES PERSONNES AGEES

Composition du service	
Directeur	1
Directeurs de MR	10
Agents administratifs	43,25
Travailleurs sociaux	9,75
Personnel para médical (kinés, psychologues, logopèdes, etc.)	56,09
Personnel infirmier	100,87
Educateurs	18,15
Auxiliaires polyvalents et/ou professionnels	163,40
Aides sanitaires ou soignantes	232,50
Personnel ouvrier (cuisine, bâtiments, etc.)	84,30
<b>TOTAL</b>	<b>718,31 ETP</b>

### 4.1. Evolution du nombre de lits

Etablissements	2008			2012			Evolution 2008-2012		
	MR	CAJ	RS	MR	CAJ	RS	MR	CAJ	RS
Charleroi	118	0	0	118	12	0	0	12	0
Couillet	70	0	0	110	0	0	40	0	0
Gilly	74	0	5	74	0	5	0	0	5
Gosselies	111	0	0	111	0	0	0	0	0
Jumet	106	0	0	106	0	0	0	0	0
Marchienne	166	0	0	166	15	0	0	15	0
Marcinelle	98	0	0	98	0	32	0	0	32
Monceau	56	0	0	56	0	0	0	0	0
Montignies	118	10	0	118	10	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>917</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>957</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>32</b>

MR : Maisons de repos - CAJ : Centre d'accueil de jour – RS : Résidences-services.



Entre 2008 et 2012, nous sommes passés d'une capacité d'accueil de 917 lits à une capacité de 957 lits agréés.

En ce qui concerne les admissions, on en compte au total 320 en 2012 dont 149 bénéficiaires de l'aide sociale.

Le nombre de journées facturées est quant à lui passé de 326.750 unités en 2008 à 344.479 en 2012.

Pour la même période, les charges d'emprunt sont passées de 1.271.225 euros à 2.571.253 euros.

- **Les Maisons de repos (MR)**

En janvier 2000, le Conseil de l'action sociale a décidé d'un plan d'investissement sur le secteur des Maisons de repos dans lequel s'inscrivait la nécessité de rencontrer les normes architecturales 2010 (telle l'installation d'un cabinet de toilette individuel dans chacune des chambres de l'établissement).

La Maison de repos de Couillet a reçu, en décembre 2010, l'agrément d'une extension de 70 lits portant ainsi la capacité d'accueil de l'établissement à 110 lits. Néanmoins, suite à d'importants problèmes techniques, l'extension n'a pu accueillir de nouveaux résidents qu'à partir de janvier 2012 pour atteindre sa pleine capacité d'occupation dans le courant des mois d'avril et mai 2013.

## 4.2. Evolution des recettes hébergement et INAMI dans nos MR et Centres de jour

---

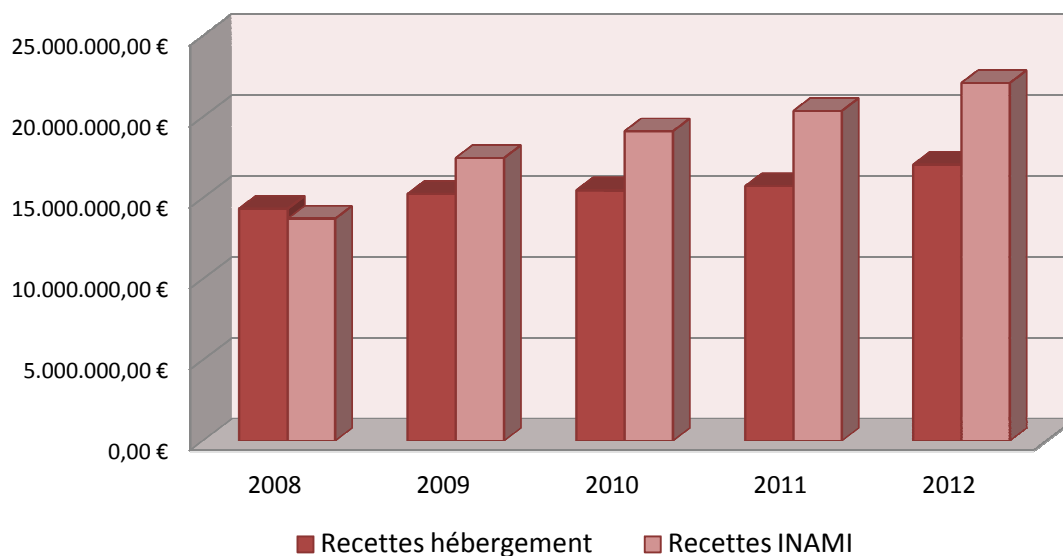
	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Recettes hébergement</b>	14.343.378 €	15.247.664 €	15.476.800 €	15.735.293 €	17.056.581 €
<b>Recettes Inami</b>	17.469.007 €	18.500.899 €	19.121.954 €	20.609.968 €	22.103.647 €

Le Tableau ci-dessus indique une augmentation des recettes d'hébergement de l'ordre de 2.713.203 € sur la période 2008-2012, soit une progression de 19%.

Parallèlement, les recettes INAMI connaissent, sur la même période, une hausse de 4.634.640 €, soit une progression de 26.6%.

Plusieurs éléments influencent ces chiffres :

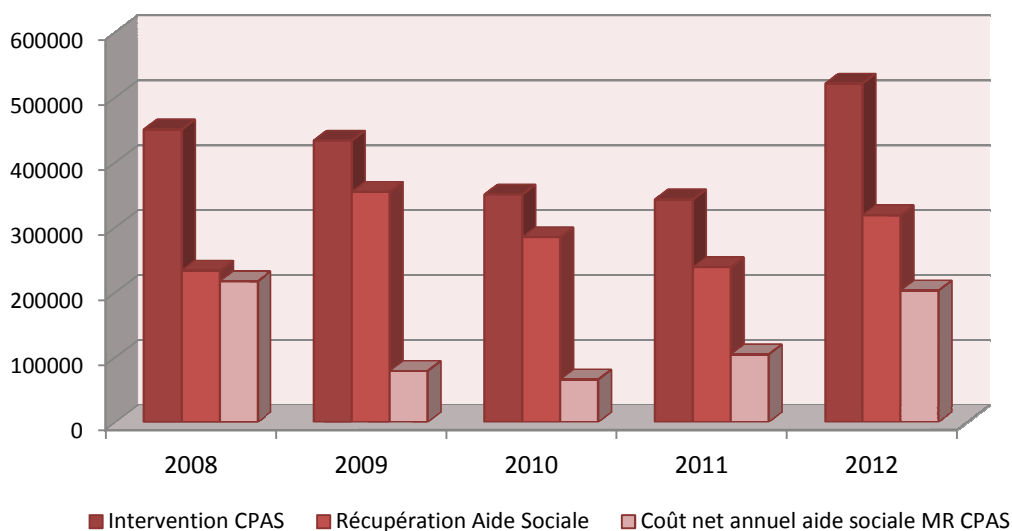
- L'augmentation du nombre de lits ;
- L'ouverture de 2 centres d'accueil de jour supplémentaires (Charleroi et Marchienne) ;
- Un meilleur financement des soins par l'INAMI ;
- Une gestion dynamique des admissions générant un taux d'occupation optimal.
- Les indexations successives.



#### 4.2.1. Intervention du CPAS dans les frais d'hébergement des bénéficiaires en MR du CPAS

	2008	EVO.	2009	EVO.	2010	EVO.	2011	EVO.	2012
<b>Intervention CPAS</b>	450.542 €	-3,80%	433.574 €	-19,20%	350.378 €	-2,20%	342.715 €	52,00%	521.131 €
<b>Récupération aide sociale</b>	233.559 €	51,80%	354.622 €	-19,70%	284.599 €	-16,30%	238.340 €	33,60%	318.424 €
<b>Coût net annuel aide sociale MR CPAS</b>	216.983 €	-63,60%	78.952 €	-16,70%	65.778 €	58,70%	104.375 €	94,20%	202.707 €

Entre 2008 et 2010, le coût net de l'aide sociale a connu une diminution relativement importante. Depuis 2010, l'intervention du CPAS dans les frais d'hébergement des bénéficiaires est à nouveau en hausse et, en 2012 se retrouve pratiquement au niveau de 2008. Cela est dû essentiellement à une paupérisation de la population âgée et ce, malgré l'investissement de notre personnel social dans la mise en œuvre de l'ensemble des aides possibles (APA, ...).



#### 4.2.2. Les Résidences Services (RS)

Ouverte en 2010, la Résidence services de Marcinelle génère, cette année là, un résultat excédentaire de 146.531,15 € contre 197.543 € en 2012 grâce notamment à une gestion optimale de l'occupation.

Etablissement	Nombre de logements	Recettes		Dépenses		Excédent net	
		2012	2011	2012	2011	2012	2011
RS de Gilly	5	41.355 €	38.223 €	11.466 €	379 €	29.890 €	37.844 €
RS de Marcinelle	32	448.522 €	405.275 €	250.979 €	160.419 €	197.543 €	244.856 €
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>489.877 €</b>	<b>443.498 €</b>	<b>262.445 €</b>	<b>160.798 €</b>	<b>227.433 €</b>	<b>282.700 €</b>

Charges d'emprunts 2010 : 127.780,22 €  
 Charges d'emprunts 2011 : 125.213,29 €  
 Charges d'emprunts 2012 : 136.084 €

### 4.3. Taux d'occupation des Maisons de repos

---

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Taux d'occupation</b>	98,27%	98,01%	98,7%	99,19%	98,3 %

Grâce à une bonne gestion des ressources, on constate que, depuis 2008, le taux d'occupation des maisons de repos reste stable.

En 2011, le nombre de journées facturées s'élevait à 331.789 unités. En 2012, ce nombre s'élève à 344.479 unités, soit une augmentation de 12.690 journées par rapport à 2011.

A titre indicatif, le taux d'occupation est obtenu en faisant le rapport entre le nombre total de journées facturables et le nombre de journées réellement facturées aux résidents.

## 4.4. Répartition du nombre d'ETP par Maisons de repos

	Personnel administratif & accueil					1	Personnel Hôtellerie					2	Personnel de soins					3	TOTAUX				
	S	C	APE	Mar	Total		Rw	S	C	APE	Mar		Total	Rw	S	C	APE		Mar	Total	Rw	Fin.	RW/FIN
<b>Charl.**</b>	2,00	0,00	1,00	1,00	<b>4,00</b>	<b>2,00</b>	3,80	4,75	20,50	1,00	<b>30,05</b>	<b>8,00</b>	8,05	13,00	24,25	2,25	<b>47,55</b>	<b>18,00</b>	37,36	39,24	28,00	<b>81,60</b>	
<b>Couillet</b>	1,50	2,00	0,00	0,00	<b>3,50</b>	<b>2,00</b>	2,30	8,20	9,50	0,00	<b>20,00</b>	<b>7,50</b>	3,30	13,80	21,30	1,55	<b>39,95</b>	<b>17,00</b>	20,97	24,50	26,50	<b>63,45</b>	
<b>Gilly</b>	0,50	1,00	1,80	0,00	<b>3,30</b>	<b>1,50</b>	4,60	2,70	8,90	0,50	<b>16,70</b>	<b>5,00</b>	8,30	9,50	16,50	1,00	<b>35,30</b>	<b>12,00</b>	21,41	23,80	18,50	<b>55,30</b>	
<b>Goss.</b>	1,00	0,00	2,00	1,00	<b>4,00</b>	<b>2,00</b>	1,00	2,75	15,10	1,00	<b>19,85</b>	<b>7,50</b>	11,05	11,15	18,50	3,00	<b>43,70</b>	<b>17,00</b>	29,79	34,08	26,50	<b>67,55</b>	
<b>Jumet</b>	1,00	0,00	1,80	0,00	<b>2,80</b>	<b>2,00</b>	4,00	6,50	14,00	1,00	<b>25,50</b>	<b>7,50</b>	13,50	14,67	14,75	4,40	<b>47,32</b>	<b>17,00</b>	29,46	32,20	26,50	<b>75,62</b>	
<b>March.**</b>	2,80	0,50	2,30	0,00	<b>5,60</b>	<b>2,50</b>	1,00	4,00	26,80	1,00	<b>32,80</b>	<b>12,00</b>	16,42	31,35	45,40	1,00	<b>94,17</b>	<b>27,00</b>	57,50	60,96	41,50	<b>132,57</b>	
<b>Marcin</b>	2,00	1,00	1,00	0,00	<b>4,00</b>	<b>1,50</b>	1,00	5,25	13,60	0,00	<b>19,85</b>	<b>9,00</b>	11,00	11,60	18,50	3,00	<b>44,10</b>	<b>19,00</b>	28,65	30,79	29,50	<b>67,95</b>	
<b>Monceau</b>	0,00	2,00	1,00	0,00	<b>3,00</b>	<b>1,00</b>	4,00	5,50	2,00	0,00	<b>11,50</b>	<b>3,70</b>	5,30	17,47	4,25	0,25	<b>27,27</b>	<b>9,00</b>	19,20	20,90	13,70	<b>41,77</b>	
<b>Mont.**</b>	2,00	1,50	1,00	1,00	<b>5,50</b>	<b>2,00</b>	4,00	3,25	13,05	1,00	<b>21,30</b>	<b>8,00</b>	9,30	22,75	15,55	5,00	<b>52,60</b>	<b>18,00</b>	36,15	37,05	28,00	<b>79,40</b>	
<b>Total</b>	12,80	8,00	11,90	3,00	<b>35,70</b>	<b>16,50</b>	25,70	42,90	123,45	5,50	<b>197,55</b>	<b>68,20</b>	86,22	145,29	179,00	21,45	<b>431,96</b>	<b>154,00</b>	280,49	303,52	238,70	<b>665,21*</b>	
<b>Stagiaires Sociaux</b>					<b>6,00</b>						<b>91,00</b>						<b>20,00</b>						

S= statutaire.

C= contractuel.

APE = agent sous contrat APE.

Mar = agent sous statut maribel.

RW= normes minimales imposées par la Région wallonne.

RW/Fin = normes de personnel de soins imposées par les législations fédérales sur les MRS, les normes régionales et le financement des soins (RW/INAMI 14/04/06).

(\*) = y compris les contrats de remplacement.

Nombre ETP agents remplaçants les agents bénéficiant des aménagements de fin de carrière = 31,55 ETP compris dans le total général et dans les totaux intermédiaires

Nombre ETP agents remplaçants les aides sanitaires bénéficiant des dispositions de scolarité infirmière 600 maribel = 7,75 compris dans le total général

Les 737,39 ETP représentent 981 personnes en emploi

(\*\*) dont personnel soins CSJ Charleroi - 2,45 ETP

(\*\*) dont personnel soins CSJ Marchienne : 2,85 ETP

(\*\*) dont personnel soins CSJ Montignies : 2,75 ETP

#### 4.4.1. Evolution du nombre d'ETP entre 2008 et 2012

En 2008, le personnel du secteur d'hébergement des personnes âgées était constitué de 649,11 ETP, ce secteur en compte 665,21 en 2012.

Cette augmentation est essentiellement liée à la croissance de la capacité d'hébergement durant cette période. Nous sommes en effet passés de 917 lits à 957 lits en fonctionnement.

La différence la plus significative est néanmoins le passage de 425,51 ETP du personnel de soins en 2008 à 431,96 ETP fin de l'année 2012, soit un écart de 6,45 effectifs. Il en va de même en ce qui concerne le personnel d'hôtellerie où l'augmentation entre 2008 et 2012 est de 13,30 ETP.

Outre l'augmentation de notre capacité d'hébergement, nous devons également tenir compte des facteurs suivants :

- La compensation de congés de fin de carrière : + 44,75 ETP
- La convention particulière avec la Région wallonne concernant l'encadrement des personnes dépendantes : + 6 ETP APE
- La reconnaissance des places d'accueil en soins de jour : + 10,20 ETP (modification normes au 01/07/12)
- La création de la fonction « personne de référence en matière de démence » : + 4,5 ETP (soit 0,5 ETP par établissement)

L'augmentation de la dépendance associée à une amélioration des normes d'encadrement ont eu un impact positif sur nos recettes INAMI (allocation journalière, subsides fins de carrière et 3<sup>ème</sup> volet) puisque celles-ci sont passées de 17.469.007 € en 2008 à 22.105.781 € en 2012, soit une croissance de 26,6%.

Il reste cependant évident que nous vivons au quotidien 3 difficultés :

- La fidélisation de notre personnel et, en particulier, les infirmiers et le personnel de réactivation ;
- Le recrutement de ce type de personnel ;
- Les emplois à temps partiel que nous sommes contraints de proposer aux aides soignants et au personnel d'hôtellerie.

Il était donc primordial de se pencher sur toutes les pistes nous permettant de respecter, au plus près, les normes de ce type de personnel y compris en explorant de nouveaux créneaux :

- Du court terme via l'intérim.
- Du plus long terme via du recrutement de personnel sur l'ensemble de la zone Euro.

Cela a effectivement été réalisé par l'approbation de 2 marchés portant sur ces matières avec une implémentation effective début 2013.

#### • Evolution des dépenses de personnel dans les MR et Centres de jour

Malgré une augmentation du nombre d'ETP de 16.10 unités, sur la période 2008-2012, on constate ci-après que le taux de couverture des dépenses de personnel s'est amélioré et s'est stabilisé depuis 2011.

Si les dépenses brutes de personnel à leur coût ont augmenté de 7.685.412 € de 2008 à 2012, les dépenses nettes de personnel à leur coût n'augmentent, quant à elles, que de 2.260.000 €, soit une

évolution de 5,1% sur la période 2008-2012 et donc seulement 1% en moyenne par an et ce, malgré les indexations successives et les évolutions de carrière.

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Dépenses de personnel - Coût brut</b>	25.796.561 €	27.779.707 €	29.334.751 €	31.307.277 €	33.481.973 €
<b>Subsides de personnel (*)</b>	21.378.152 €	22.795.422 €	23.498.509 €	25.364.807 €	26.803.564 €
<b>Dépenses de personnel - Coût net</b>	4.418.409 €	4.984.285 €	5.836.242 €	5.942.471 €	6.678.409 €
<b>Taux de couverture des dépenses de personnel</b>	83%	82%	80%	80%	80 %

(\*) Subsides de personnel = recettes Inami, APE, Maribel, Awiph

## 4.5. Projets et actions menés en 2012

- Création d'indicateurs nous permettant d'encore améliorer notre gestion quotidienne (linge plat, élimination des déchets, coût de formation, ...), de situer chaque maison dans l'ensemble et de créer des guides de bonnes pratiques dans le cadre d'échanges positifs
- Renforcement de l'implication des directeurs dans la gestion financière de leur établissement
- Renforcement de l'implication des infirmiers chefs grâce aux réunions spécifiques organisées par la responsable nursing et centrées sur les procédures de soins, les guides de bonne pratique et une harmonisation des prises en charge
- Actions pour répondre à la pénurie de personnel infirmier tant au niveau des engagements que de la fidélisation du personnel en place :
  - un marché intérim pour les manques ponctuels
  - un marché de recrutement de personnel étranger pour les manques structurels
  - un renforcement des contacts avec les écoles et travail sur l'accueil des stagiaires infirmiers
- remise en action des différents dossiers de construction, d'extension et de modernisation de nos maisons de repos sur base de fiches synthétiques élaborées au sein du service et sur base de plans financiers nous permettant de prendre des décisions responsables
- accueil des résidents dans l'extension de la MR Couillet et implémentation d'une politique d'accompagnement des personnes atteintes de démence (espace vie, espace bien-être, ...)
- création d'une brochure reprenant nos objectifs et nos actions dans le cadre de la démence
- intensification des missions de la diététicienne tant au niveau de la conception des menus, de l'adaptation des régimes et des textures, des suivis individuels préventifs ou curatifs de la dénutrition et des contrôles du suivi des remarques des organismes de contrôle de l'hygiène en cuisine
- création d'un folder transversal destiné aux aînés afin de décloisonner les secteurs intra et extra-muros

## 5. LA SANTE MENTALE

Composition du service	
Responsable	1
Personnel médical (médecins, psychiatres, kinés, etc.)	1.76
Psychologues	7.91
Travailleurs sociaux	9
Attachés spécifiques	0.75
Agents administratifs	5.35
Autres (éducateurs, artistes, ergothérapeute)	3.16
<b>TOTAL</b>	<b>28,93 ETP</b>

Dans une grande ville comme Charleroi, le bien-être mental des individus est sans conteste fragilisé par de multiples causes : relâchement des liens familiaux, difficultés sociales et situations de grande précarité,...

Force est de constater que la santé mentale est devenue aujourd'hui un enjeu essentiel de santé publique au sens large. L'ampleur des troubles psychiques et psychiatriques est particulièrement visible chez les personnes en situation de précarité et d'exclusion.

Le CPAS de Charleroi dispose de deux Services de Santé Mentale, à Gosselies et à Charleroi, agréés et subventionnés par la Région wallonne dans le cadre du décret du 03 avril 2009.

Nos Services s'adressent aux enfants, adolescents et adultes vivant des difficultés psychologiques, relationnelles ou psychiatriques. Ils proposent un diagnostic, une évaluation et une prise en charge dans une perspective médicale, psychologique et sociale. Le public suivi est majoritairement composé de personnes en situation de précarité.

Le Service de Santé Mentale de Charleroi comprend une équipe généraliste (scindée en une équipe enfants et une équipe adultes) et trois équipes spécifiques : « Clinique des Assuétudes », « Trialogue » et « Evaluation et prise en charge des paraphilies (EPCP) ».

Il compte également le Club thérapeutique Théo Van Gogh pour les personnes souffrant de troubles psychotiques, ainsi que six fonctions de liaison pour garantir la continuité des soins entre le secteur hospitalier, les Services de Santé Mentale et le Réseau. On entend par Réseau : l'ensemble des professionnels (écoles, justice, aide à la jeunesse, associations, etc.) ou non professionnels (parents, famille, etc.) qui interviennent au bénéfice de l'utilisateur ou d'une situation, dans un partenariat effectif définissant un fonctionnement, une finalité et des objectifs communs.



Le Service de Santé Mentale de Gosselies comprend quant à lui une équipe généraliste ainsi qu'une équipe Prévention/Promotion Santé. Cette dernière travaille avec des professionnels de première ligne dans le but de renforcer le bien-être des enfants et des jeunes dans leurs différents lieux de vie. Elle vise également la réduction des conduites à risques (tabagisme, alcoolisme et usage de drogues) chez les jeunes.

## 5.1. Le Service de Charleroi

Equipes	Nombre de bénéficiaires en 2009	Nombre de bénéficiaires en 2010	Nombre de bénéficiaires en 2011 <sup>23</sup>	2012
Equipe généraliste	851	572	904	1064
Clinique des Assuétudes		125	206	234
EPCP	170	186	235	243
Club Théo	52	48	38	40
Triologue	54	55	54	67
Fonctions de liaison	-	216	192	143
<b>TOTAL</b>	<b>1.127</b>	<b>1.202</b>	<b>1.564</b>	<b>1.791</b>

L'augmentation du nombre de bénéficiaires en 2011 se confirme en 2012. Cette évolution s'explique notamment par une plus grande prise de conscience, des différents acteurs du réseau psychomédico-social et éducatif, de l'accroissement et de la pluralité des déterminants des troubles de santé mentale. Par ailleurs, les services continuent à s'adapter de façon continue aux différents publics et aux besoins des institutions du réseau afin d'améliorer l'accessibilité à nos Services.

La diminution du nombre de bénéficiaires pour les fonctions de liaison s'explique essentiellement par le transfert de la fonction de liaison adulte au SSM de Gosselies.

Concernant le Club Théo, celui-ci a déménagé à Jumet dans de nouveaux locaux plus adaptés. Après un temps d'adaptation, la fréquentation est en hausse et une réflexion est en cours afin d'ouvrir le Service à d'autres pathologies.

## 5.2. Le Service de Gosselies

---

Equipes	Nombre de bénéficiaires en 2010	Nombre de bénéficiaires en 2011	Nombre de bénéficiaires en 2012
Equipe généraliste	157	135	123
Prévention-promotion santé	108	152	145
Fonctions de liaison	-	-	51
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>287</b>	<b>319</b>

## 6. LES RESSOURCES HUMAINES

Composition du service	
Directeur	1
Chef de bureau	1
Coordinatrice cellule formation	1
Attachés spécifiques psychologues ou attaché spécifique	3,8
Chefs de service administratif	3
Agent technique	1
Infirmière brevetée	1
Gradué spécifique informatique	1
Employé d'administration	16,5
Aide familiale ou senior	0,8
<b>TOTAL</b>	<b>30,1 ETP</b>

### 6.1. Evolution du nombre de personnes physiques

STATUT	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Statutaires + stagiaires</b>	642	611	595	577	521
<b>Contractuels</b>	794	884	902	933	973
<b>TOTAL DES EMPLOIS ORDINAIRES</b>	<b>1.436</b>	<b>1.495</b>	<b>1.497</b>	<b>1.510</b>	<b>1.494</b>
<b>% DÉFINITIFS</b>	<b>44,7</b>	<b>40,9</b>	<b>39,70</b>	<b>38,21</b>	<b>34,87</b>
<b>ACS/APE</b>	602	737	793	843	890
<b>PTP</b>	7	6	4	/	/
<b>ACTIVA</b>	3	2	2	/	/
<b>SINE</b>	45	49	44	45	43
<b>TOTAL DES AIDES À L'EMPLOI</b>	<b>657</b>	<b>794</b>	<b>849</b>	<b>888</b>	<b>933</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>2.009</b>	<b>2.093</b>	<b>2.289</b>	<b>2.346</b>	<b>2.411</b>

Entre 2011 et 2012, le nombre total d'agents occupés au CPAS n'a augmenté que de 2,8 %. Cette augmentation concerne principalement les emplois contractuels et conventionnés (APE). Comme le montre clairement le tableau, les emplois ordinaires ont diminué de 1,2 % durant cette même période.

## 6.2. Evolution du nombre d'équivalents temps plein

STATUT	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Statutaires + stagiaires</b>	577,73	541,15	515,4	500,06	460,32
<b>Contractuels</b>	588,24	687,01	691,56	724,59	764,9
<b>TOTAL DES EMPLOIS ORDINAIRES</b>	<b>1.165,97</b>	<b>1.228,17</b>	<b>1206,96</b>	<b>1.224,65</b>	<b>1.225,22</b>
<b>% DÉFINITIFS</b>	<b>49,5</b>	<b>44,10</b>	<b>42,70</b>	<b>40,08</b>	<b>37,57</b>
<b>ACS/APE</b>	481,96	597,2	632,8	673,4	718,5
<b>PTP</b>	6.8	6	4	/	/
<b>ACTIVA</b>	2	1	1,5	/	/
<b>SINE</b>	28,75	31,25	27,75	29,55	29,25
<b>TOTAL DES AIDES À L'EMPLOI</b>	<b>519,51</b>	<b>635,45</b>	<b>672,05</b>	<b>715,90</b>	<b>747,75</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>1.685,48</b>	<b>1.863,62</b>	<b>1.879,01</b>	<b>1.940,55</b>	<b>1972,97</b>

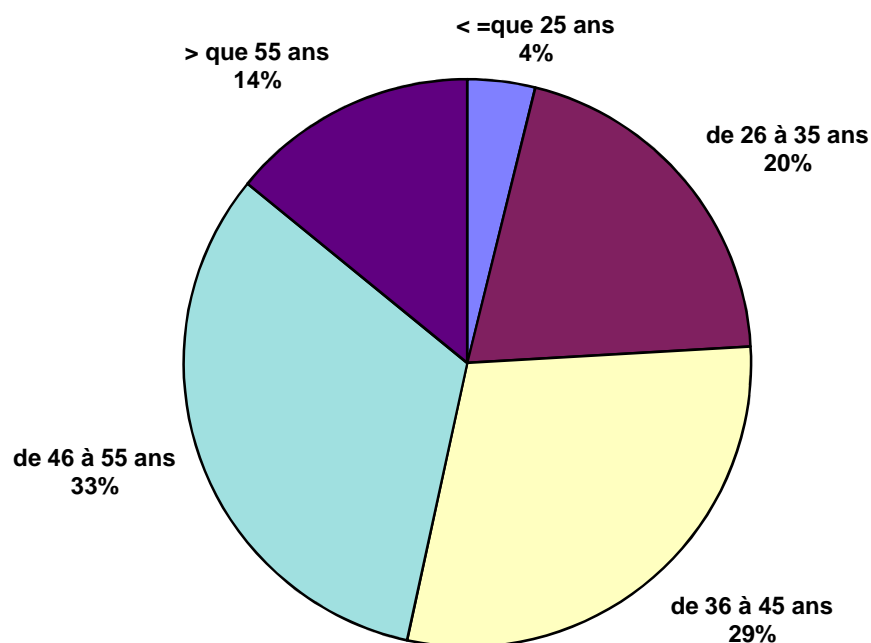
Si l'on prend en compte la période 2008-2012, il importe de souligner l'augmentation significative enregistrée parmi les emplois subventionnés, soit une hausse de 43,9 %.

Force est aussi de constater qu'au cours de cette même période, le nombre d'agents statutaires a diminué de 20,3 %, alors que les agents contractuels ont connu une progression de 30 %.

On remarque également que la part relative des statutaires sur l'ensemble des emplois ordinaires était de 49,5% en 2008, et qu'elle est en 2012 de 37,6 %. Elle chute donc de presque 12% en l'espace de 4 ans.

### 6.3. Répartition des âges (art.60 exclus)

---

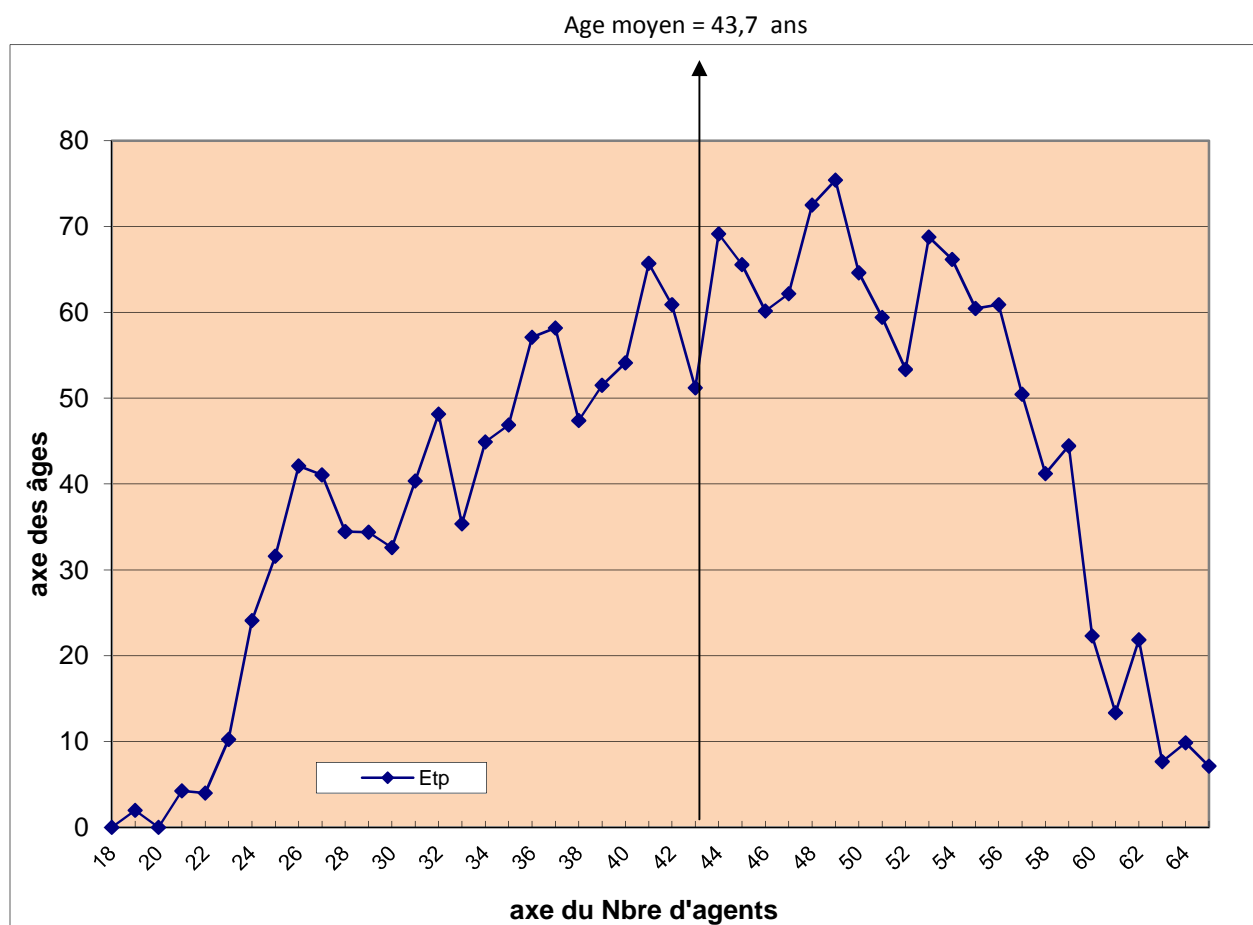


La moyenne d'âge des agents du CPAS de Charleroi est relativement élevée, elle est proche de 44 ans. A titre comparatif, l'âge moyen des agents était de  $\pm$  40 ans en 2000. Il a augmenté de manière régulière tant pour les agents de sexe masculin que de sexe féminin.

Environ un agent sur 10 est âgé de plus de 55 ans. La tranche d'âge la plus représentative se situe parmi les 46 et 55 ans. Dans cette catégorie d'âge, on y dénombre près d'un tiers des effectifs.

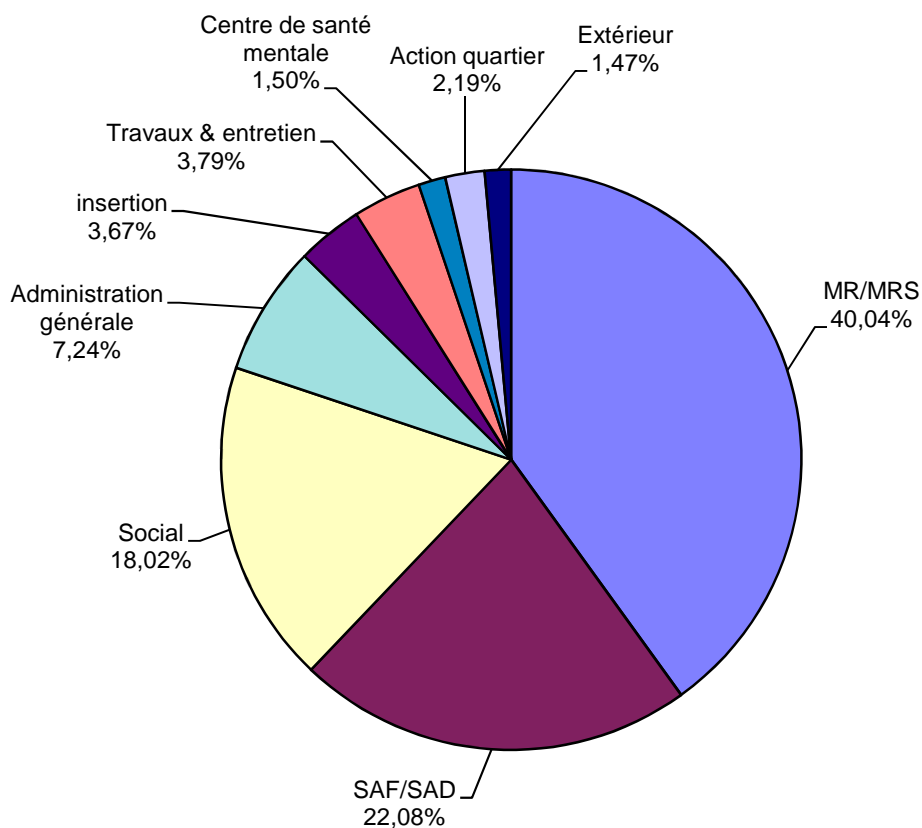
Les agents de moins de 25 ans sont en revanche très minoritaires.

## 6.4. Pyramide des âges



## 6.5. ETP par famille d'activités (art.60 exclus)

---



En termes d'occupation d'emploi, le graphique ci-dessus montre clairement que les 3 grands piliers du CPAS de Charleroi (la division des MR, le service d'aide aux familles et le service social) regroupent près de 80% du personnel.

## 7. L'INFORMATIQUE

Composition du service	
Premier Directeur	1
Assistante de direction	1
Agents de support	3
Responsables d'infrastructure	2
Développeurs technologies Web	4
Développeurs PC et/ou AS400	7
<b>TOTAL</b>	<b>18 ETP</b>

### 7.1. Les missions du service informatique

---

Le service informatique gère actuellement l'infrastructure informatique d'une cinquantaine de sites pour environ 1.200 utilisateurs PC.

Nos principales missions sont les suivantes :

- La définition et l'implémentation de la stratégie ICT (technologies de l'information et de la communication) de l'administration : le but étant de mettre en place des solutions centralisées.
- La fiabilisation des processus et des données de l'entreprise.
- La mise en œuvre des solutions informatiques facilitant le fonctionnement des services de première ligne et ainsi l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers ;
- La gestion et la maintenance du réseau d'entreprise.
- La gestion, la maintenance et la mise à niveau du parc PC.
- Le support aux utilisateurs.
- Le développement des applicatifs métiers nécessaires au fonctionnement du CPAS.



## 7.2. Principales réalisations du service informatique en 2012

---

### Réseau informatique

- Migration de notre réseau sur Belgacom Explore en vue d'optimiser la rapidité et la qualité de celui-ci pour pouvoir mettre en place les projets VoIP<sup>24</sup>, Wi-fi, VDI (virtualisation des PC), etc.
- Mise en place de lignes back-up sur tous les sites du CPAS pour assurer une continuité de service en cas de panne de l'une de nos lignes réseau.

### Infrastructure et parc informatique

- Remplacement de ± 300 machines et 20 serveurs locaux, ceci afin de remettre à niveau notre système informatique et augmenter les performances de ce dernier.
- Réorganisation de l'infrastructure interne pour optimiser et faciliter la gestion du parc informatique.
- Mise en place d'un site de « Disaster Recovery Plan » (DRP) pour assurer la continuité de service en cas de problème majeur sur le site informatique principal. Ce site de DRP prend en effet automatiquement la relève si le système principal subit une panne.

### Applicatifs métiers

- Développement et amélioration du logiciel de gestion du service social. L'année 2012 a vu le déploiement dans nos antennes sociales de ce nouveau logiciel, lequel a subi de nombreuses améliorations tout au long de l'année suite aux remarques des utilisateurs. En parallèle à ces mises à jour, l'analyse de la deuxième phase du projet consistant à la gestion des paiements, des déclarations au ministère, des liaisons comptables (etc.) est également en cours de réalisation.
- Mise en place du logiciel « Care solutions » pour la facturation des maisons de repos. Ce nouveau logiciel remplace notre MRS 400. Dans un deuxième temps, ce logiciel permettra la gestion d'un dossier de soin infirmier informatisé.
- Mise en place d'un outil de gestion de travaux, achats et patrimoine. L'outil Atal a été installé et configuré durant l'année 2012, celui-ci est actuellement en cours de test.
- Développement de nombreuses applications métiers visant une meilleure gestion des services suivants : abris de nuit, cellule formations, flux BCSS et T25, application d'évaluation RGB, etc.

---

<sup>24</sup> La **voix sur IP**, ou « **VoIP** » pour Voice over **IP**, est une technique qui permet de communiquer par la **voix** sur des réseaux compatibles **IP** tels que des **réseaux** informatiques.

## 8. LE PATRIMOINE

Composition du service	
Responsable	1
Agents administratifs	2,35
Secrétaire	1
<b>TOTAL</b>	<b>4,35 ETP*</b>

### 8.1. Recensement des biens du CPAS

Destination	Prop./loc./mise à dispo*	Type	Nombre
Usage social	propriétés du CPAS	Logements ZIP	10
		Logements d'insertion	14
		Logements personnes âgées	24
		Logements d'urgence	5
		Logements privés à finalité sociale	25
	loués par le CPAS	Logements conventionnés	11
	mis à disposition par le CPAS	Habitations protégées, habitations sociales	6
Usage administratif	propriétés du CPAS	(antennes, CSM, ...)	30
	loués par le CPAS	(parkings, bureaux)	8
	mis à disposition par le CPAS	CHU	1
Usage d'hébergement collectif	propriétés du CPAS	Maisons de repos et de soins	8
		Résidences-services	2
		Maison familiale	1
		Hôtel social	1
	loués/ mis à disposition du CPAS	Maison de repos, abri de nuit	2
Patrimoine privé	propriétés du CPAS	Logements	8
		Terrains	47
<b>TOTAL</b>			<b>203</b>

\*Les bâtiments mis à disposition sont des propriétés du CPAS qu'il cède –gratuitement ou pas- aux partenaires : l'ISPPC (1€ symbolique) et l'ACGHP, association chapitre XII d'habitations protégées, avec loyer.

En 2012, nous avons réalisé les transactions immobilières suivantes :

- L'acquisition d'un bâtiment à Charleroi pour y installer le restaurant du cœur et temporairement l'abri de nuit supplétif.
- Le terrain « Les Prairies » à Roselies a fait l'objet d'une expropriation.

## 8.2. Taux d'occupation et nombre de personnes hébergées

---

	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre de personnes hébergées</b>	± 287 personnes	± 268 personnes	± 185 personnes	± 103 personnes
<b>Taux d'occupation du patrimoine loué</b>	± 95 % (hors MRS)	± 92,5 % (hors MRS)	± 84 % (hors MRS)	± 79 % (hors MRS)

Le CPAS de Charleroi est propriétaire de biens qui lui sont propres et est également locataire de biens qui abritent des services tels que le centre de Paraphilie ou encore le service d'accueil et d'hébergement des personnes âgées.

Par ailleurs, le CPAS loue des biens pour ensuite les sous-louer à des particuliers. Il s'agit des logements conventionnés. Enfin, il dispose aussi de propriétés qu'il met ensuite à disposition de partenaires.

Nous observons une diminution du taux d'occupation entre 2009 et 2012, celle-ci s'explique de la façon suivante :

- Suite à une analyse des pertes financières engendrées par la sous-location des logements conventionnés, le CPAS a décidé de mettre fin progressivement à ce système (de 2010 à 2014) pour ne conserver au final que 8 logements situés dans le quartier de l'Etoile à Jumet.
- Dans le cadre de la politique « Habitat durable » des Grandes Villes, le CPAS doit effectuer d'importants travaux dans certains bâtiments. Pour ce faire, des préavis ont été donnés aux locataires de ces logements que l'on a dû reloger pendant ces travaux. A Ransart, la reconstruction du bâtiment est presque terminée.
- D'importants travaux ont été réalisés dans la Résidence No Moncha. De ce fait, trois appartements n'ont pu être reloués pendant la durée de ces travaux afin de pouvoir reloger par roulement l'ensemble des locataires. A ce jour, tous les logements sont loués.

## 9. LE PLAN DE GESTION

Pour rappel, la circulaire du Centre Régional d'Aide aux Communes (CRAC) du 19 novembre 2009 a édicté que, pour obtenir du Gouvernement wallon un prêt extraordinaire, une commune ainsi que ses entités satellites doivent répondre à certaines conditions.

L'une de ces conditions est la rédaction, l'adoption et le respect d'un plan de gestion répondant à un certain nombre de contraintes et principes.

Après de multiples échanges entre la Ville et le CPAS, le plan de gestion du CPAS 2010-2015 a été approuvé par le conseil de l'action sociale et le conseil communal le 28 juin 2010. Le Gouvernement wallon en a pris acte dans sa décision du 15 juillet 2010.

Ce plan détaille, service par service, l'ensemble des mesures que le CPAS a mis en oeuvre pour contrôler ses dépenses, augmenter ses recettes, contenir globalement son budget afin que la dotation communale puisse être maîtrisée.

A la fin de chaque année, des travaux sont menés pour l'actualisation du plan. Ils ont conduit en 2012 à formuler un ensemble de mesures nouvelles porteuses d'économies majeures pour les cinq années à venir. Le « plan de gestion actualisé – mesures d'ajustement 2013-2018 » a été approuvé par le Conseil de l'action sociale et le Conseil communal le 14 janvier 2013.

Les économies complémentaires générées par rapport au plan d'origine sont évaluées à :

2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.298.419	2.344.126	3.087.948	3.914.282	4.372.029	6.126.001

Un effort considérable a donc ainsi à nouveau été demandé à l'ensemble des services du CPAS mais il faut toutefois clairement expliquer les enjeux futurs.

Il sera difficile d'aller plus loin dans les mesures d'économies sans remettre en question la qualité et la diversité des services rendus à une population dont les besoins vont aller en s'intensifiant (paupérisation, vieillissement,...).

Le service social, de part ses dépenses de transfert vers les citoyens, reste bien entendu le plus gros poste d'intervention couvert par la subvention communale. Si l'année 2012 affiche une légère diminution des interventions du CPAS en matière d'aide sociale, il faut cependant être conscient que ce n'est vraisemblablement qu'un répit. L'incertitude à la fois économique et institutionnelle est importante en la matière et nous avons très peu de visibilité réelle sur les volumes de personnes qui, notamment en raison des nouvelles mesures en matière de chômage, s'adresseront demain au CPAS et viendront en fin de compte impacter les finances communales.

DEPENSES DE TRANSFERTS	DEPENSES DE FONCTIONNEMENT	DEPENSES DE PERSONNEL	TOTAL RECETTES	PRELEVEMENTS	EXERCICES ANTERIEURS	RECETTES DE DETTE	RECETTES DE TRANSFERTS	RECETTES DE PRESTATIONS	
AS10+SM5 +GRH8	FON10+AH4	GRH4+GRH5 +GRH6+GRH7 +GRH8+AH4					AS11+AH4 +AS10	SAD1+SAD3 +AH4+AH7	Références mesures
77.682.185	14.217.968	89.071.176	187.953.634	0	3.903.836	80.000	159.367.209	24.602.589	avec nouvelles mesures et ajustements
-1.610.700	0	-1.771.022	1.037.596				-1.202.200	164.604	Mesures 2014 et ajustements
78.658.310	14.217.968	90.587.154	187.115.513	0	0	80.000	161.776.268	25.259.245	avec nouvelles mesures et ajustements
-1.534.700	-227.195	-3.099.292	1.773.239				-1.754.366	-18.873	Mesures 2015 et ajustements
82.150.726	14.144.961	92.650.132	192.000.296	0	0	80.000	166.342.636	25.577.661	avec nouvelles mesures et ajustements
-1.534.700	-222.812	-3.219.367	1.062.597				-1.384.789	322.192	Mesures 2016 et ajustements
85.156.423	14.308.811	96.028.658	197.699.629	0	0	80.000	171.188.972	26.430.656	avec nouvelles mesures et ajustements
-1.534.700	-227.269	-3.667.541	1.057.481				-1.384.789	327.308	Mesures 2017 et ajustements
87.095.133	14.469.314	99.189.636	202.424.143	0	0	80.000	175.386.201	26.957.942	avec nouvelles mesures et ajustements
-1.534.700	141.832	-2.787.953	-1.945.180				213.329	1.731.851	Mesures 2018 et ajustements
89.080.206	15.009.095	103.792.218	210.267.083	0	0	80.000	181.291.986	28.895.097	Projections 2018 avec nouvelles mesures et ajustements

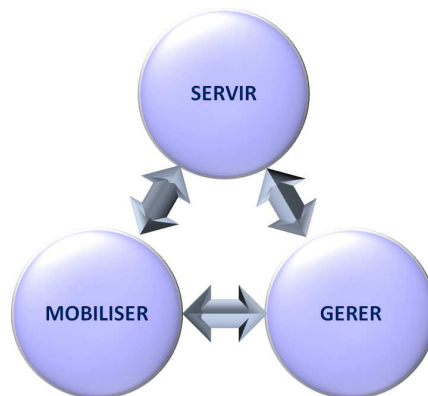
DEPENSES DE DETTE	EXERCICES ANTERIEURS	PRELEVEMENTS	TOTAL DEPENSES	DIFFERENTIEL	Mesures à identifier afin de combler l'augmentation du taux de pension + coût des « congés préalables à la retraite »	Revendication d'une prise en charge supplémentaire de 3 % par le fédéral des dépenses RI (333-01)	Solde mesures à identifier
5.580.241	1.402.064	0	187.953.634	0			
			-3.381.722	-2.344.126			
6.025.255	1.400.000	0	190.888.687	-3.773.174	-3.773.174	0	
			-4.861.187	-3.087.948			
7.189.546	200.000	0	196.335.365	-4.335.069	-2.832.917	1.502.151	0
			-4.976.879	-3.914.282			
7.643.706	200.000	0	203.337.599	-5.637.970	-3.490.844	1.564.314	-582.812
			-5.429.510	-4.372.029			
8.029.653	200.000	0	208.983.737	-6.559.594	-4.272.793	1.596.639	-690.162
			-4.180.821	-6.126.001			
8.869.916	200.000	0	225.313.077	-6.684.352	-5.054.742	1.629.610	0

# 10. LE PLAN D'ENTREPRISE

En juin 2011, le CPAS de Charleroi a officiellement lancé son plan d'entreprise dénommé « Plan Crescendo ». Ce plan, d'une durée de 5 ans, s'inscrit dans une dynamique de bonne gouvernance et a pour ambition de relever un certain nombre de défis liés à la situation socio-économique de Charleroi ainsi qu'à la réalité de terrain rencontrée par nos agents. Citons pour exemple l'accroissement des demandes d'aide, la détérioration du parc immobilier et le manque de logements, le vieillissement de la population.

A travers les 98 projets mis sur pied dans le cadre de ce plan d'action, nous avons aussi pour ambition de remédier à nos retards en matière de développements informatiques, pallier à nos faiblesses en matière de coordination entre services et secteurs d'activités, développer une véritable politique de gestion des ressources humaines.

Le plan s'articule selon trois axes :



- **Servir nos publics** en évaluant et anticipant les besoins de la population, en augmentant et diversifiant notre offre de services avec l'aide de nos partenaires.
- **Gérer nos ressources et nos processus** par une gestion financière et budgétaire dynamique et rigoureuse, par un renforcement de la communication et de la collaboration internes, par la clarification de nos missions, par la simplification et la standardisation des procédures, le tout reposant sur une structure informatique efficace.
- **Mobiliser nos forces** en gérant de manière prévisionnelle les ressources humaines, en développant une culture d'entreprise et en améliorant le bien-être au travail, la protection et le soutien apportés à nos agents.

D'après les premiers rapports de projets reçus et analysés, il ressort que plus d'un tiers des 98 projets ont effectivement été réalisés. Ceux-ci concernent tant les services de première ligne (service social, actions de quartier, aide et soins à domicile, santé mentale, accueil et hébergement des personnes âgées, santé mentale) que les services supports (GRH, informatique, travaux, patrimoine, communication,...).

Les autres projets sont en cours de réalisation. Un bilan des deux premières années de fonctionnement du plan sera organisé en septembre 2013.

# CONCLUSION

Alors que l'année 2011 avait marqué un record en termes de demandes d'aide sociale adressées au Centre Public d'Action Sociale de Charleroi, nous avons pu constater en 2012, un recul généralisé de l'ensemble des différentes aides que nous apportons à la population carolorégienne.

Ainsi, nous assistons en 2011 et 2012 à une diminution de 5,5 % du nombre total des bénéficiaires de l'aide sociale. Nous devons jouir de cette diminution même si l'on reste à des niveaux très supérieurs à ceux de la période d'avant la crise économique. Ce léger tassement nous donne un répit qui doit nous encourager à accélérer la réforme de notre service social dont un des premiers objectifs a été réalisé avec la création d'un service spécialisé pour l'accueil des demandeurs étrangers. Cette réforme devra nous permettre de mieux anticiper les évolutions futures comme la plus rapide dégressivité du droit aux allocations de chômage qui devraient amener nombre de personnes à solliciter l'aide des CPAS.

Une des forces de notre CPAS reste l'insertion socioprofessionnelle, nous continuons à remettre à l'emploi ou en formation qualifiante un pourcentage important de personnes aidées. Nous devons amplifier cette politique à l'avenir en créant, grâce à toutes nos ressources (passage 45, pôle d'économie sociale et Espaces citoyens), des filières de réinsertion encore plus performante. L'accord de majorité qui vient de confier au CPAS. Les compétences de l'Emploi et de l'Economie sociale va dans le sens de cette logique.

L'autre défi important de notre institution reste le vieillissement de la population et les structures et services à mettre en place pour y faire face. Nous poursuivons et amplifions le Plan d'investissement adopté en 2000 par le Conseil de l'Action Sociale. 2012 a ainsi vu l'inauguration de l'extension de la résidence de Couillet, une magnifique réalisation de l'avis général. Le chantier des 24 logements de résidence services se poursuit également à Monceau. Notre capacité d'accueil atteint désormais le chiffre de 1031 lits, un niveau que nous devons dépasser largement lors de la prochaine mandature dans le cadre d'un arrondissement de Charleroi structurellement en déficit en termes de structures d'accueil pour les aînés.

Toutes ces évolutions se déroulent dans le cadre strict du Plan de Gestion qui, fin 2012, a fait l'objet d'une actualisation et de mesures d'ajustement 2013-2018. Ces mesures imposent pour la période en question, un effort considérable de la part de l'ensemble des services du CPAS. Ce qui signifie que plus que jamais, il faudra être créatif et « faire plus avec moins », affecter au mieux chaque euro d'argent public qui nous est confié.

Le Secrétaire

B. VANHUMSKERKEN

Le Président

E. MASSIN