

# CPAS DE CHARLEROI



## Rapport d'activités 2014



# Sommaire

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>1. L'ACTION SOCIALE.....</b>	<b>4</b>
1.1. Le Service social de Première ligne.....	4
1.2. Le Passage 45 .....	13
1.3. Le Service Médiation de Dettes.....	17
1.4. Le Pôle Energie .....	20
1.5. Le pôle Logement et Hébergement .....	25
1.6. Le Service Jeunesse.....	27
1.7. La Maison familiale .....	30
1.8. Le Dispositif d'Urgence Sociale .....	32
1.9. Le Pôle Economie Sociale .....	35
<b>2. LES ACTIONS DE QUARTIER .....</b>	<b>42</b>
2.1. Les Espaces citoyens .....	42
2.2. Le Fonds européen d'intégration (FEI) .....	45
2.3. Le Fonds d'impulsion à la politique des immigrés (FIPI) .....	46
2.4. Le Plan de Participation et Activation Sociale des usagers .....	47
<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. L'assistant social référent ALZHEIMER.....	53
3.5. Les gardes à domicile.....	53
3.6. Les titres-services.....	54
<b>4. L'ACCUEIL ET L'HEBERGEMENT DES AINES.....</b>	<b>55</b>
4.1. Evolution du nombre de lits.....	55
4.2. Evolution des recettes hébergement et INAMI dans nos MR et Centres de jour.....	56
4.3. Taux d'occupation des Maisons de repos .....	61
4.4. Répartition du nombre d'ETP par Maisons de repos.....	62
4.5. Projets et actions menés en 2014 .....	65
<b>5. PREVENTION ET SANTE MENTALE.....</b>	<b>67</b>
5.1. Le Service de Charleroi.....	68
5.2. Le service de Gosselies .....	69
5.3. Le Service Prévention Assuétudes.....	69
5.4. Les formations CPAS.....	70
<b>6. LES RESSOURCES HUMAINES .....</b>	<b>71</b>
6.1. Evolution de l'emploi .....	71
<b>7. L'INFORMATIQUE.....</b>	<b>75</b>
7.1. Les missions du service informatique.....	75
7.2. Principales réalisations du service informatique en 2014.....	76
<b>8. LE PATRIMOINE .....</b>	<b>77</b>
8.1. Recensement des biens du CPAS.....	77
8.2. Taux d'occupation et nombre de personnes hébergées .....	78
<b>9. LE PLAN DE GESTION .....</b>	<b>79</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>82</b>

## INTRODUCTION

Le présent rapport d'activités est avant tout un document de communication, 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.

Ce document doit idéalement se lire en complément du compte 2014, et ce afin d'avoir une approche bilantaire plus détaillée des différentes missions qui ont été menées.

Comme pour les rapports d'activités précédents, 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 constatées de ces cinq dernières années.

Ce rapport d'activités est le fruit de la collaboration de l'ensemble des responsables de services et directions. Il retrace le travail exercé au sein des différents services de notre CPAS, tout en apportant les éléments chiffrés destinés à informer les membres du Conseil de l'Action sociale, ainsi que les membres du personnel, mais aussi les habitants de la commune et toute personne intéressée par les « Actions Sociales » déployées par le CPAS sur l'ensemble du territoire de Charleroi.

# 1. L'ACTION SOCIALE

## 1.1. Le Service social de Première ligne

Composition	Personnel
Un centre de gestion administratif situé au siège du CPAS (Boulevard Josph II, 13)	Premier Directeur 1
12 antennes sociales décentralisées	Coordinateur social 1
Des services spécialisés :	Coordinateur administratif 1
• Passage 45	Managers sociaux en antenne sociale 9,5
• Dispositif d'Urgence sociale	Travailleurs sociaux en antenne sociale 93,72
• Pôle Hébergement et logement	Assistant social dirigeant 1
• Pôle Maison d'accueil et logements accompagnés	Administratifs en antenne sociale 69,05
• Service Jeunesse	Adjoint managers en antenne 8
• Pôle Energie	Attachés spécifiques en antenne sociale 2
• Service Médiation de dettes	Chef de service administratif en antenne sociale 1
• Consultations juridiques	Educateur en antenne sociale 1,5
• Pôle Economie sociale	Travailleurs sociaux au SSC 6,5
• Cellule logement	Administratifs au SSC 31,5
	Gradués spécifiques au SSC 2
	Attachés spécifiques juristes au SSC 2
	Chefs de service administratif au SSC 2
	Manager social au SSC 1
	Chef de Bureau au SSC 1
	<b>TOTAL 234,77</b>

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

L'aide sociale pour toutes personnes ou familles disposant de ressources insuffisantes et remplissant certaines conditions légales, a été revue en 2002, avec l'accès au Droit à l'intégration sociale.

Le revenu d'intégration sociale (RIS) a été introduit dans ce cadre pour remplacer la loi sur le Minimum de moyen d'existence (le Minimex) 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.

Pour pouvoir bénéficier du droit à l'intégration sociale, le bénéficiaire doit donc remplir plusieurs conditions :

- être âgé de 18 ans, séjourner en Belgique, avoir la nationalité belge (ou appartenir à une catégorie spécifique, comme être ressortissant de l'UE et posséder un permis de séjour de plus de 3 mois, être inscrit(e) comme étranger(e) au registre de la population, être apatride ou réfugié(e), être disposé(e) à travailler, faire valoir ses droits aux prestations sociales et ne pas disposer de ressources suffisantes.

En plus de l'octroi d'un revenu minimum, le revenu d'intégration vise à une intégration et une participation maximale à la vie sociale, en combinaison ou non avec un emploi et un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS), (voir le point 1.1.3).

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

Types d'aides	2009		2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
RIS	7.728	58,00%	8.194	57,00%	8.463	55,70%	8.305	57,83%	8.171	61,10%	8.241	64,78%
AFE	943	7,10%	1.314	9,10%	1.703	11,21%	1.371	9,55%	1.085	8,11%	851	6,69%
Autres aides financières diverses	4.633	34,80%	4.425	30,80%	3.465	22,80%	3.195	22,25%	2.842	21,25%	2.818	22,15%
Allocation loyer	1.577	11,80%	1.393	9,70%	1.073	7,06%	807	5,62%	621	4,64%	622	4,89%
Avances	134	1,00%	168	1,20%	39	0,26%	41	0,29%	20	0,15%	22	0,17%
Allocation Chauffage (FSM)	2.213	16,60%	2.942	20,50%	3.240	21,32%	3.313	23,07%	3.121	23,34%	2.798	21,99%
Frais médico-pharmaceutiques	1.605	12,10%	1.384	9,60%	1.253	8,25%	1.193	8,31%	807	6,03%	644	5,06%
Eau, gaz, électricité	1.282	9,60%	1.161	8,10%	1.262	8,31%	1.100	7,66%	909	6,80%	832	6,54%
frais scol. + classes de neige	158	1,20%	118	0,80%	82	0,54%	44	0,31%	31	0,23%	21	0,17%
<b>Total des bénéficiaires</b>	<b>13.316</b>		<b>14.377</b>		<b>15.195</b>		<b>14.360</b>		<b>13.374</b>		<b>12.722</b>	

*NB : Le nombre total de bénéficiaires concerne 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 :

- Seul le RIS a connu une légère augmentation de presque 1% entre 2013 et 2014. Durant cette même période, les postes « Autres aides financières diverses » et « Allocations loyer » ont eux enregistré une relative stagnation.
- En revanche, les postes « Aide financière équivalente » et « Frais médico-pharmaceutiques » ont encore chuté de respectivement 21,6% et 20,2%, il en va de même pour les frais scolaires (même si en chiffres absolus, le nombre de bénéficiaires est peu significatif).

- Une diminution également, mais plus légère est constatée pour les autres types d'aides.
  - o Eau, gaz, électricité : - 8,5 %
  - o Allocations loyer : - 13 %
  - o Allocation de chauffage : -10,3 %

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

Le RIS est une des trois formes que peut prendre le Droit à l'Intégration sociale. Comme indiqué plus haut, Il remplace l'ancien « Minimex ». Il s'agit donc d'une aide purement financière accordée aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes, ni ne peuvent y prétendre par ailleurs, ni ne sont en mesure de se les procurer soit par leurs efforts personnels, soit par d'autres moyens. Comme pour les autres allocations sociales, le RIS est un revenu indexé.

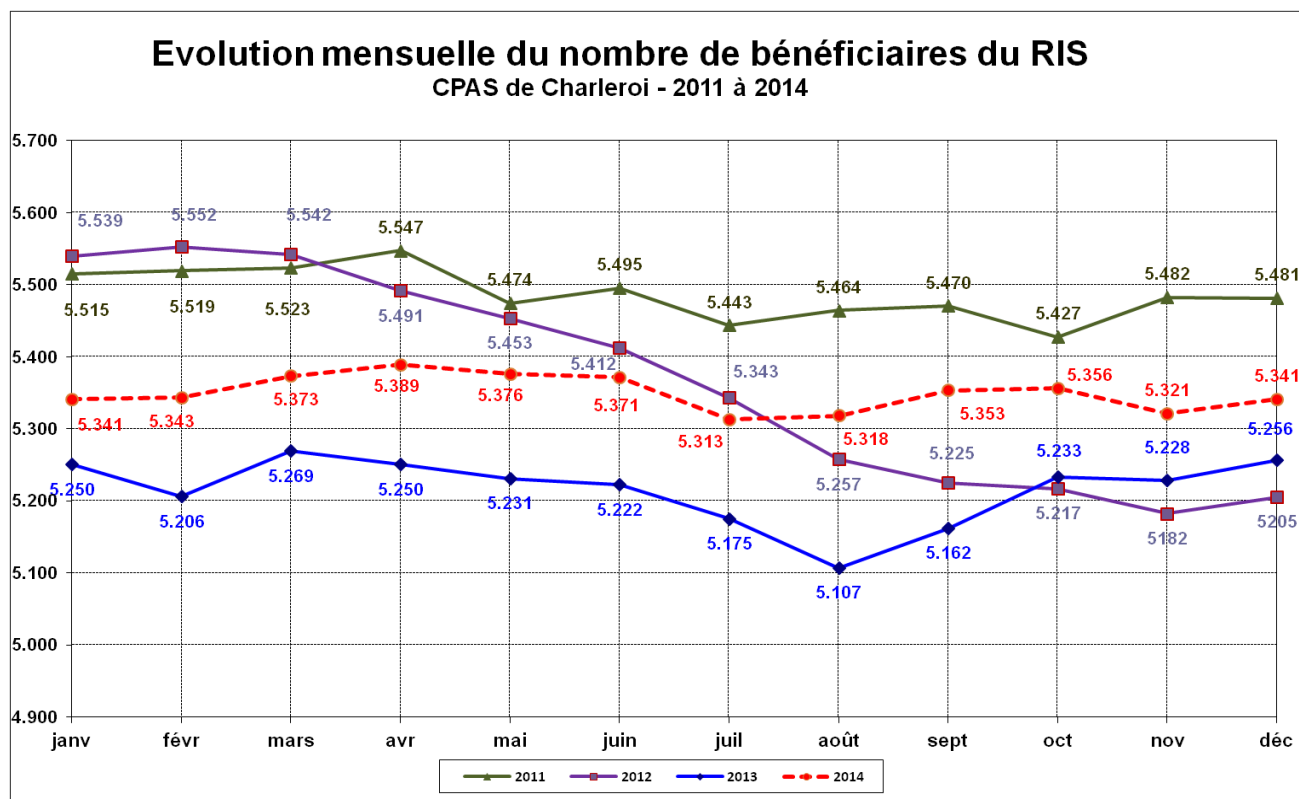
Le RIS peut être assorti d'un Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS). Il peut aussi dans certains cas être octroyé « à taux partiel », sous la forme d'un complément à des revenus du travail ou à une allocation (mutuelle, invalidité,...). Il peut aussi, si la situation de la personne l'exige, être complété par l'octroi d'une ou de plusieurs aides sociales complémentaires (aide à la constitution d'une garantie locative, allocation de chauffage, aide médicale, etc.).

#### ***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
<b><u>1/10/2006</u></b>	429,66	644,48	859,31	100
<b><u>1/04/2007</u></b> (augmentation, A.R. 15/03/2007)	438,25	657,37	876,5	102
<b><u>1/01/2008</u></b> (augmentation, A.R. 15/03/2007) (saut d'index)	455,96	683,95	911,93	106,12
<b><u>1/05/2008</u></b> (saut d'index)	465,07	697,61	930,14	108,24
<b><u>1/09/2008</u></b> (saut d'index)	474,37	711,56	948,74	110,41
<b><u>1/06/2009</u></b> (augmentation de 2% - l'application du mécanisme légal de liaison au bien-être - MB 10/06/2009)	483,86	725,79	967,72	112,61
<b><u>1/09/2010</u></b> (saut d'index)	493,54	740,32	987,09	114,87
<b><u>1/09/2011</u></b> (saut d'index)	513,46	770,18	1.026,91	119,50
<b><u>1/02/2012</u></b> (saut d'index)	523,74	788,61	1.047,48	121,90
<b><u>1/12/2012</u></b> (saut d'index)	534,23	801,34	1.068,45	124,34
<b><u>1/09/2013</u></b> (augmentation de 2% - liaison bien-être)	544,91	817,36	1.089,82	126,82

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

Certes, ces importantes évolutions (mécanisme légal des montants de base et index) sont nécessaires pour les personnes et les familles vivant en situation de précarité, mais elles ont un impact financier considérable pour le CPAS de Charleroi, puisque son intervention nette en matière de revenu d'intégration représente  $\pm 30\%$ .



A l'inverse des données annuelles du tableau récapitulatif de la page 5, ce graphique nous informe sur les fluctuations mensuelles du nombre de bénéficiaires du RIS. Les courbes de tendance montrent une relative stagnation du nombre mensuel de bénéficiaires du RIS au cours de l'année 2014.

Entre 2013 et 2014, le nombre de bénéficiaires (en moyenne par mois) passe de 5.178 à 5.334 unités, soit une augmentation de l'ordre de 3%.

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

ANTENNES SOCIALES	Nombre de bénéficiaires du RIS		Comparaison entre 2014 et 2013
	en moyenne mensuelle		
	2013	2014	
Charleroi	995	1.010	2%
Couillet	205	234	14%
Dampremy	228	215	-6%
Gilly	453	458	1%
Gosselies	266	299	12%
Jumet	462	474	2%
Lodelinsart	217	192	-12%
Marchienne	342	354	3%
Marcinelle	487	481	-1%
Monceau + Goutroux	191	197	3%
Montignies S/S 1 + 2	433	448	4%
Mont-sur-Marchienne	116	112	-3%
Ransart	91	80	-12%
Roux	161	144	-11%
Marchienne Docherie	149	167	12%
DUS	125	151	21%
Cellule étranger	257	318	24 %
<b>TOTAL</b>	<b>5.178</b>	<b>5.334</b>	<b>3%</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 de l'action sociale. 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, nous avons volontairement gardé la même configuration des antennes sociales selon les anciennes communes afin de pouvoir déceler les disparités territoriales. Ainsi, on observe non seulement des différences de répartition entre les antennes sociales mais aussi des différences quant à leur évolution. Dans 3 antennes (Lodelinsart, Roux et Ransart), une diminution allant de 10 à 12 % est constatée. Les antennes de Dampremy et Mont/sur/Marchienne enregistrent une plus faible diminution.

D'autres antennes voient quant à elles, leur nombre de bénéficiaires augmenter. Une légère augmentation entre 1 et 4% pour Gilly, Charleroi, Marchienne, Monceau, Montignies et Jumet et une plus forte augmentation pour les antennes de Gosselies (12%), Docherie (12%), Couillet (14%), DUS (21%) et la Cellule étrangers (avec 24%).



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

L'Article 6 de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale (DIS), stipule que, pour les personnes âgées de moins de 25 ans, dans les 3 premiers mois de leur demande, le CPAS leur propose un projet d'intégration sociale par l'emploi, et ce adapté à leur situation personnelle et à leur capacité.

Par ailleurs l'article 6 §2 apporte une précision au terme "emploi", il faut notamment comprendre soit par la conclusion d'un contrat de travail soit un PIIS menant dans une période déterminée à la réalisation d'un contrat de travail.

L'idée de concevoir un "contrat d'intégration sociale" est apparue en 1993, dans le cadre de la Loi portant « programme d'urgence pour une société plus solidaire. Le législateur voyait dans ces contrats d'intégration l'engagement sur base volontaire des bénéficiaires de leur disposition au travail. Le législateur a également voulu utiliser cet outil pour stimuler plus fortement l'intégration des jeunes de moins de 25 ans et ce, afin d'éviter qu'ils ne soient aspirés dans une spirale de dépendance permanente vis-à-vis de l'aide sociale en général et du revenu d'intégration en particulier. Il s'agit d'un contrat bilatéral, signé conjointement entre le CPAS (travailleur social) et le bénéficiaire, et dont le but est d'éviter l'enlèvement des jeunes en leur apportant un suivi spécifique leur permettant à terme une réinsertion de qualité.

En ce qui concerne le groupe d'âge des moins de 25 ans, le CPAS doit, dans les 3 mois de la première demande, soit procurer un emploi adapté, soit conclure avec l'intéressé un projet individualisé d'intégration menant à un travail, alors que dans le cas des bénéficiaires de plus de 25 ans, aucune obligation ni aucun délai n'est pas précisé.

Retenons par conséquent que le PIIS est obligatoire pour les jeunes bénéficiaires âgés de moins de 25 ans (sauf pour raison d'équité). Il est une possibilité pour les autres catégories de bénéficiaires, mais devient obligatoire dès lors qu'une des parties le demande.

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 2009 à 2014, les 3 formes de PIIS ont évolué comme suit au sein du CPAS de Charleroi

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>PIIS de Formation</b>	346	328	471	509	512	589
<b>PIIS à Orientation sociale</b>	426	625	724	700	733	750
<b>PIIS Etudiants<sup>1</sup></b>	451	519	590	549	561	501
<b>TOTAL</b>	<b>1.223</b>	<b>1.472</b>	<b>1.785</b>	<b>1.758</b>	<b>1.806</b>	<b>1.840</b>

En 2009, le CPAS de Charleroi avait proposé un projet individualisé d'intégration sociale à 1.223 bénéficiaires. Pour cette année 2014, on en compte 1.840, soit une augmentation de 50% entre les deux périodes.

Comparé à l'année précédente, les PIIS « étudiants » ont diminué de 10 % et les PIIS « à orientation sociale » et les PIIS « formation » ont augmenté respectivement de 2.3% et de 15 %.

#### 1.1.3.1. Pour l'année 2014, les 589 PIIS de formation concernent :

Contrats formations	≤ 25 ans			> 25 ans			Total général
	F	H	Total	F	H	Total	
<b>Stages en Régie de Quartier</b>	85	98	183	127	136	263	446
<b>Formations en EFT</b>	4	6	10	22	17	39	49
<b>Mises en situation active</b>	9	12	21	12	18	30	51
<b>Formations professionnelles qualifiantes</b>	5	11	16	5	22	27	43
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>103</b>	<b>127</b>	<b>230</b>	<b>166</b>	<b>193</b>	<b>359</b>	<b>589</b>

Force est de constater qu'il y a 45,7% de femmes au sein des PIIS de formation. Notons également que sur l'ensemble des 589 bénéficiaires, 61% sont de personnes âgées de plus de 25 ans. Dans trois cas sur quatre, les bénéficiaires d'un PIIS de formation participent, en qualité de stagiaire, à des projets « de pré-qualification en Régie de Quartier ».

<sup>1</sup> Pour éviter qu'une personne ne soit comptabilisée plusieurs fois, le relevé statistique annuel des PIIS étudiants est relatif à une année académique.

### 1.1.3.2. Pour l'année 2014, les 750 PIIS à orientation sociale concernent :

Ages	F	H	Total
< 25 ans	353	313	666
25 ans et +	35	49	84
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>388</b>	<b>362</b>	<b>750</b>

En ce qui concerne les PIIS à orientation sociale, sur l'ensemble des 750 bénéficiaires en 2014, on dénombre près de 88,8 % 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.

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

Années académiques															
Niveaux d'enseignement	2007/2008		2008/2009		2009/2010		2010/2011		2011/2012		2012/2013		2013/2014		
Contrat d'apprentissage + CEFA	9	2,3%	16	3,5%	14	2,7%	18	3,1%	17	3,1%	29	5,2%	29	5,8%	
Secondaire	Général	27	6,9%	32	7,1%	36	6,9%	41	6,9%	33	6,0%	34	6,1%	29	5,8%
	Technique	73	18,6%	83	18,4%	88	17,0%	91	15,4%	104	18,9%	95	16,9%	89	17,8%
	Professionnel	110	28,0%	99	22,0%	134	25,8%	158	26,8%	145	26,4%	161	28,7%	143	28,5%
	Spécial	15	3,8%	30	6,7%	27	5,2%	39	6,6%	23	4,2%	27	4,8%	23	4,6%
Bachelier professionnalisant (graduat)	99	25,2%	128	28,4%	147	28,4%	167	28,3%	158	28,8%	138	24,6%	128	25,5%	
Bachelier de transition (candidatures)	31	7,9%	33	7,3%	41	7,9%	38	6,4%	26	4,7%	27	4,8%	23	4,6%	
Master (licences) + doctorat	29	7,4%	30	6,7%	32	6,2%	38	6,4%	43	7,8%	50	8,9%	37	7,4%	
<b>TOTAL</b>	<b>393</b>	<b>100%</b>	<b>451</b>	<b>100%</b>	<b>519</b>	<b>100%</b>	<b>590</b>	<b>100%</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>	<b>561</b>	<b>100%</b>	<b>501</b>	<b>100%</b>	
<i>Indice : 2007/2008 = 100,0</i>	<b>100</b>		<b>114,8</b>		<b>132,1</b>		<b>150,1</b>		<b>139,7</b>		<b>142,7</b>		<b>127,5</b>		

Entre les années académiques 2012/2013 et 2013/2014, le nombre de bénéficiaires PIIS étudiants est passé de 561 à 501 unités, soit une diminution de 10,7%. Dans presque 95% des cas, les bénéficiaires sont âgés de moins de 25 ans.

On s'aperçoit que le secondaire professionnel, avec 28,5%, constitue la filière d'études la plus suivie par les jeunes bénéficiaires d'un PIIS étudiant. Viennent ensuite par ordre d'importance, le bachelier professionnalisant avec 25,5% et le niveau secondaire technique avec 17,8%.

Comme pour les années académiques précédentes, la répartition des jeunes bénéficiaires étudiants entre niveaux d'enseignement demeure plus ou moins stationnaire. D'une manière générale, 56,7% d'entre eux entament ou poursuivent leurs études dans l'enseignement secondaire (général, technique ou professionnel voire spécial), contre 37,5% inscrits dans un projet d'études supérieures (bachelier ou universitaire).

Sur l'ensemble des 501 bénéficiaires d'un PIIS « étudiant » répertoriés au cours de l'année académique 2013/2014, le suivi scolaire et contractuel est le suivant :

- 172 étudiants ont réussi leur année d'étude, soit près de 34,3% ;
- 151 ont échoué, soit 30,1% parmi lesquels :
  - 68 redoublent et poursuivent leurs études ;
  - 83 concluent un nouveau contrat d'intégration sociale ou ne sont plus aidés pour divers motifs.
- 96 ont interrompu en cours d'année leur contrat d'intégration sociale « étudiant » ;
- 35 ont abandonné leurs études en cours d'exercice ;
- 25 n'ont plus été aidés en cours d'études pour divers motifs.
- En ce qui concerne les 22 étudiants restant, leur situation « post-scolaire » 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 :

- 44 % pour l'enseignement universitaire ;
- 37 % pour l'enseignement secondaire technique ;
- 32 % pour l'enseignement secondaire professionnel.
- 29 % pour le bachelier professionnalisant ;

Les taux de réussite les plus faibles sont enregistrés dans l'enseignement secondaire général (avec 24%) et l'enseignement supérieur en bachelier de transition (avec 22%).

## 1.2. Le Passage 45

---

L'insertion socioprofessionnelle	
Bilan Espace Emploi	16.5
Article 60	7.95
Article 61/Activa/Autres	4
Coordination et administratifs	11,7
L'insertion sociale	
« Carrefour-Projets » - SIS	5.3
L'économie solidaire	
La coopérative/Cafétaria/Look-coiffure	3,8
<b>TOTAL</b>	<b>49,25 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)**

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Insertion socioprofessionnelle*</b>	2.506	2.923	3.223	3.179	3.153	3.944
<b>Article 60</b>	770	753	745	769	825	775
<b>Article 61</b>	133	96	87	69	52	85
<b>Activa</b>	32	48	74	42	38	86
<b>PTP<sup>2</sup></b>	19	16	15	15	6	18
<b>SINE<sup>3</sup></b>	32	39	44	40	41	34
<b>Autres (CPE<sup>4</sup>/APE...)</b>	105	120	84	64	67	156

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

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.

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.

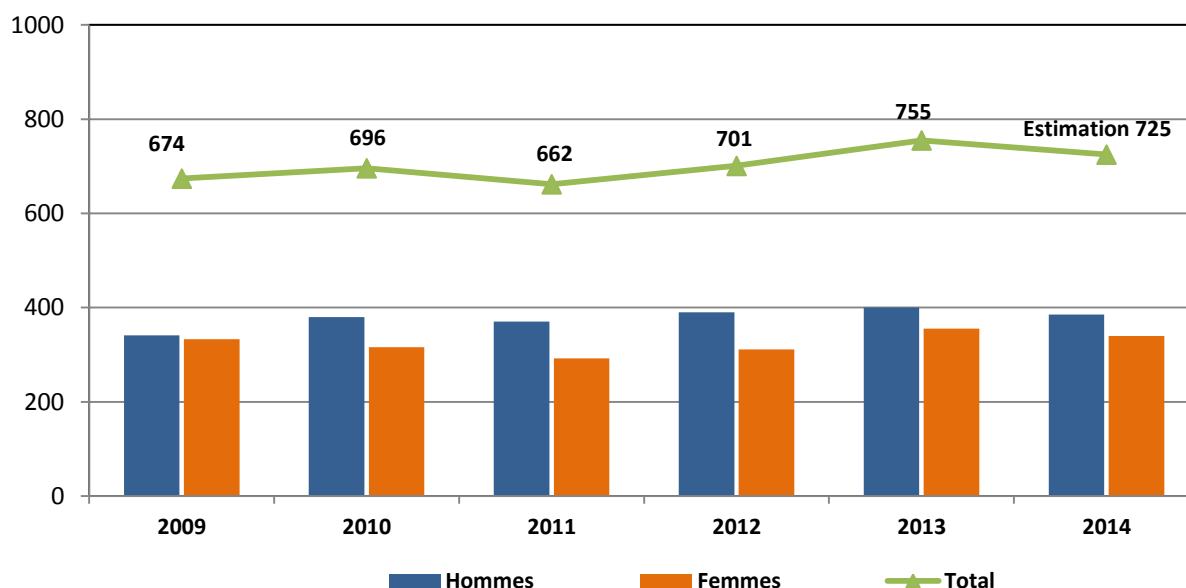
<sup>2</sup> PTP : Programme de transition professionnelle dans le cadre du programme de résorption chômage (RW).

<sup>3</sup> SINE : Activation spécifique au secteur de l'économie sociale.

<sup>4</sup> CPE : Contrat 1er emploi pour les demandeurs d'emploi de moins de 25 ans.

**B. 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**



Comme pour les années précédentes, en 2014 le service ISP enregistre toujours un nombre plus important de personnes introduisant une demande d'insertion socioprofessionnelle, et inversement il recense encore une légère diminution 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 pas atteint le seuil minimum d'employabilité (compétences sociales et maîtrise de la langue française).

Le Passage 45 organise des séances d'information destinées à l'ensemble des bénéficiaires 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, cet outil méthodologique mis en place depuis quelques années a été porteur de résultats significatifs pour le recrutement des bénéficiaires.

**C. Evolution des bénéficiaires aidés par le CPAS de Charleroi suite aux sanctions et/ou exclusions des allocations de chômage « ONEM »<sup>5</sup>**

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Nombre de bénéficiaires</b>	1.335	1.235	1.131	1.047	1.061	994
<b>2009 Indice = 100</b>	100	92.5	84.7	78.4	79.5	74,5

<sup>5</sup> Ces statistiques concernent uniquement l'année en cours et ne cumulent pas les exclus des années précédentes.

<b>Durée de la sanction et exclusion</b>				
	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	<b>Nb</b>	<b>%</b>	<b>Nb</b>	<b>%</b>
<b>Moins de 4 mois</b>	259	24,4%	225	22,6%
<b>4 mois et plus</b>	396	37,3%	352	35,4%
<b>Exclusions</b>	406	38,3%	417	42,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.061</b>	<b>100,0%</b>	<b>994</b>	<b>100%</b>

A la lecture du tableau ci-dessus, on constate que le nombre de bénéficiaires aidés par le CPAS de Charleroi et ayant fait l'objet de «sanctions/exclusions» des allocations de chômage diminue par rapport à l'année 2013, et ce très probablement parce que les bénéficiaires sont plus attentifs aux délais et exigences administratives de l'ONEM. A titre indicatif, en janvier et février 2015, le nombre de personnes s'adressant au CPAS de Charleroi suite à une fin de droit aux allocations d'insertion s'élève respectivement à 245 et 230 unités.

### **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**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Clients de la Coopérative</b>	1.250	1.249	1.077	1.075	1.058	1.005

### **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 »

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Carrefour-Projets</b>	139	156	191	239	264	207

Si l'augmentation du nombre de bénéficiaires « Carrefour-Projets » tendait à se confirmer d'année en année, en 2014 on observe une diminution.

## 1.3. Le Service Médiation de Dettes

Composition du service	
Responsable	1
Travailleurs sociaux	6,78
Agents administratifs	3,58
<b>TOTAL</b>	<b>11.37 ETP</b>

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Personnes reçues au sein du service</b>	3.207	2.541	2.426	2.272	2.131	2.079
<b>Premiers RDV demandés</b>	1.134	1.007	921	1.025	873	848
<b>Nouveaux dossiers ouverts</b>	635	602	574	616	552	589
<b>Suivis</b>	614	636	673	546	486	525
<b>Nombre de dossiers actifs</b>	1.249	1.238	1.247	1.162	1.038	1.114

Le service de médiation de dettes reçoit les personnes lors d'une permanence organisée tous les jours de 8h30 à 11h30, sauf les mardis. Au cours de cette permanence, le service répond aux questions des usagers, négocie des plans de paiement, dans l'urgence, si la situation le nécessite, oriente, le cas échéant, les personnes vers des services internes ou externes au CPAS. Une information sur la nature du travail de médiation de dettes et sur le fonctionnement du service est également donnée. Au terme de cette prise de contact, les personnes reçoivent un tableau budgétaire à compléter. Une fois ce tableau

budgétaire complété, un rendez-vous est fixé avec un médiateur de dettes. C'est au terme de ce premier entretien qu'un dossier de médiation de dettes est ouvert au sein du service.

Pour 2014, les chiffres liés à l'activité du service de médiation de dettes sont en légère progression par rapport à l'année 2013 en termes de nombre de dossiers actifs. Le nombre de personnes reçues au sein du service est quasi identique à celui de 2013.

Au total, en 2014, le service a géré plus de 1.100 dossiers de médiation de dettes. Il faut toutefois noter que cette donnée n'est pas exhaustive car sont uniquement pris en compte les dossiers respectant la norme régionale.

La différence entre le nombre de rendez-vous demandés et le nombre de dossiers ouverts s'explique par le fait que certaines personnes ne se présentent pas à leur premier rendez-vous ou que, sur base d'une analyse plus approfondie de la situation au premier rendez-vous, il ne convient pas d'ouvrir un dossier de médiation de dettes pour diverses raisons.

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

Année	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Requêtes déposées	71	92	98	136	156	188
Nombre de Désignations ( du CPAS par le tribunal du travail en qualité de médiateur judiciaire)	0	3	7	0	3	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.

Au cours de l'année 2014, le CPAS de Charleroi n'a pas été désigné en qualité de médiateur judiciaire. Toutefois, 14 dossiers<sup>6</sup> de médiation judiciaire étaient toujours actifs pour cette même année de référence.

En ce qui concerne le nombre de requêtes préparées, par le service, dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes, il a plus que doublé depuis 2009. En effet, il est de plus en plus fréquent que cette procédure soit la solution la plus adéquate pour répondre aux difficultés financières rencontrées par les usagers.

<sup>6</sup> A la lecture de ce tableau, on totalise 13 dossiers. Un dossier avait néanmoins déjà été instruit en 2006 et est toujours en cours en 2014. Le tableau ne commençant qu'à partir de l'année 2009, il n'apparaît donc pas en tant que tel.

Outre les activités liées à la gestion des dossiers de médiation de dettes, le service dispose de deux Groupes d'Appui contre le Surendettement. L'objectif est d'organiser dix animations annuelles sur des thématiques relatives à la prévention du surendettement et à la gestion du budget ménager. Pour l'année 2014, les thèmes suivants ont été retenus : les économies d'énergie, les achats neufs et d'occasion, les aides, primes et prêts en matière d'énergie, la fabrication de produits d'entretien écologiques, la publicité, les contrats d'assurance, la société de consommation, ....

Par ailleurs, le service de médiation de dettes est régulièrement interpellé pour animer des séances d'information sur la gestion d'un budget ménager et la sensibilisation au surendettement à l'attention de groupes de réinsertion sociale constitués au sein du CPAS de Charleroi.

Le service de médiation de dettes assure également le secrétariat de la Commission locale pour l'énergie de la Ville de Charleroi. Dans ce cadre, 23 réunions ont été organisées. 446 dossiers ont été traités. Il s'agit de statuer sur la perte ou le maintien du statut des clients protégés, d'octroyer ou refuser le secours hivernal en gaz aux clients protégés sous compteur à budget fournis par le fournisseur social et, enfin, d'analyser la situation sociale et financière des personnes consommant l'électricité sous limiteur de puissance.

### 1.3.3. Nombre de réunion de la Commission locale pour l'énergie

Années	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de réunions	11	13	16	24	23
Nombre de saisines	109	133	292	422	446

## 1.4. Le Pôle Energie

---

Pôle energie	
Responsable	1
Architecte	0,8
Gestionnaire crédit	1
Agent prévention	0,8
Tuteurs énergie	3,25
Fonds social mazout	
Coordinatrice administrative	1
Assistants sociales	2,4
Agents administratifs	6,25
Encodage AS400	3
<b>TOTAL</b>	<b>19,5 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 FRCE, 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 ensemble d'aides financières destinées aux personnes qui éprouvent des difficultés à payer leurs factures de combustible autre que le gaz et l'électricité. Elle octroie les allocations chauffage ; prend en charge certaines factures de mazout, bois pellets, charbon ; introduit administrativement les dossiers MEBAR et les demandes de recours au Fonds social de l'Eau transmises par les antennes sociales.

## 1.4.1. La cellule énergie

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

Les suivis individualisés réalisés par nos tuteurs énergie auprès des ménages<sup>7</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>8</sup> et l'analyse comportementale constituent donc l'essentiel de la démarche des Tuteurs Energie.

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

2010	2011	2012	2013	2014
283	272	294	280	277*

\*Chiffre auquel il faut ajouter 137 dossiers administratifs traités par un tuteur énergie dans le cadre de la permanence énergie, ainsi que 129 dossiers traités par l'agent de prévention.

#### B. Nombre de ménages<sup>9</sup> suivis individuellement par type de logement

	2010	2011	2012	2013	2014
Ménages locataires du logement	211	188	176	184	186
Ménages propriétaires du logement	72	84	118	96	91
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>272</b>	<b>284</b>	<b>280</b>	<b>277</b>

La proportion de ménages propriétaires de leur logement est en baisse depuis 2 ans, mais constitue malgré tout près de 30% d'usagers concernés par la précarité énergétique, ce qui montre bien que la problématique s'étend à des couches de la population autrefois épargnées par le phénomène.

### 2. Permanence énergie

La permanence énergie hebdomadaire a traité 266 dossiers administratifs problématiques relatifs à des factures de gaz et/ou électricité. .

Celle-ci, assurée par 2 agents de la cellule énergie (un tuteur et un agent en charge des actions de sensibilisation collective) à la Maison de l'Énergie, 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

<sup>7</sup> Il s'agit des ménages au sens fiscal du terme (couple avec ou sans enfant, isolé, cohabitant).

<sup>8</sup> Audit rapide et ciblé qui vise à répertorier la consommation énergétique et à donner un aperçu des principales mesures d'économies d'énergie.

<sup>9</sup> La règle est la suivante : 1 dossier est ouvert par ménage, quelque soit le nombre de personnes que compte ce dernier.

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.

D'autre part, les usagers convoqués en CLE<sup>10</sup> dans les locaux de la Maison de l'Energie sont orientés soit vers la permanence énergie, qui va les aider à transférer leur contrat de fourniture de gaz/électricité du fournisseur social vers un fournisseur commercial, soit vers un tuteur énergie dans le cadre d'une guidance sociale énergétique.

### 3. PAPe

Par ailleurs, dans le cadre du volet collectif du **Plan d'Action Prévention en énergie (PAPe)**, 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 2014, 315 personnes ont assisté à ces séances, auxquelles il faut ajouter une centaine de familles à l'occasion d'une journée de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie à l'occasion du « Noël des mômes » proposé par la Ville de Charleroi le 13 décembre 2014.

### 4. Charleroi EcoEnergie

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 aux personnes soucieuses de réduire leur consommation d'énergie et de diminuer les émissions de CO<sub>2</sub>, dont l'habitation est située sur Charleroi (sans limite de revenu, et ce 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 bénéficient d'un accompagnement de type ESCO)<sup>11</sup>

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 cinquième exercice, clôturé en mai 2014 présente un bilan de 222 logements visés, dont 133 réservés au groupe-cible, soit 59 % du total des prêts attribués.

---

<sup>10</sup> CLE :OSP sociale réservée aux clients protégés. Une commission locale pour la prévention des coupures et des interruptions de fourniture de gaz et d'électricité, en abrégé « commission locale pour l'énergie » a été instaurée au sein des CPAS. Elle est composée d'un membre du Conseil de l'action sociale, d'un représentant du gestionnaire de réseau auquel le client est raccordé et d'un travailleur social du CPAS. La CLE examine les situations des clients protégés qui se retrouvent en difficulté de paiement et propose des solutions adaptées. Elle a également une mission d'information, notamment en ce qui concerne les mesures sociales en matière d'énergie.

<sup>11</sup> Energy Service Company : prise en charge et suivi global du dossier, d'amont en aval, sur les plans financiers, techniques et administratifs.

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

L'architecte/auditrice énergétique chargé du volet technique de Charleroi Eco Energie poursuit sa démarche d'efficacité énergétique au profit des bâtiments du CPAS.

Ses missions consistent à, d'une part, assurer la continuité des activités suivantes :

- cadastre énergétique : inventaire des 45-50 bâtiments générant un potentiel énergétique élevé : mise à jour 2014
- comptabilité énergétique : mise à jour annuelle des données de consommation « eau-électricité et gaz » pour les bâtiments intégrés dans le cadastre.
- gestion de projet « Utilisation Rationnelle de l'Énergie » à la MRS Gilly :
  - mis à jour et suivi du plan d'actions élaboré en 2013
  - calcul des économies générées par les actions menées durant 2013 et courant 2014
  - affichage mensuel des consommations à la MRS
  - projet de rénovation HVAC à la MRS (led, chauffage, énergie renouvelable)

D'autre part, une série de missions plus « ponctuelles et récurrentes » sont également gérées par la cellule :

- demande de subside de la RW « Ureba » 1 en 2014
- déclarations annuelles de consommations pour 14 bâtiments ayant bénéficié d'un Ureba pendant 10 ans
- Déclaration PEB simplifiée de 1 à 2 fois par an
- Questionnaire énergie (données techniques à compléter annuellement pour les 9 MRS) à rendre à l'ICEDD (Institut développement durable)
- Relevé trimestriel des compteurs de certificat vert et gestion de vente des certificats verts
- Rapport d'audit énergétique simplifié sur demande du responsable ou parce que le bâtiment génère des consommations élevées
- Etude de rentabilité de travaux énergétiques sur demande du service technique/travaux

### **1.4.2. Fonds Social Mazout (FSM)**

#### **1. Allocations chauffage**

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 soins de santé ;
- les ménages dont les revenus annuels bruts ne dépassent pas 16.965,47 € + 3.140,77 € 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 éligibles sont : le gazoil de chauffage à la pompe ou en vrac, le pétrole lampant de type C et le gaz propane en vrac.

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

Périodes	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'octrois	5.416	4.931	5.757	5138	4.448
Montants alloués	455.772 €	474.028 €	481.543 €	483.754	426.049
<b>Total des demandes</b>	<b>6.413</b>	<b>6.095</b>	<b>6.693</b>	<b>5703</b>	<b>4.962</b>

Le montant total des demandes en 2014 est directement impacté par un hiver exceptionnellement doux. Le passage de chauffages collectifs de logements multiples du mazout vers le gaz impacte le nombre de demandes d'allocations chauffage à la baisse, en sus de l'influence positive des conditions climatiques

### 2. Aides financières (cuves vides)

Les personnes incapables de remplir leur cuve à mazout peuvent solliciter la prise en charge de leur facture, en tout ou en partie, en fonction de l'état de besoin, déterminé à l'issue d'une enquête sociale. Les combustibles éligibles sont également le charbon, les pellets, le bois, le pétrole lampant en vrac et le gaz propane en vrac.

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

Périodes	2011	2012	2013	2014
Nombre d'octrois	1.031	1.238	1.078	891
Montants alloués	293.717	377.046	313.978	223.650
<b>Total des demandes</b>	<b>/</b>	<b>1.494</b>	<b>1.415</b>	<b>1.209</b>

### 3. MEBAR

Prime régionale destinée à acquérir un poêle et/ou effectuer quelques travaux d'isolation sur base d'un plafond de revenu inférieur au RI + 20%.

En 2014, 155 demandes ont été introduites à la Maison de l'Energie.



## 1.5. Le pôle Logement et Hébergement

A ce jour, l'équipe est constituée comme suit :

Cellule Logement	
Coordinatrice adjointe	0,8
Agents administratifs	3,2
Agents techniques	1,8
Juriste	0,8

Maison d'accueil	
Directeur-coordonateur	1
Educateurs	4,5
Surveillants de nuit	3
Assistant social	1
Agent administratif	0,8
Agent d'entretien	1
Ouvrier d'entretien	0,2

Logements transitoires	
Assistant social	0,5
Educateurs	3,75
Ouvrier d'entretien	0,2

<b>TOTAL</b>	<b>22,55 ETP</b>
--------------	------------------

Durant l'exercice 2014, le Pôle Logement et Hébergement a vu le jour, intégration étant faite au sein d'un même dispositif de la Cellule Logement et du Pôle Hébergement et Logements Transitoires et ce, dans l'optique de renforcer la cohérence et le management de ce dispositif global.

Les objectifs généraux sont de :

- Favoriser l'accès et le maintien en logement (public ou privé), adapté et soutenable financièrement, en faveur des publics relevant de la compétence de notre centre ;
- Assurer l'hébergement et le relogement transitoires de personnes ou familles en état de précarité sociale aigue en intégrant un accompagnement spécifique et adapté aux situations rencontrées.

### 1.5.1. Indicateurs d'activités en 2014

Axe aide sociale	2013	2014
Dossiers validés ou traités	5144	4727
Délivrances attestation sans abri	363	383
Constitutions garantie bancaire	552	576
Prises en charge caution locative	96	70
Prises en charge 1 <sup>er</sup> loyer	367	375
Octrois « aide financière loyer »	91	88
Prises en charges arriérés locatifs	135	156

La cellule logement intervient au niveau de la gestion administrative de décisions prises dans le cadre de dossiers d'aide individuelle.

Axe technique	2013	2014
Demandes enquête technique	1144	1071
Visites effectives	851	975

L'instruction de certaines demandes, en matière de cautions locatives, intègre la réalisation d'une visite du logement visé par un technicien qualifié.

Axe hébergement et relogement transitoire		2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Maison d'accueil</b>	Lits agréés et subventionnés	20	20	20	20	27	27
	"Unités d'hébergement"	11	11	12	12	16	16
	Demandes non rencontrées	265	253	333	377	351	405
	Nuitées	6.457	6.112	5.829	6.577	7.134	8.416
	Ménages hébergés	42	46	43	41	45	53
	Personnes hébergées					70	82
		2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Logements de transition</b>	<b>Logements d'urgence</b>	1	2	2	4	6	6
	Ménages logés					8	12
	Personnes logées					30	42
	<b>Logements d'insertion</b>	15	15	12	12	11	11
	Ménages logés					11	12
	Personnes logées					23	26
	<b>Logements conventionnés</b>	68	68	67	24	19	11
	Ménages logés					19	10
	Personnes logées						29

L'augmentation de la capacité d'hébergement de l'Hôtel Social au 1er janvier 2013 n'a réellement sorti ses effets que durant l'exercice 2014. Ainsi, le volume global de nuitées réalisées lors de l'exercice s'élève à 8.416 unités, soit une augmentation de près de 18 % par rapport à l'exercice précédent et même de près de 28 % par rapport à l'exercice 2012.

Les volumes de ménages et de personnes hébergés ont progressé dans les mêmes proportions relativement à l'exercice 2013.

Le taux d'occupation global est de 85,4 % et la proportion « enfants » est de 27,3 %.

Sur le plan de l'infrastructure, nous avons poursuivi, durant l'exercice 2014, le programme de reconditionnement des espaces communautaires et d'un appartement, cette seconde phase s'étant clôturée dans le courant du 1<sup>er</sup> trimestre. Quant à la création de nouveaux locaux à destination du personnel (phase 3 de l'action prévue au plan d'entreprise), le marché vient d'être attribué en ce début 2015 et le début des travaux doit être programmé.

Tous logements transitoires confondus, au nombre de 28 unités, nous avons accueilli 34 ménages, soit 97 personnes dont 49 enfants.

## 1.6. Le Service Jeunesse

---

Composition du service	
Manager social	1
Psychologue	0.5
Auxiliaire professionnel	0,5
Educateurs gradués	2,5
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 :

- Etre 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 afin de faciliter 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).

Notre service développe de plus en plus de projets de partenariats avec divers services (publics, privés, internes ou extérieurs au CPAS), cette approche est indispensable pour affiner notre analyse de façon multidimensionnelle et pluridisciplinaire et pour être toujours plus efficient dans notre travail social avec les familles. Pour ce faire, nous sommes actifs dans divers lieux :

- Le Fonds Couturier ;
- La Plateforme Prévention du SAJ (Service de l'Aide à la Jeunesse) ;
- Le Conseil d'Arrondissement de l'Aide à la Jeunesse (CAAJ) ;
- Le Conseil Communautaire de l'Aide à la Jeunesse (CCAJ) ;
- La plateforme Aide à la Jeunesse / CPAS ;
- Les réunions Protocole CPAS / Aide à la Jeunesse ;
- Le groupe de travail – projets communautaires du CPAS ;
- Le groupe Parentalité du Service de Santé Mentale ;
- Le groupe de formation aux outils de concertation interservices du CPAS ;
- La plateforme de soutien aux familles : « Les Enfants d'Abord » ;
- Le comité d'accompagnement de l'Observatoire de l'Enfance et de la Jeunesse sur « les jeunes de 15 à 24 ans qui ne sollicitent pas les services d'éducation et de formation » ;
- Le Groupe Synergie, interservices enfants-adolescents du CPAS ;
- Le Comité de pilotage de la Maison de l'Adolescent (MADO) ;
- La participation au Conseil d'Administration des Services d'Aides en Milieu Ouvert (AMO) Point Jaune et AJMO et du Foyer Familial ;

- Par ailleurs, le Service Jeunesse poursuit l'organisation du groupe de paroles d'enfants âgés de 6 à 12 ans « Dur Dur d'être un enfant » et du groupe de paroles de parents.
- Ainsi que le projet de « devoirs à la maison » qui permet de soutenir le parcours scolaire d'enfants en difficultés avec la collaboration de plusieurs volontaires ;
- Enfin, en octobre 2014, nous avons organisé une conférence intitulée « la discipline, un jeu d'enfant » dans l'auditoire du CPAS.

### 1.6.1. Evolution du nombre de personnes aidées

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Nombre de familles et enfants aidés par le Service jeunesse</b>	DN	413	510	425	348	392

*DN = Données non disponibles*

La procédure de recueil et d'analyse de la demande afin d'articuler au mieux le Service 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 avec les protagonistes concernés), soit prises en charge avec la mise en place d'un accompagnement socio-éducatif. 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, un soutien sur toutes les questions relatives au droit et à la protection de la jeunesse, à la législation en rapport avec la minorité et des situations familiales complexes. Nous apportons notre expertise lors de la relecture de signalement de situation d'enfant en danger constaté par le collège du Service Social. Nous servons également de relais avec les autorités judiciaires et administratives et assurons le travail de concertation/coordination du réseau d'intervenants. Chemin faisant, ces collègues travailleurs sociaux adoptent les réflexes d'analyses suffisant leur permettant de gérer les situations plus courantes avec les enfants ; ce qui maintient le nombre d'interventions du Service jeunesse à un certain équilibre.

Par ailleurs, notre service met la priorité sur l'aide à apporter au public connu du CPAS de Charleroi. Depuis juin 2014, nous n'avons plus d'agent spécifique chargé de projet, la complexité des situations nous a amenés à engager une psychologue qui apporte plutôt une aide thérapeutique aux enfants et aux parents ainsi qu'un soutien pédagogique à l'équipe.

Ces actions de prévention seront portées par toute l'équipe en fonction des besoins spécifiques des familles. Elle organise des activités pour enfants avec ou sans les parents durant les congés scolaires (excursions – fête de Saint-Nicolas – chasse aux œufs – vacances – bricolage – conférence....).

## 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	0,6
<b>TOTAL</b>	<b>8,6 ETP</b>

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Nombre d'enfants hébergés par la Maison familiale</b>	9	8	7	12	11	8

### 1.7.2. Evolution du nombre de nuitées

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Nombre de nuitées</b>	3.682	1.929	1.766	1.219	1.814	2.169

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 répond à 2 types de demandes d'hébergement :

- Les hébergements qui émanent d'une autorité telle SAJ-SPJ-Tribunal de la jeunesse ;
- Les hébergements qui s'effectuent pour raisons sociales en accord avec la famille et un mandant privé (Ex : hôpital, PMS, CPAS – Service Jeunesse, parents eux-mêmes).

La plupart de ces demandes apparaissent alors que la famille est en crise. Elles sont souvent pressantes et motivées par une impossibilité des parents d'assumer leur rôle éducatif. Comme par exemple :

- Une hospitalisation d'un parent vivant seul avec son enfant ;
- Le décès des parents ;

- Une crise au sein de la famille, violences intra-familiales ;
- Un problème de dépression ou d'addiction;
- Des graves difficultés financières, de logement ;
- Une pathologie grave (physique, psychiatrique) ;
- Des problèmes de maltraitance, carences du milieu familial ;
- Un abandon.

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. Le nombre d'enfants accueillis a ainsi diminué en fonction du nombre de chambres disponibles. L'objectif est de pouvoir accueillir 15 enfants.

## 1.8. Le Dispositif d'Urgence Sociale

DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE		4. Pole hébergement :	
Coordinateur	1	Abri de nuit Douret	
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 ( 24h/24, 365j/an)

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Nombre de bénéficiaires</b>	563	701	775	844	803

Au départ des chiffres reçus via l'opérateur téléphonique, et sur base de périodes-test réalisées par les urgentistes pendant lesquelles TOUS les appels entrant sont répertoriés, nous comptabilisons pour la période du 01 janvier au 31 décembre 2014, **8.221** appels (soit 200 appels de plus que l'année précédente).



Répartition par type d'appel :

Demandes d'interventions urgentes	(12,91%)
Demandes d'orientations	(25,27%)
Demandes de renseignements internes/C.P.A.S.	(27,38%)
Demandes de renseignements divers	(16,14%)
Demandes relatives à des situations en cours	(7,68%)
Demandes d'écoute	(4%)
Visites de bénéficiaires à la permanence	(2,11%)
Appels aboutissant à 1 refus du service	(2,7%)
Appels aboutissant à 1 refus de la personne	(1,01%)
Appels d'offres	(0,8%)

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

Suite à un affinement de la répartition des dossiers SDF, on estime à 147 en moyenne le nombre de dossiers actifs traités par mois par la cellule. Pour un total de 396 individus différents.

En parallèle, il y a eu intensification du rythme des rencontres « nocturnes », entre 16 heures et minuit. Cette mission, remplie au départ par les travailleurs hors les murs, a perduré et s'est vue renforcée avec le concours des éducateurs et d'autres collègues du DUS de façon à garder le contact plus régulier avec le public le plus précaire en termes d'installation.

### ***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 chez certains bénéficiaires, elle organise également les suivis éducatifs et les accompagnements des personnes. Il y a eu progressivement un glissement d'activités du volet prévention vers le volet éducatif de la cellule SDF et ce, vu l'augmentation des demandes de cette cellule, particulièrement pour les jeunes en grande précarité. Ceux-ci nécessitant en effet un accompagnement éducatif plus régulier.

Les tableaux ci-dessous illustrent les différentes activités réalisées en 2014.

	2011	2012	2013	2014
<b>Visites en antennes</b>	301	184	77	104
<b>Interventions</b>	301	169	107	81
<b>Accompagnements</b>	394	435	493	436
<b>Prises en charge interdits d'antenne</b>	276	522	342	382
<b>Visites à domicile</b>	285	341	405	374

<u>Cellule SDF</u>	2014
Visites des lieux de vie (squats,...)	497
Suivis éducatifs	225
Rendez-vous	500
Démarches pour l'obtention d'un CIS	59
Suivis en logements	103
Rencontres lors de « nocturnes »	16

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

**L'abri de nuit Doulet** : capacité d'hébergement de 30 lits hommes et 3 lits femmes toute l'année. En 2014, 1.012 personnes différentes ont été hébergées contre 1.141 en 2013 et 1.201 en 2012. Pour un taux d'occupation (12.003 nuitées). On constate une diminution, voire une stabilisation du nombre de personnes différentes en abri de nuit.

**L'abri de nuit supplétif** : capacité d'hébergement de 25 lits hommes pendant l'hiver (du 01/11/2013 au 31/03/2014). Durant cette période, le service a accueilli 375 personnes différentes et a comptabilisé 3.380 nuitées. Le 1er novembre 2014, notre centre a inauguré le nouveau bâtiment de l'abri de nuit supplétif sis au 28, rue des Français à Dampremy. Les travaux de rénovation ont été réalisés par notre service « Travaux » et offrirons ainsi un meilleur confort aux usagers.

*(A cela, il importe de souligner d'autres activités connexes à l'abri de nuit: comme l'organisation de permanences - pédicure – gratuites pour l'ensemble des bénéficiaires des abris de nuit)*

**La structure d'accueil socio-sanitaire (SASS)** : capacité d'hébergement de 6 lits + 1 lit d'urgence. Cette structure enregistre 1.837 nuitées pour 65 personnes différentes pour l'année 2014, contre 1.632 nuitées avec 87 personnes différentes pour l'année 2013. (En période hivernale, le SASS affiche des taux d'occupation proches de 100%).

## 1.9. 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	6
I.D.E.S.S. Proxi-services	
Coordinateur	1
Travailleurs sociaux	0,5
Encadrants technique	3
Ouvriers compagnons	3
<b>TOTAL</b>	<b>19,8 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, 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.

### 1.9.1. 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 (petits travaux d'aménagement et d'adaptation du logement) et un service entretien d'espaces verts.

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

- **Le bricolage:**

Durant l'année 2014, trois types de tarifs horaires ont été appliqués : 12,10 € pour le « tout public » ; 10 € pour le « public précarisé » et 8 € pour le « public très précarisé » tel que défini selon les normes du décret IDESS de la Région wallonne.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de clients	85	236	236	278	209	245
Nombre d'heures prestées	4.644,25	6.172,5	6.483,5	6.573,5	5253,5	5086,5
Nombre de factures éditées	107	321	327	382	275	320

En 2014, nous observons une augmentation du nombre de clients et de factures éditées au niveau de ce secteur. Cette augmentation est toutefois relativisée par une baisse du nombre d'heures prestées. Les chantiers sont plus nombreux mais d'importance moindre. Cette réalité correspond pleinement à la philosophie de notre agrément IDESS, à savoir la prise en charge de travaux et de petits dépannages pour lesquels les citoyens ne trouvent pas de réponse sur le marché traditionnel.

Cela correspond également à ce que nous avons annoncé l'an passé : la conjoncture économique actuelle incite le public à privilégier les travaux nécessaires et à reporter les travaux d'"embellissement"

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

Durant l'année 2014, 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.

**A. Evolution des prestations du secteur « entretien d'espaces verts »**

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de clients	73	110	126	109	153	193
Nombre d'heures prestées	1.234	2.511	3.240	2.213,5	3.630,50	4.457,50
Nombre de chantiers effectués	221	266	316	238	375	477
Nombre de forfaits évacuation de déchets verts	55	203	272	0	-	-
Nombre d'heures de location de machine	240	550	737	743,5	900	1.294,5
Nombre de forfait déplacement	-	-	-	256	432	558
Nombre de forfait demi-remorque	-	-	-	117	159	256
Nombre de forfaits remorque entière	49	157	206	91	211	251

Nous pouvons à nouveau observer une augmentation du nombre de clients (+26 %) et des chantiers (+27,2%) pour ce secteur durant l'exercice 2014.

Cela s'explique notamment par les évènements suivants :

- une fin d'année assez favorable nous a permis de travailler plus tard dans la saison.
- Contrairement à certains travaux du secteur bricolage, les travaux de jardinage ne peuvent attendre. Nos clients sont dans l'obligation d'entretenir leurs jardins afin de ne pas être dépassés par la croissance des végétaux et éviter ainsi des conflits de voisinages.
- Depuis 2 ans, le service achats nous a permis de disposer d'un contrat cadre pour l'entretien de nos machines thermiques. Les entretiens et réparations s'effectuent de façon plus rapide ce qui nous permet d'améliorer notre productivité.
- Le travail de fond effectué sur l'autonomisation de nos ouvriers en insertion socioprofessionnelle porte ses fruits. Une équipe composée d'ouvriers sous contrats art.60 a ainsi pu travailler en autonomie sur certains chantiers sous la supervision des encadrants techniques. Cela est bien logiquement valorisant, tant pour ces ouvriers que pour l'équipe d'encadrement. Ce résultat est notamment dû à un travail en étroite collaboration avec nos collègues du Service Relations Entreprises du Passage 45. Ce partenariat de qualité débute dès la sélection des candidats et se poursuit tout au long du contrat.

Durant cette année 2014, nos partenaires ont pu nous proposer plusieurs candidats au poste d'ouvriers polyvalents sous contrat art.60. Nous avons ainsi accueilli 13 agents sous contrat d'insertion au cours de cet exercice, soit une moyenne de 10 agents en permanence. Ainsi renforcée, notre équipe a pu assurer davantage de chantiers, tant pour l'entretien d'espaces verts que pour les travaux de bricolage.

N.B. : Depuis 2012, suite à la mise à disposition sur le site de conteneurs de 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 demi-remorque ou remorque entière.

De plus, la présence de ces conteneurs sur notre site représente pour nous un gain de temps considérable. Le temps qui était auparavant consacré aux trajets vers les parcs à conteneurs (ainsi que l'attente) peut à présent être dévolu à d'autres chantiers.

### 1.9.2. Trans'Form

Trans'Form est une structure agréée dans le cadre du décret EFT/OISP, remplacé en partie par le décret « Centre d'Insertion Socioprofessionnelle » (CISP) depuis début 2014. Elle est agréée par la Région wallonne depuis plus de 17 ans.

Pour le volet « insertion », Trans'Form

- organise deux filières de formation :
  - ➔ 1 filière « **Agent valoriste** » (avec 2 options : « Dépannage électroménager » ou « Revalorisation de biens meubles »)
  - ➔ 1 filière « **Livraison-Manutention** »

- ...et ce en collaboration avec des partenaires sélectionnés pour la « plus-value » que leur intervention apporte aux programmes de formation ;
- travaille à la création et au développement de pistes d'insertion plus ou moins durables, tant en matière de formation qualifiante que d'emplois (Ex. : participation à la création et la mise sur pieds de « La Ressourcerie du Val de Sambre »).
- Ces choix ont été définis depuis plusieurs années sur base de la décision de s'orienter vers 2 grands secteurs d'activité (métiers de la « Logistique » et de la « gestion des déchets ») répondant aux exigences et aux besoins de la structure : possibilité d'une activité économique (via la vente de produits et services), accessibilité des formations dispensées à un public ne pouvant se prévaloir des prérequis trop élevés exigés par d'autres secteurs, et pistes en matière de formation qualifiante ou d'emploi au sortir de la formation. En ce qui concerne le volet « entreprise », son activité commerciale se décline sous différentes formes :
  - la collecte, le tri et la réparation de « DEEE » (Déchets d'Équipement Électrique et Electronique) en se focalisant sur les « Gros Blancs » (lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle,...) et les appareils de « Froid » (réfrigérateurs, surgélateurs, combinés,...) ;
  - la livraison chez les clients des appareils revalorisés et revendus ;
  - la revalorisation, la vente et la livraison de meubles et objets de natures diverses de seconde main ;
  - la réception, l'entreposage et la gestion des biens d'expulsion pour le compte de la Ville de Charleroi ;
  - Etc.

Certaines de ces activités contribuent à la réalisation d'un « chiffre d'affaires » destiné, à courte échéance, à équilibrer les comptes de l'EFT et à la rendre financièrement indépendante.

Trans'Form :	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Ventes Discount Nb (*)</b>	DN	313	3.600	5879	8503
<b>Ventes Discount CA (€) (*)</b>	DN	4.067,75	158.814,94	212.016,54	231.164,38
<b>Locations</b>	23	34	28	24	26
<b>Tonnes enlevées par la ressourcerie© « Trival-IS » (**)</b>	DN	453	528	/	/
<b>Tonnes collectées par «La Ressourcerie© du Val de Sambre» (***)</b>	DN	DN	DN	657	1.214
<b>Taux de réemploi des tonnages collectés par « La Ressourcerie© du Val de Sambre » (****)</b>	DN	DN	DN	11,9%	9,4%
<b>Ventes d'électroménagers</b>	241	248	583	589	593
<b>Production d'électroménagers (*****)</b>	261	347	563	586	661
<b>Production de biens meubles</b>	DN	208	1.187	2.825	
<b>Déménagements Nb (*****)</b>	DN	DN	19	27	
<b>Déménagements CA (€) (*****)</b>	DN	DN	2.986	6.137	
<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. Si l'évolution des chiffres de ventes est forcément de moins en moins impressionnante d'année en année, elle n'en reste pas moins remarquable avec le maintien d'une croissance à deux chiffres pour le résultat global de la structure entre 2013 et 2014. Les perspectives restent intéressantes pour 2015 mais de grosses évolutions structurelles et organisationnelles devront être mises en œuvre pour absorber les « conséquences » de la croissance de l'activité de La Ressourcerie du Val de Sambre notamment.

(\*\*) 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.

(\*\*\*) Evolution remarquable du tonnage collecté par La Ressourcerie du Val de Sambre qui a presque doublé le chiffre de 2013 en 2014. Si c'est en partie lié à l'adhésion de nouvelles communes au service proposé par la structure, il est à noter que plus de 1.000 tonnes sont collectées sur l'entité de Charleroi ! Et qu'il a donc bien une évolution du nombre de kilos collectés par habitant, conformément aux prévisions.

(\*\*\*\*) Si, comme évoqué ci-dessus, le tonnage collecté augmente très sensiblement, Trans'Form n'a pas encore pu mettre en œuvre les outils nécessaires à l'absorption de l'évolution du tonnage de « réemploi » qui lui échoit par convention. Les infrastructures actuelles deviennent trop exigües (tant pour les activités de « production » que pour les activités d'entreposage et de commercialisation) et des pistes sont explorées pour y remédier très rapidement.

(\*\*\*\*\*) Suivant la même courbe positive que le reste des activités, la production de l'atelier « électroménagers » a connu une progression remarquable puisque la production a plus que doublé depuis 2010. Trans'Form reste cependant trop dépendant de son fournisseur principal qu'est Krëfel. Si des alternatives restent exploitées, elles sont quantitativement et qualitativement trop limitées que pour garantir la pérennité de l'activité si un problème se présentait vis-à-vis de Krëfel.

(\*\*\*\*\*\*) Largement sous-développée » par rapport aux espoirs placés en elle, l'activité « Déménagements » fait régulièrement les frais des difficultés rencontrées par Trans'Form (absentéisme des apprenants, difficultés de recrutement,...) ou des obligations s'imposant à elle (gestion des expulsions, livraisons des « Biens de Première Nécessité », accroissement des livraisons des biens vendus en magasin,...).

- **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-solidarité, 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.

Au cours des deux premières années 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 permettre au chiffre d'affaires global de la structure de connaître des augmentations significatives d'année en année (doublé de 2011 à 2012, +20% de 2012 à 2013, + 11,5% de 2013 à 2014). Grâce aux résultats réalisés en 2014, nous pouvons désormais affirmer que le chiffre d'affaires de la société a pratiquement été multiplié par 5 entre 2010 et 2014.

- **Les « Ressourceries© » de Charleroi**

Qu'il s'agisse de « Trival-IS » ou de « La Ressourcerie du Val de Sambre », Trans'Form a toujours été présent à la constitution de ces structures et a toujours pris (et prend encore) une part active dans leur fonctionnement.

Les « Ressourceries© » proposent un service de collecte gratuite, non-écrémante et non-destructrice (pas de compaction : tassement de poudre, de matière ou de roche sous l'action du temps) 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.

Si l'intervention de Trans'Form dans le fonctionnement de Trival-IS (née 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) portait sur la gestion du call-center et de toute la « fraction revalorisable », l'EFT s'est recentrée sur la gestion du réemploi depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013 et le début des activités de « La Ressourcerie© du Val de Sambre ».

Les liens étroits qui unissent Trans'Form à « LRVS » et qui ont été définis dès la création de la SCRLFS visaient plusieurs objectifs ayant influencé la décision du CPAS d'une prise de participation dans le capital de la société naissante :

- Une diversification et un accroissement des sources d'approvisionnement en « matières premières » destinées à la formation des stagiaires en insertion (« Agents-Valoristes Biens Meubles » essentiellement) ;
- La possibilité d'une meilleure offre de biens de seconde main destinée à accroître l'accessibilité à des produits de qualité, notamment pour des publics fragilisés ;
- Mais surtout des pistes en matière d'insertion durable (dans des emplois de proximité, accessibles et difficilement « délocalisables ») pour les personnes suivies et prises en charge par tout le dispositif d'insertion du CPAS, et par l'EFT Trans'Form en particulier.

Si les tonnages collectés restent actuellement en-deçà des objectifs définis dans le business plan établi à la création de « LRVS », les perspectives de développement sont considérables avec une zone d'activité



potentielle qui est celle desservie par l'Intercommunale ICDI (410.000 habitants) et un tonnage en rythme de croisière qui pourrait atteindre les 4.000 tonnes/an. A terme, une trentaine d'emplois pourraient être créés. Et si la structure offre de l'activité à 14 personnes, elle compte d'ores et déjà 5 personnes engagées sous contrat de travail de longue durée. Les estimations pour 2015 permettant d'espérer deux engagements supplémentaires.

## 2. LES ACTIONS DE QUARTIER

Composition du service	
Responsable	1
Attachés spécifiques (psychologues, sociologue, etc.)	9
Travailleurs sociaux	17,5
Educateurs	19
Agents administratifs	10
Ouvriers de cuisine et auxiliaires professionnels	4,8
<b>TOTAL</b>	<b>61,3 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).

L'année 2014 a été marquée par le transfert de missions de la Ville vers le CPAS.

Ce transfert concernait les Maisons de quartier et le Service Action Migrant subsidiés dans le cadre du Plan de cohésion sociale.

Ce transfert se traduit notamment par une augmentation du nombre d'agents.

### 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 2014 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 : insérer, éduquer et rassembler.

### 2.1.1. Axe insérer

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

- Un service de proximité
- Un suivi individuel et collectif
- Un espace ouvert multi services
- Un support informatique
- Une diversité de prise en charge grâce à la présence de différents partenaires sur un même site

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

Fréquentation moyenne hebdomadaire : 225 personnes

Nombre de passages à l'espace ouvert : 1.710 (en moyenne 3 passages par personne)

Ouverture de dossiers de suivis individuels : 982 dont 335 nouveaux dossiers

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

Nombre de séances d'animation : 414

Nombre de participants : 113

Pourcentage de public CPAS : 64% à Dampremy, 56% à la Docherie et 100% à la Porte Ouest

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 : 17

### 2.1.2. Axe éduquer

#### Les 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 EDD primaire : plus de 3.000 (pour un nombre d'inscrits de 120)
- Nombre de séances de soutien scolaire : 340
- Nombre moyen de participants par séance : 12 à 15 enfants par activité selon les quartiers
- Nombre d'activités d'éveil les mercredis : de 30 à 40 activités diversifiées selon les quartiers
- Nombre de participants « Study jeunes » : 34
- Encadrement par des bénévoles : 41

#### La Maison des Parents

Située à Dampremy, la Maison des Parents développe un projet de soutien à la parentalité qui s'adresse à des familles rencontrant des difficultés. Elle propose un accueil « non conditionné » qui vise à favoriser la relation parent/enfant, à accompagner les parents dans l'exercice de leur rôle éducatif, à travailler au mieux être des parents. Par ailleurs, elle joue un rôle de coordination et de dynamisation de professionnels actifs dans les domaines de l'éducation et/ou de la santé.

Ce projet est le fruit d'une collaboration avec le Service de santé mentale.

Nouvelles familles suivies en 2014 : 31

Nombre de partenaires actifs dans un comité d'accompagnement : 19

Pourcentage de demandes spécifiques orientées/accompagnées vers d'autres services : 80%

L'année 2014 a été marquée par la mise sur pied d'une plateforme de professionnels autour de la bienveillance. Elle réunit 19 partenaires.

### **Espace jeunes**

Ce projet est développé à Marchienne Docherie. Il s'adresse à un public 12/25 ans vivant dans le quartier et a pour objectif d'identifier les difficultés/besoins des jeunes Dochards afin de leur proposer des projets et des activités permettant à la fois épanouissement, structuration de l'identité et intégration sociale.

Ce dispositif est né de la concertation entre acteurs socio médicaux du quartier qui en assurent un pilotage conjoint.

- Nombre de jeunes accueillis : 272 dont 54 nouvelles inscriptions
- Nombre de plages d'accueil : 158
- Nombre de passages : 2.230 (soit une moyenne de 14 jeunes par plage d'accueil)
- Nombre de participations à des événements culturels/sportifs : 14

### ***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'animations : 90 ayant réuni près de 700 personnes

Nombre d'événements grand public : 5

Nombre d'ateliers « Recycle textile » : 130

Temps fort : Journée hygiène qui a rassemblé 130 professionnels

## **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 personnes engagées dans l'organisation d'événements : 7.000

### **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 : 17

### **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 : 10

### **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 : 82
- Nombre total/an : 18.394 (225 jours d'ouverture)
- Nombre moyen de repas à la Docherie : 68
- Nombre total/an : 15.504 (228 jours d'ouverture)

## **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.

- Nombre de participants : 81
- Nombre de séances de cours de Français Langue Etrangère (FLE) : 202
- Nombre d'ateliers d'expression : 96
- Nombre d'ateliers citoyens : 35

## 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 2014 des projets ont été introduits par des associations locales ou des services publics dans l'un des axes suivants :

- Axe 1 - Promotion de la réussite scolaire (mise à niveau, prévention décrochage et absentéisme)
- Axe 2 - Amélioration des opportunités de formation des personnes d'origine étrangère et de leur position sur le marché du travail
- Axe 3 - Promotion sociale (mise à niveau des connaissances de l'alphabétisation):
- Axe 4 - Activités socioculturelles et les activités sportives
- Axe 5 - Assistance psychologique, sociale ou médicale adaptée aux publics issus de l'immigration

Dans ce cadre, quatre projets ont été portés par le service des Actions de quartier :

- Service Action Migrants - Projet orienté vers les maternelles que ce soit au niveau de modules FLE spécifiques pour les tout-petits ou au niveau des liens d'immersion avec les parents
- Espace Citoyen de Dampremy – Ecole de Devoirs sur 3 quartiers pour les enfants du primaire et du secondaire, avec un volet spécifique FLE pour des enfants de 1ère année primaire d'origine étrangère
- Espace Citoyen Docherie – Actions de sensibilisation et d'information sur les thématiques de la santé, du bien-être, de l'alimentation saine et de l'activité physique pour un public adulte et enfant
- Fonction de coordination/intégration des projets portés par les différents opérateurs, gestion administrative et financière du projet global,
- Espace Citoyen Docherie – Actions de sensibilisation et d'information sur les thématiques de la santé, du bien-être, de l'alimentation saine et de l'activité physique pour un public adulte et enfant
- Le Gazo – Actions socioculturelles diversifiées visant à renforcer la mixité sociale et culturelle par de l'expression, de la création et du sport.

Axe 5 - Assistance psychologique, sociale ou médicale adaptée aux publics issus de l'immigration

- Alevi- Permanence sociale, accompagnement dans les démarches administratives

Axe 6 - Coordination d'un partenariat local œuvrant la cohésion sociale

- CPAS - Fonction de coordination/intégration des projets portés par les différents opérateurs, gestion administrative et financière du projet global,
- CRIC - Plateforme FLE, outils pédagogiques (conception, diffusion), micro-projets, maillage associatif, soutien méthodologique aux asbl

## 2.4. Le Plan de Participation et Activation Sociale des usagers

---

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

Le Plan de Participation et Activation sociale des usagers 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 2013, 6.412 tickets/entrées ont été distribués à 3.490 usagers/bénéficiaires.

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

- Plaines de jeux : 84
- Stages enfants : 207
- Sports enfants : 68
- Achat de matériel : 6
- Voyages et excursions scolaires : 100

### 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 2014, 3.258 personnes ont participé à l'ensemble de ces projets et se sont réparties de la façon suivante :

- 1.493 personnes pour les sorties culturelles et sportives ;
- 2.142 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 2013, 656 aides individuelles ont été accordées :

- Aides scolaires : 455
- Soutien psychologique : 158
- Aides paramédicales : 43

## 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 social	1
Psychologue	1
Ergothérapeutes	1,8
Aides familiales	252,78
Administratifs	18,87
Assistants sociaux	19,92
<b>TOTAL</b>	<b>291,57</b>

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

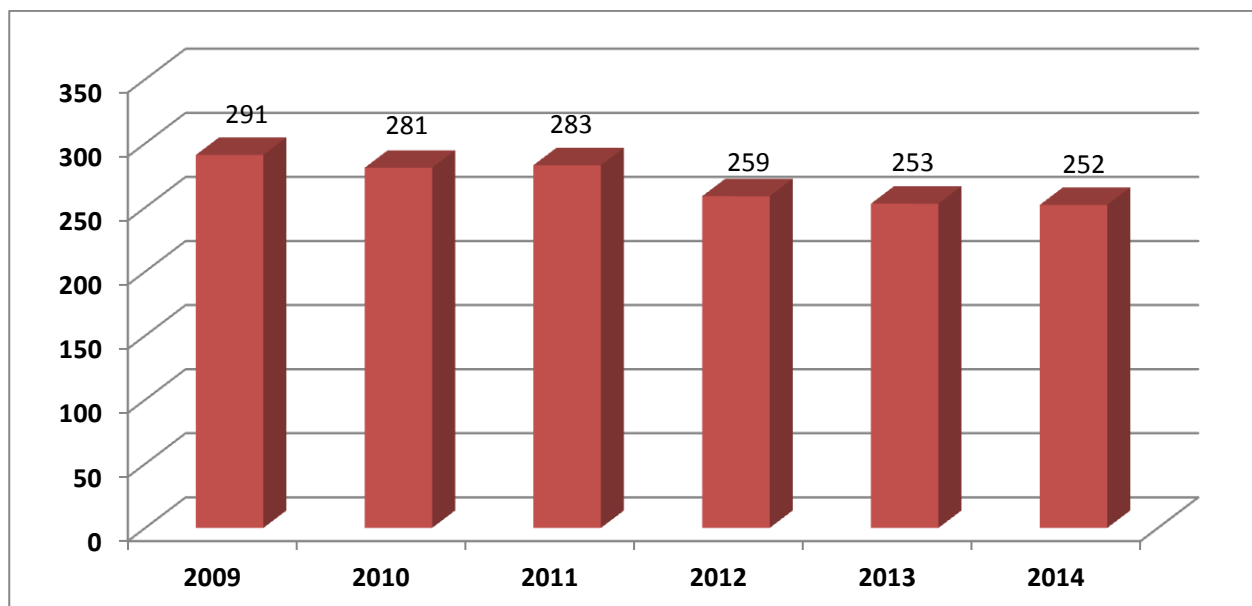
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Nombre d'heures prestées par les aides familiales</b>	314.164	310.511	300.175	288.612	271.910	253.156
<b>Nombres de bénéficiaires</b>	2.458	2.416	2.436	2.325	2.274	2.229

Depuis 2010, on observe une diminution du nombre d'heures prestées. Le phénomène de concurrence des titres-services, déjà pointé du doigt ces dernières années, est toujours d'actualité en 2014, il est fort à parier que l'augmentation du coût du titre (aujourd'hui 9€) devrait à l'avenir quelque peu modérer son impact.



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

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



En 2014, le nombre d'ETP d'aides familiales est resté stable malgré la diminution de la demande et du nombre d'heures de prestation. Ce constat est en mettre en parallèle avec le fait que le personnel en incapacité de longue durée a davantage été remplacé d'une part, afin d'assurer la continuité du service dans les équipes et d'autre part, de pouvoir répondre favorablement aux nouvelles demandes de prestations.

Evolution du contingent, des heures prestées, des prestations et des subsides

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Heures de contingent</b>	372.298	366.139	364.170	353.936	340.668	322.753
<b>Heures totales (SAF+ Repas à Domicile)</b>	355.530	353.593	343.627	330.745	313.352	294.094
<b>Nombre de prestations</b>	176.091	176.019	180.576	181.967	172.784	161.680
<b>Subside RW</b>	8.836.229 €	8.812.065 €	8.814.313 €	8.711.275 €	8.475.296€	8.482.230€
<b>Utilisation du contingent</b>	95,50%	96,60%	94,4 %	93,44 %	91,98%	91 %

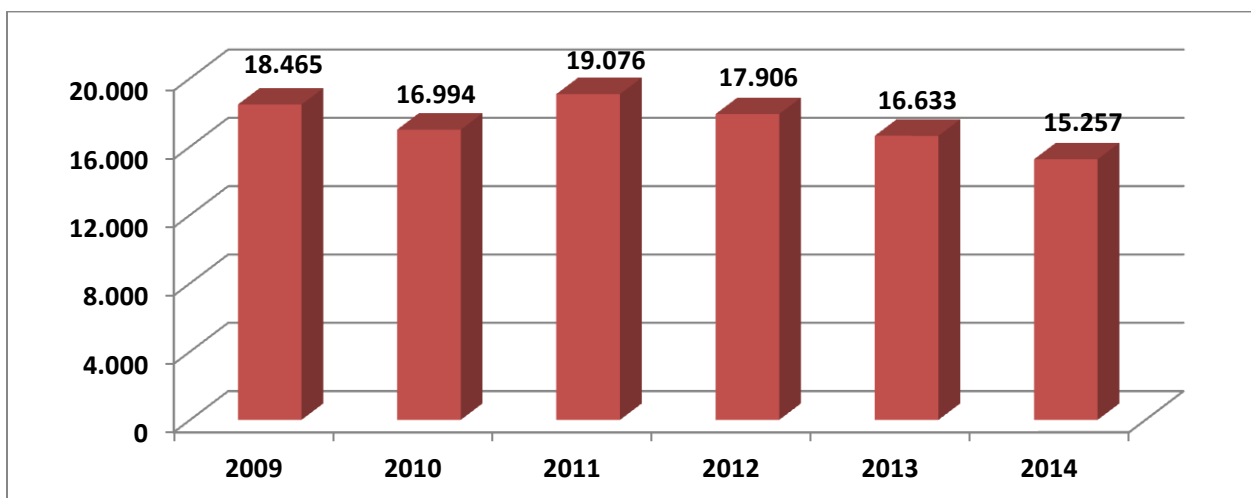
Comme expliqué dans le point 3.1.1., nous avons constaté une diminution des heures prestées en 2014. Fait nouveau, celle-ci s'est accompagnée, comme il peut être observé dans le tableau ci-dessus, d'une nette diminution du nombre de prestations<sup>12</sup>. et ce malgré que, depuis l'arrêté d'application du 30 avril 2009 (paru au moniteur le 22 juillet 2009), les prestations de moins d'une heure sont comptabilisées et désormais subventionnées, ce qui n'était pas le cas antérieurement.

Pour rappel, la nature de ces dernières a changé : auparavant, les aides familiales effectuaient des prestations dites « classiques » (telles que le nettoyage à domicile une fois par semaine pendant 4 heures d'affilée). Aujourd'hui, celles-ci ont une durée de plus en plus réduite et sont davantage axées sur les tâches suivantes : aide au bénéficiaire aux tâches de la vie quotidienne telle la toilette, la préparation des repas et aide à la prise de ceux-ci, accompagnement ou courses, etc... la durée moyenne par prestation passant sous la barre de 2h.

Ce phénomène peut s'expliquer, d'une part, au travers des prestations plus ciblées (ou de courtes durées mais augmentant parfois en fréquence pour assurer le maintien à domicile) et d'autre part par des durées de prestations écourtées, demandées par les bénéficiaires pour en diminuer le coût financier.

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 heures inconfortables, il faut entendre les prestations effectuées après 19h ou avant 7h, le samedi, le dimanche et les jours fériés.

En 2014, la 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, se confirme et peut s'expliquer par le contexte et les tableaux chiffrés évoqués plus haut

<sup>12</sup> Il faut entendre par « prestation », un type de tâche accomplie sans interruption.

## 3.2. Les repas à domicile

---

Composition du service	ETP
Aides familiales	16,6
Tournées et centres de production	
Nombre de tournées	15
Centres de production	4

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Nombre de personnes aidées</b>	1.226	1.253	1.235	1.229	1.216	1.219
<b>Nombre de repas distribués</b>	167.763	165.042	168.457	164.555	159.183	164.597

Nous avons réduit le nombre de centres de production des repas (4 au lieu de 5) en vue d'une meilleure gestion de la réalisation mais également de la distribution des repas.

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

L'impact du contexte économique difficile s'estompe puisqu'en 2014 nous constatons une augmentation du nombre de repas distribués.

Tant en ce qui concerne les maisons de repos que dans le cadre du service des repas à domicile, les diététiciens (engagés en MR) veillent au respect de l'équilibre de l'alimentation chez les aînés. C'est aujourd'hui une priorité en matière de santé publique, sujet d'actualité à l'origine de nombreuses initiatives, toutes destinées à lutter contre la dénutrition et la malnutrition chez les seniors.

Un contact est également établi par le diététicien avec les bénéficiaires des repas à domicile ayant des problèmes spécifiques en matière de régime ou voulant exposer une plainte à propos des repas livrés.

### 3.3. Les soins à domicile

Composition du service	
Responsable	1
Infirmie(è)r(e)s chefs	3
Infirmie(è)r(e)s	29,10
Aides soignantes	8
<b>TOTAL</b>	<b>41,10 ETP</b>

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



Force est de constater que l'écart entre recettes et dépenses de personnel tend à se réduire. Cette diminution de la masse salariale (1.776.051,49) s'explique par la réduction des effectifs en ETP, que parallèlement on assiste à une augmentation des recettes « mutuelles » (1.586.107,99).

La chute de la demande de soins à domicile semble enrayée malgré la présence concentrée, dans certains secteurs, d'un nombre important d'infirmiers indépendants qui ne demandent ni ticket modérateur, ni cotisation, créant de ce fait une concurrence entre prestataires.

## 3.4. L'assistant social référent ALZHEIMER

---

Depuis juin 2014, la fonction d'assistant social référent Alzheimer s'est intégrée au sein des SASD. Sa mission, outre son intervention dans les situations problématiques individuelles relatives à la maladie d'Alzheimer, consiste en un soutien aux aidants proches et aux professionnels, prestataires à domicile mais permet aussi la facilitation du passage du domicile à l'entrée en maison de repos et de soins. L'animation en réseau partenarial d'ateliers d'improvisation, avec des personnes vivant à domicile ou en maisons de repos, et celui de l'Alzheimer café de Gosselies relèvent également de ses compétences.

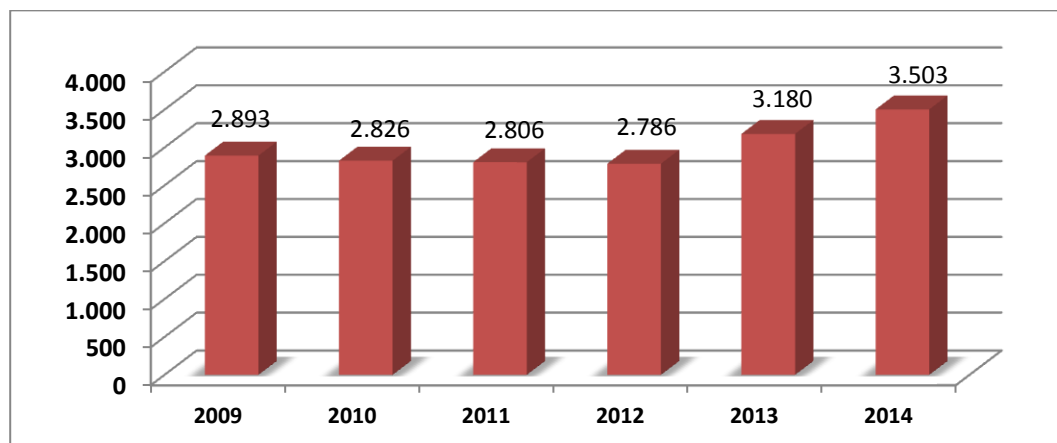
## 3.5. Les gardes à domicile

---

Composition du service	
Responsable	1
Gardes malades	32.29
<b>TOTAL</b>	<b>33.29 ETP</b>

Depuis le 01/09/2004, ces agents sont administrativement intégrés dans le décret « aide familiale » mais le financement est resté dans le cadre des aides à l'emploi.

### 3.5.1. Evolution du nombre de nuits prestées



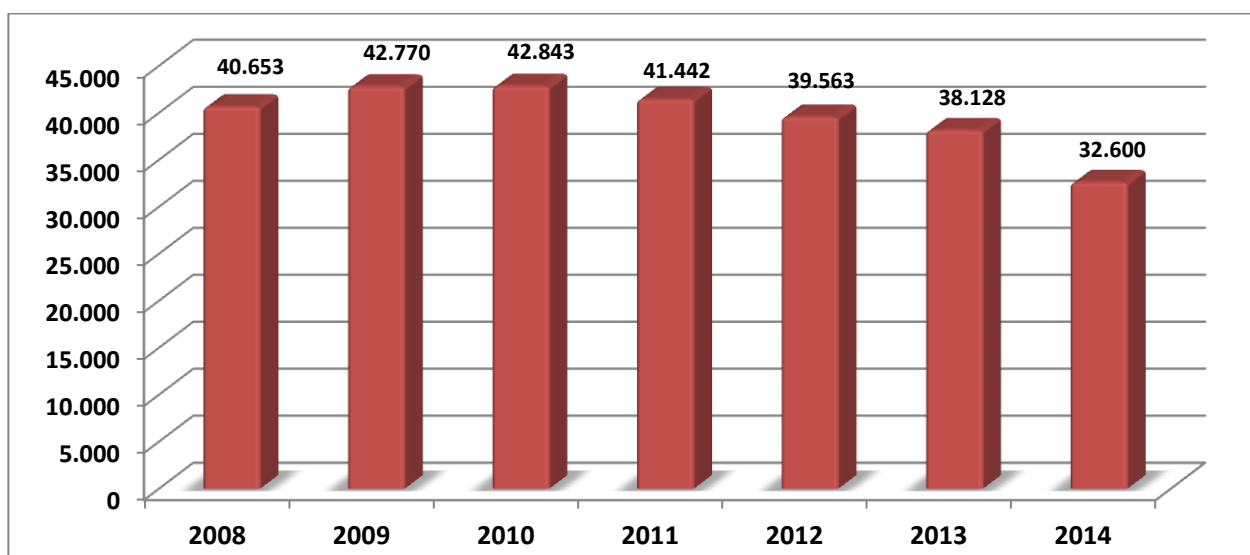
Depuis 2008 s'est opéré un lissage des salaires APE. La Ville et le CPAS de Charleroi ont en effet décidé que les agents APE devaient bénéficier des mêmes salaires que leurs collègues non-APE et que ce « rattrapage » se ferait sur 5 ans. Celui-ci est actuellement terminé, ce qui améliore la fonction budgétaire.

Le volume des prestations (3.503) a augmenté et témoigne de l'adéquation de ce service aux besoins et attentes des aînés ou de leurs familles qui souhaitent assurer le maintien à domicile le plus longtemps possible.

## 3.6. Les titres-services

Composition du service	
Responsable	1
Agents administratifs	2
Aides ménagères	27,6
<b>TOTAL</b>	<b>30,6 ETP</b>

### 3.6.1. Nombre d'heures prestées



Le service a connu en 2014 une diminution du nombre d'ETP de  $\pm$  6% et par rapport à l'année 2013, le nombre d'heures de prestation est passé de 38.128 à 32.600 heures (soit une diminution de 14,5%) et le nombre de bénéficiaires est passé de 384 à 365 unités entre 2013 et 2014.

Cette diminution de l'activité est également perceptible sur l'ensemble de la Wallonie. A partir du 1er janvier 2014, le prix d'achat d'un titre-service est passé de 8,50 € à 9 € pour les 400 premiers titres-services commandés et de 9,50 € à 10 € pour les 100 suivants. Pour un ménage, cela signifie que les 800 premiers titres-services sont fixés à 9 € et les 200 suivants à 10 €.

Par ailleurs, la réduction des avantages fiscaux de 30 % à 10 % va très probablement, dans les prochains mois, accélérer la tendance de repli constatée dans le graphique ci-dessus.

## 4. L'ACCUEIL ET L'HEBERGEMENT DES AINES

Composition du service	2014
Directeur	1
Directeur de MR	10
Agents administratifs	47.55
Travailleurs sociaux	8.80
Personnel paramédical ( kinés, psychologues, logopèdes, etc,)	52.82
Personnel infirmier	111.90
Educateurs	27.57
Auxiliaires polyvalents et/ou professionnels	97.05
Aide soignantes	250.25
Personnel ouvrier (cuisine, bâtiments, ... )	91.71
<b>TOTAL</b>	<b>698.65 ETP</b>

### 4.1. Evolution du nombre de lits

Etablissements	2009			2014			Evolution 2009-2014		
	MR	CAJ	RS	MR	CAJ	RS	MR	CAJ	RS
Charleroi	118	10	0	118	15	0	0	5	0
Couillet	70	0	0	110	0	0	40	0	0
Gilly	74	0	5	74	0	5	0	0	0
Gosselies	111	0	0	111	0	0	0	0	0
Jumet	106	0	0	106	0	0	0	0	0
Marchienne	166	10	0	166	15	0	0	5	0
Marcinelle	98	0	32	98	0	32	0	0	0
Monceau	56	0	0	56	0	24	0	0	24
Montignies	118	10	0	118	10	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>917</b>	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>957</b>	<b>40</b>	<b>61</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>24</b>

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

En 2009, nous disposions d'une capacité d'accueil de 917 lits, et en 2014 nous atteignons une capacité de 957 lits agréés. Parallèlement, nous sommes passés de 591 lits MRS à 611 lits MRS grâce à la requalification de 20 lits MR en lits MRS améliorant ainsi notre financement.

En ce qui concerne les admissions, on en compte au total 244 en 2014 dont 47 bénéficiaires de l'aide sociale. Le nombre de journées facturées est quant à lui passé de 318.177 unités en 2009 à 340.312 en 2014. Pour la même période, les charges d'emprunt sont passées de 1.559.360 euros en 2009 à 3.467.653 euros en 2014.

- **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 (comme l'installation d'un cabinet de toilette individuel –salle de douche, lavabo et wc- dans chacune des chambres de l'établissement) dont l'application vient d'être reportée au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Ainsi, nous n'aurons la pleine capacité de financement INAMI qu'en 2014, vu les calculs réalisés sur la période de référence 01/07/12 au 30/06/13 et applicable au 01/01/14.

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

---

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Recettes hébergement</b>	15.247.664 €	15.476.800 €	15.735.293 €	17.056.581 €	17.693.917€	17.828.548€
<b>Recettes Inami</b>	18.500.899 €	19.121.954 €	20.609.968 €	22.103.647 €	23.091.736€	23.572.663€

Le Tableau ci-dessus indique une augmentation des recettes d'hébergement de l'ordre de 2.580.884 € sur la période 2009-2014, soit une progression de 16.9%.

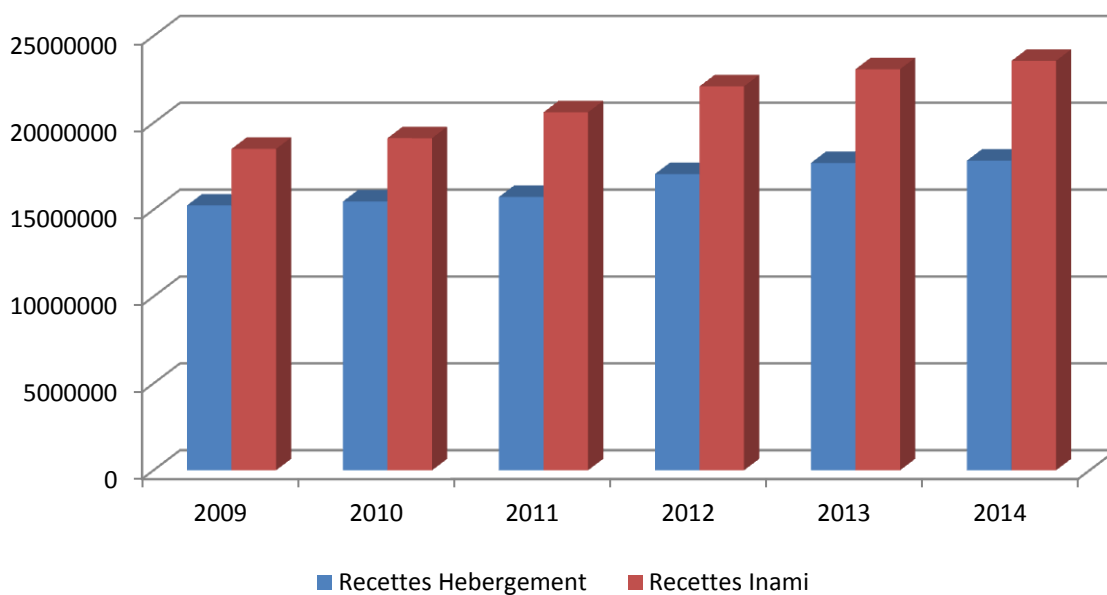
Parallèlement, les recettes INAMI connaissent, sur la même période, une hausse de 5.071.764 €, soit une progression de 27.4% améliorant ainsi le financement notamment du personnel.

Plusieurs éléments influencent ces chiffres depuis 2009 :

- 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 jusqu'en 2013.
- Une gestion responsable de la facturation tant des journées de réservation que des chambres non libérées.

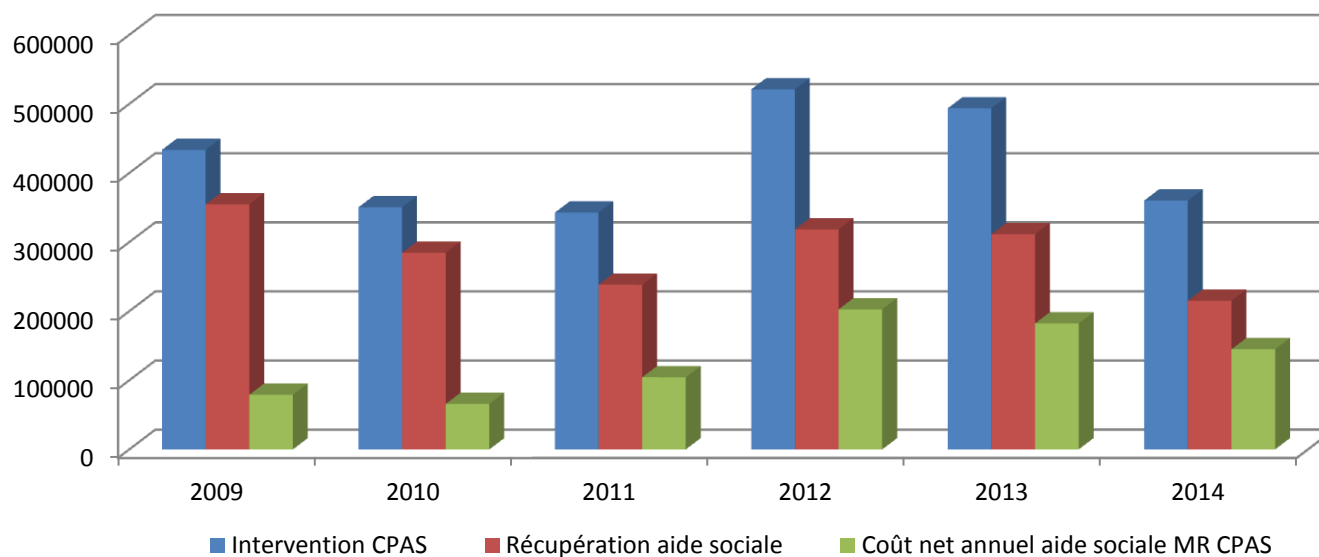


#### 4.2.1. Intervention du CPAS dans les frais d'hébergement des bénéficiaires en MR du CPAS

➤ En MR du CPAS

	2009	EVO.	2010	EVO.	2011	EVO.	2012	EVO.	2013	EVO.	2014
<b>Intervention CPAS</b>	433.574 €	-19,20%	350.378 €	-2,20%	342.715 €	52,00%	521.131 €	-5,30%	493.659€	-27.05%	360.134€
<b>Récupération aide sociale</b>	354.622 €	-19,70%	284.599 €	-16,30%	238.340 €	33,60%	318.424 €	-2,20%	311.437€	-30.89%	215.242€
<b>Coût net annuel aide sociale MR CPAS</b>	78.952 €	-16,70%	65.778 €	58,70%	104.375 €	94,20%	202.707 €	-10,10%	182.222€	-20.49%	144.892€

Comme en 2013, le coût net de l'aide sociale en 2014 est de nouveau en baisse, principalement grâce à l'investissement de notre personnel social dans la mise en œuvre de l'ensemble des aides possibles et des droits sociaux des résidents (APA, GRAPA,...).



➤ *En MR extérieures*

Dans le cadre de la prise en charge des Bénéficiaires de l'Aide Sociale en Maisons de Repos extérieures, il y a eu 25 admissions en 2014 et 42 sorties dont 5 retour au domicile, 8 transfert vers une MRS du CPAS, 14 décédés, 5 suppression d'aide sociale et 14 fin de gestion vers un administrateur. Il y a environ 80 résidents en permanence hébergés dans 53 maisons de repos différentes.

Au cours de l'année 2014, le CPAS est intervenu pour 578.411,41€ dans les Maisons de Repos extérieures et l'aide sociale accordée a été récupérée à hauteur de 527.036,11€ ; dès lors la charge réelle pour le CPAS est de 51.375,3€

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

Ouverte en 2010, la Résidence services de Marcinelle a généré, cette année là, un résultat excédentaire de 146.531,15 € contre 191.136 € en 2013 grâce notamment à une gestion optimale de l'occupation et à la collaboration conjointe du service social et de la direction de la Résidence Service.

En novembre 2014, nous avons accueilli nos premiers résidents dans la Résidence services de Monceau où nous pouvons accueillir en pleine capacité entre 24 et 48 résidents.

Etablissement	Nombre de logements	Recettes		Dépenses		Excédent net	
		2013	2014	2013	2014	2013	2014
<b>RS de Gilly</b>	5	42.352 €	43.196 €	10.749 €	8.785 €	31.603 €	34.411 €
<b>RS de Marcinelle</b>	32	445.962 €	425.284 €	254.826 €	231.337 €	191.136 €	193.947 €
<b>RS de Monceau</b>	24	0 €	9.966 €	0 €	15.164 €	0 €	-5.198 €
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>488.314 €</b>	<b>478.446 €</b>	<b>265.575 €</b>	<b>255.286 €</b>	<b>222.739 €</b>	<b>223.160 €</b>

### 4.2.3. Les Centres d'Accueil de Jours (CAJ)

Etablissement	Nombre de logements	Recettes		Dépenses		Excédent net		Taux d'occupation	
		2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
CAJ Charleroi	12	172.176€	205.221€	91.352€	167.517€	80.824€	37.707€	100%	97,28%
CAJ Marchienne	15	178.968€	216.825€	135.045€	183.549€	43.923€	33.276€	100%	82,03%
CAJ Montignies	10	147.672€	160.189€	134.507€	170.120€	13.165€	-9.931€	92,16%	91,08%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>498.815 €</b>	<b>582.235€</b>	<b>360.904 €</b>	<b>521.183€</b>	<b>137.912 €</b>	<b>61.052€</b>	<b>/</b>	<b>/</b>

Il est à noter que nous sommes attentifs à augmenter si possible le nombre de places et à demander des requalifications en places de soins chaque fois que possible.

Ainsi pour 2014, nous avons augmenté de 3 places à la MR Charleroi et de 3 places de soins supplémentaires à la MR Marchienne devraient aboutir.

### 4.2.4. Les Court Séjour (CS)

Les 17 lits de court-séjour de Marchienne sont gérés de façon rigoureuse permettant d'atteindre un taux d'occupation de plus de 88% malgré l'obligation de faire face à des réservations à période précise mais également des urgences.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Taux d'occupation</b>	98,01%	98,7%	99,19%	98,3 %	97,60%	97,43%

Grâce à une bonne gestion des ressources, on constate que, depuis 2009, le taux d'occupation des maisons de repos reste relativement stable au niveau des journées INAMI (entre 97 et 98%).

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 à l'INAMI.

2014							
MRS	nombre journées / année à 100%	journées facturées / année	hospitalisations	réservations	préavis / chambres non libérées	total	%
Charleroi	43.070	41.921	920	31	22	42.894	99.60
Couillet	40.150	39.066	690	17	45	39.818	99.18
Gilly	27.010	26.307	457	27	22	26.813	99.27
Gosselies	40.515	39.339	1.019	50	85	40.493	99.95
Jumet	38.690	37.459	905	73	26	38.463	99.42
Marchienne	54.385	54.125	1.268	54	20	55.467	100.00
<b>Marchienne + court séjour</b>	<b>60.590</b>	<b>59.373</b>	<b>1.268</b>	<b>56</b>	<b>20</b>	<b>60.717</b>	<b>100.00</b>
Marcinelle	35.770	34.614	881	60	44	35.599	99.53
Monceau	20.440	19.637	687	13	54	20.391	99.76
Montignies	43.070	41.810	980	33	35	42.858	99.51
<b>9 MRS</b>	<b>343.100</b>	<b>334.278</b>	<b>7.807</b>	<b>358</b>	<b>353</b>	<b>342.796</b>	<b>99.92</b>
<b>9 MRS + court séjour</b>	<b>349.305</b>	<b>339.526</b>	<b>7.807</b>	<b>360</b>	<b>353</b>	<b>348.046</b>	<b>99.64</b>

Par contre le tableau ci-dessus met en évidence le travail rigoureux tant du service social que des directions de maisons de repos au niveau des journées facturées aux résidents en étant particulièrement attentifs tant aux journées de réservation que des journées de non libération de chambres, nous amenant ainsi à un taux de facturation de plus de 99%.

De même le personnel de nos maisons veille particulièrement à réduire le chômage locatif des chambres et anticipe au maximum les travaux de remise en état des chambres libérées.

Nous pouvions espérer que grâce à la qualité des soins et à l'implication particulière de nos diététiciennes, le nombre de journées d'hospitalisation pourrait se stabiliser voire diminuer mais vu l'état de dépendance de notre population tant à l'admission qu'en séjour augmentant, le nombre de journées d'hospitalisation augmente également.

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

### Personnel des maisons de repos - Nombre d'équivalents temps plein - situation au 12/2014 -

	Personnel administratif & accueil					Personnel Hôtellerie					Personnel de soins					Effectif
	S	C	APE	Mar	Total	S	C	APE	Mar	Total	S	C	APE	Mar	Total	
<b>Charleroi **</b>	2,00	1,00	1,00	1,00	<b>5,00</b>	2,30	6,50	17,50	1,00	<b>27,30</b>	9,10	26,10	27,75	2,00	<b>64,95</b>	<b>97,25</b>
<b>Couillet</b>	1,50	0,00	1,00	0,00	<b>2,50</b>	2,36	10,25	11,55	0,00	<b>24,16</b>	3,80	22,65	22,25	3,05	<b>51,75</b>	<b>78,41</b>
<b>Gilly</b>	1,50	0,00	1,80	0,00	<b>3,30</b>	1,80	5,10	10,55	0,75	<b>18,20</b>	8,05	15,25	19,25	0,80	<b>43,35</b>	<b>64,85</b>
<b>Goss.</b>	1,00	0,00	2,00	1,00	<b>4,00</b>	2,00	4,00	17,00	1,00	<b>24,00</b>	11,10	15,80	19,80	3,50	<b>50,20</b>	<b>78,20</b>
<b>Jumet</b>	1,00	0,00	2,60	0,00	<b>3,60</b>	5,00	7,25	14,30	1,00	<b>27,55</b>	13,90	19,90	13,75	4,30	<b>51,85</b>	<b>83,00</b>
<b>March.**</b>	2,80	0,00	3,80	0,00	<b>6,60</b>	0,50	4,50	29,30	1,00	<b>35,30</b>	13,10	37,00	54,00	2,50	<b>106,60</b>	<b>148,50</b>
<b>Marcin</b>	2,00	0,00	2,00	0,00	<b>4,00</b>	1,80	5,80	15,10	0,00	<b>22,70</b>	11,00	16,35	27,25	1,00	<b>55,60</b>	<b>82,30</b>
<b>Monceau</b>	1,00	1,00	1,00	0,00	<b>3,00</b>	4,00	5,50	4,50	0,00	<b>14,00</b>	8,16	15,80	6,25	0,50	<b>30,71</b>	<b>47,71</b>
<b>Mont.**</b>	2,00	1,00	0,00	1,00	<b>4,00</b>	2,50	4,25	16,75	1,00	<b>24,50</b>	13,10	25,70	25,61	3,30	<b>67,71</b>	<b>96,21</b>
<b>Total</b>	14,80	3,00	15,20	3,00	<b>36,00</b>	22,26	53,15	136,55	5,75	<b>217,71</b>	91,31	194,55	215,91	20,95	<b>522,72</b>	<b>776,43 (*)</b>
<b>Art.60</b>					<b>6,00</b>					<b>118,00</b>					<b>26,00</b>	

S = statutaire ( 128,37 ETP toutes fonctions confondues ce qui représente 16% du total )

C = contractuel ( 250,70 ETP toutes fonctions confondues ce qui représente 33% du total )

APE = agent sous contrat ape ( 367,66 ETP toutes fonctions confondues ce qui représente 48% du total )

MAR= agent sous statut maribel ( 29,70 ETP toutes fonctions confondues ce qui représente 3% du total )

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

Nombre ETP agents remplaçant les agents bénéficiant des aménagements de fin de carrière = 40,95 ETP compris dans le total général et dans les totaux intermédiaires

Nombre ETP agents remplaçant les aides sanitaires bénéficiant des dispositions de scolarité infirmière 600 maribel = 0,50 ETP compris dans le total général

Les 776,43 ETP représentent 967 personnes en emploi soit 80,30%

(\*\*) dont personnel CSJ Charleroi = 3,25 ETP

(\*\*) dont personnel CSJ Marchienne = 3,35 ETP

(\*\*) dont personnel CSJ Montignies = 3,25 ETP

Par rapport à l'année 2013, nous constatons une augmentation de 13,75 ETP bien que le ratio % ETP réellement présent / personnes en emploi reste identique.

Le % d'agents statutaires est en diminution ( adm + hôtellerie - soignants -), le % d'agents contractuels est stable ( adm = hôtellerie + soignants + ) et le % d'agents sous statut APE est en augmentation ( adm = hôtellerie + soignants + ) .

La diminution du % de statutaires s'explique par le départ à la retraite de 10 ETP (2 adm, 4 hôtelleries et 4 soignants). L'augmentation d'agents sous contrat APE résulte du recrutement en compensation d'agents absents majoritairement par du personnel possédant un passeport APE. La diminution du % de personnel Maribel résulte de la diminution progressive tout au long de l'année du nombre d'ETP suivant la formation projet infirmière 600 (5,30 ETP début 2014 pour 0,50 ETP en décembre).

Le nombre d'heures de remplacement des aménagements de fin de carrière est en constante augmentation. Nous constatons une augmentation de 38,50 heures /semaine pour le personnel soignant, la situation du personnel d'hôtellerie restant stable. Cela représente une augmentation de 3,00 ETP.

Afin de coller au mieux à la fréquentation réelle, une adaptation des ETP dédiés aux centres de soins de jour a permis de diminuer de 0,95 ETP la dotation sur Marchienne; Charleroi et Montignies ayant déjà été adaptés courant 2013 .

Le nombre d'articles 60 mis à disposition des MRS diminue pour ce qui concerne le personnel administratif et d'hôtellerie (dans une moindre mesure) mais augmente pour ce qui est du personnel englobé dans les équipes de soins.

Globalement, le personnel soignant est en augmentation. Cela est dû à l'exigence plus forte de l'INAMI en matière de normes de financement, tant pour ce qui concerne l'allocation journalière que pour ce qui concerne les fins de carrière ainsi qu'à la mise sur pied de différents projets (programme nutrition, accords sectoriels, extensions et ouverture de résidence service, ...).

#### 4.4.1. Evolution du nombre d'ETP entre 2009 et 2014

En 2009, le personnel du secteur d'hébergement des personnes âgées était constitué de 693,07 ETP, ce secteur en compte 776,43 en 2014.

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 de MR en fonctionnement et augmenté la proportion des lits MRS.

La différence la plus significative est néanmoins le passage de 425,51 ETP du personnel de soins en 2009 à 522,72 ETP fin de l'année 2014, soit un écart de 63,30 effectifs. Il en va de même en ce qui concerne le personnel d'hôtellerie où l'augmentation entre 2009 et 2014 est de 19,71 ETP du à l'augmentation des lits à Couillet et le renfort des équipes de Montignies durant les travaux.

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

- La compensation de congés de fin de carrière : + 15,70 ETP
- La convention particulière avec la Région wallonne concernant l'encadrement des personnes dépendantes : + 4 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)
- Extensions- Résidences Services,
- Les accords sectoriels : + 0,6 ETP par établissement, soit 5,4 ETP et nous avons privilégié l'engagement de diététiciennes dans le cadre de la réactivation.

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 18.500.899 € en 2009 à 23.572.663 € en 2014, soit une croissance de 27,4%.

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 même si en 2014, nous avons eu moins de difficulté de recrutement grâce au retour de certains agents partis vers d'autres lieux et souhaitant revenir ainsi que la réussite de plusieurs aides soignantes devenues infirmières grâce au projet maribel infi600;
- 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.

- **Evolution des dépenses de personnel dans les MR et Centres de jour**

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Dépenses de personnel - Coût brut</b>	27.779.707 €	29.334.751 €	31.307.277 €	33.481.973 €	34.771.324€	37.129.812€
<b>Subsides de personnel (*)</b>	22.795.422 €	23.498.509 €	25.364.807 €	26.803.564 €	27.801.383€	30.256.926€
<b>Dépenses de personnel - Coût net</b>	4.984.285 €	5.836.242 €	5.942.471 €	6.678.409 €	6.969.941€	6.872.885€
<b>Taux de couverture des dépenses de personnel</b>	82%	80%	81%	80 %	80%	81%

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

Si les dépenses brutes de personnel à leur coût ont augmenté de 9.350.105 € de 2009 à 2014, les dépenses nettes de personnel à leur coût n'augmentent, quant à elles, que de 1.888.600 €, soit une évolution de 38% sur la période 2009-2014. Le taux de couverture reste stable

## 4.5. Projets et actions menés en 2014

- Création et suivi de tableaux de bord avec des 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 et en particulier des soins de plaies
- Actions pour répondre à la pénurie de personnel infirmier tant au niveau des engagements que de la fidélisation du personnel en place :
  - Le recours à des intérimaires pour les manques ponctuels
  - 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
- travail sur la qualité d'accueil des résidents et implémentation d'une politique d'accompagnement des personnes atteintes de démence (espace vie, espace bien-être, ...)
- diffusion de la brochure reprenant nos objectifs et nos actions dans le cadre de la démence
- intensification des missions des diététiciennes 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 ; grâce aux accords sectoriels, nous avons engagé 5 diététiciennes supplémentaires dans nos plus gros établissements pour activer le plan wallon nutrition et avoir des actions concrètes pour repérer les personnes dénutries et proposer des enrichissements naturels de leur alimentation.
- création d'un folder transversal destiné aux aînés afin de décloisonner les secteurs intra et extra-muros
- poursuite de la réactualisation des folders spécifiques de nos établissements sur base d'une trame commune.
- Ouverture en novembre 2014 de la RS Monceau
- Réception de l'accord du Ministre pour l'aménagement et subsidiation de la RS de Marchienne (début des travaux en décembre 2015).
- Début des travaux de rénovation de l'ancienne aile de la maison de repos de Montignies en décembre 2014) avec installation des modules préfabriqués
- Poursuite de la procédure pour la déconstruction-reconstruction de l'ancienne aile de la MR de Couillet (début des travaux en janvier 2016) et suite des réflexions sur l'utilisation des modules préfabriqués pour maintenir les taux d'occupation durant ces travaux.
- Implémentation d'un 3<sup>ème</sup> ascenseur à la MR Charleroi via l'édification d'une trémie extérieure au bâtiment.
- Extension du restaurant de la MR de Jumet avec aménagement d'un ilot central favorisant le front cooking et ouverture vers une terrasse extérieure aménagée pour les personnes à mobilité réduite.
- Les MR de Montignies et Marcinelle sont lauréates de 2 prix émanant de la Fondation Roi Baudouin favorisant l'appétence et la nutrition chez les aînés.
- Inauguration du jardin thérapeutique à la MR Gilly grâce au gain d'un concours organisé par l'aéroport de Charleroi

## 5. PREVENTION ET SANTE MENTALE

Composition du service	
Directeur	1
Chefs de Services	3
Personnel médical (médecins, psychiatres, kinés, etc.)	1.68
Psychologues	9.76
Travailleurs sociaux	7.8
Attachés spécifiques	4.75
Agents administratifs	6.35
artistes, ergothérapeute	2.16
Educateurs	6
<b>TOTAL</b>	<b>42,5 ETP</b>

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2014, les équipes de Carolo rue et de Carolo contact drogues complètent l'offre proposée par les Services de santé mentale. Ces services relevaient auparavant de l'autorité de la Ville de Charleroi.

Ce regroupement au sein d'un même département rebaptisé « Prévention et Santé Mentale » renforce la transversalité des ressources disponibles en matière de prévention des assuétudes et d'accompagnement des consommateurs de drogues.

Le dispositif « Prévention et Santé Mentale » est composé de deux Services de santé mentale et d'un nouveau service, celui de la prévention assuétudes :

- Le Service de santé mentale de Charleroi (site de Bernus) est composé d'une **équipe « enfants-adolescents »**, d'une **équipe « adulte »** qui assurent l'accueil, l'orientation et le suivi de toute demande relative à des difficultés psychosociales, psychologiques et psychiatriques notamment à travers des consultations individuelles, de famille, de couple ou de groupe. D'une **équipe « clinique des assuétudes »** qui est plus spécialisée dans l'approche des (ex-) consommateurs de drogues, d'alcool, de médicaments, et de leurs proches. Elle développe également un axe parentalité-assuétudes permettant aux parents (ex)-consommateurs de produits psychotropes de (re)prendre, dans la mesure de leurs moyens, leur place de parent, tout en veillant aux conditions de bien-être de l'enfant.
- Le Service de santé mentale de Charleroi (site de Jumet) est composé d'un **club thérapeutique « Théo Van Gogh »** pour les personnes souffrant de maladies psychotiques chroniques, d'une **équipe « Triologue »** pour les personnes souffrant de troubles psychotiques ou bipolaires et d'une **équipe « Evaluation et prise en charge des paraphilies »** (EPCP).

- Le Service de santé mentale de Gosselies est composé d'une **équipe généraliste** et d'une **équipe « Prévention-promotion de la santé »** qui vise à promouvoir la santé et renforcer le bien-être des enfants et des jeunes dans leurs différents lieux de vie (famille, école, quartier). Elle vise également la réduction des conduites à risque chez les jeunes tels que le tabagisme, l'alcoolisme ou encore l'usage des drogues. L'équipe participe également en partenariat avec les Actions de quartiers au projet de la **Maison des Parents** situé à l'Espace citoyen de Dampremy.
- Le Service prévention assuétudes gère un plan intégré d'actions pour lutter contre les phénomènes problématiques liés aux assuétudes et les dommages qu'ils engendrent sur la vie urbaine. Il est composé de **Carolo contact drogues** qui s'adresse à tout citoyen concerné directement ou indirectement par les drogues et leurs usages, de **Carolo rue**, équipe de première ligne confrontée directement à la grande précarité et particulièrement aux usagers de drogues. Il est dans ce cadre actif dans la réduction des risques au travers notamment du projet d'échange de seringues. Le service développe également deux projets spécifiques, le premier concerne la réduction des risques liés à l'usage de drogues en milieu festif « **Safe Party** » et le deuxième, le projet « **Accueil de soirée** » couvrant la période hivernale (1<sup>er</sup> novembre au 30 mars).

Une offre de formation et de soutien à destination des Services de 1<sup>ère</sup> ligne du CPAS en lien avec l'accompagnement de personnes présentant des troubles psychologiques, psychiatriques est également développée de manière transversale.

## 5.1. Le Service de Charleroi

Équipes	Nombre de bénéficiaires en 2012	Nombre de bénéficiaires en 2013	Nombre de bénéficiaires en 2014
<b>Équipe généraliste</b>	601	501	527
<b>Clinique des Assuétudes</b>	198	195	176
<b>EPCP</b>	243	285	254
<b>Club Théo</b>	40	54	53
<b>Dialogue</b>	67	85	87
<b>Fonctions de liaison</b>	143	127	73
<b>TOTAL</b>	<b>1.292</b>	<b>1.247</b>	<b>1.170</b>

La diminution du nombre de bénéficiaires en 2014 s'explique par l'absence d'un membre des équipes pendant près de 9 mois. Les heures allouées aux fonctions de liaison ont été par ailleurs diminuées en 2014. Le Club Théo a ouvert des activités aux troubles bipolaires, le nombre de bénéficiaires reste stable en 2014.

## 5.2. Le service de Gosselies

Equipes	Nombre de bénéficiaires en 2012	Nombre de bénéficiaires en 2013	Nombre de bénéficiaires en 2014
Equipe généraliste	86	88	159
Prévention-promotion santé	145	159	657
Fonctions de liaison	43	33	0
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>280</b>	<b>816</b>

L'augmentation totale du nombre de bénéficiaires s'explique par l'engagement d'un nouveau médecin psychiatre et le développement de nouvelles actions de sensibilisation et de formation dans le cadre de notre programme de prévention et de promotion de la santé. De plus, nous avons comptabilisé les personnes qui suivent une formation dans le cadre de notre programme de prévention.

## 5.3. Le Service Prévention Assuétudes

SPA		2012	2013	2014
Carolo Rue	Dossiers ind	559	466	543
	Contacts	4.404	4.012	2.792
	Seringues distribuées	6.434	4.629	5.369
CCD	Nombre de soutiens	100	93	92
	Nombre d'information/documentation	151	129	110
	Nombre d'interventions	36	59	32
Accueil de soirée (sur 2 années civiles)		360	268	334 (13/03/2015)
Safe Party (nombre de formulaires)		1592	1959	1549

- La diminution (-40%) du nombre de « contacts » réalisés par Carolo Rue (cette notion comptabilise toutes les interventions réalisées par l'équipe auprès de ses bénéficiaires) s'explique en grande partie par le départ en septembre 2014 de 2 ETP (l'un étant en absence de longue dès le début de l'année). Les résultats du premier trimestre 2015 manifestent déjà une augmentation significative.
- Le nombre de personnes prises en charge par Carolo rue a cependant augmenté (+16%).

- La diminution (-46%) du nombre d'interventions (reprenant : les formations, les actions de sensibilisation, les interventions dans le cadre de Safe Party) s'explique par les incertitudes qui demeuraient sur le maintien de certains projets dans la période « pré-transfert ». Les diminutions plus ténues, constatée dans les autres activités du CCD, peuvent être mises sur le compte des problèmes qui persistent quant au moyen de communication de l'équipe (ligne téléphonique, adresse internet, ...)
- Le nombre de personnes différentes accueillies entre le 01 novembre et le 13 mars au sein de l'Accueil de Soirée est en augmentation (+24 %) comparativement à l'ensemble de la période précédente.

## 5.4. Les formations CPAS

---

FORMATION CPAS	2014
Formations	91
Soutiens	6
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

En 2014, les SSM ont initié une offre de formation et de soutien à destination des équipes travaillant dans les antennes sociales.

## 6. LES RESSOURCES HUMAINES

Composition du service	
Directeur	1
Chef de bureau	0,8
Attachés spécifiques psychologues	1
Chefs de service administratif	3
attaché spécifique	2,46
Agent technique	1
Infirmière brevetée	1
Gradué programmeur	1
Employé d'administration	16,447
Aide familiale ou senior	0,8
<b>TOTAL</b>	<b>28,5 ETP</b>

### 6.1. Evolution de l'emploi

#### 6.1.1. Evolution du nombre de personnes physiques

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Statutaires</b>	611	595	567	535	587	554
<b>Contractuels</b>	884	902	942	968	940	958
<b>Tot emploi ordinaires</b>	<b>1.495</b>	<b>1.497</b>	<b>1.509</b>	<b>1.503</b>	<b>1.527</b>	<b>1.512</b>
<b>% définitifs</b>	<b>40,87%</b>	<b>39,75%</b>	<b>37,57%</b>	<b>35,60%</b>	<b>38,44%</b>	<b>36,64%</b>
<b>APE</b>	737	793	880	898	865	935
<b>PTP</b>	6	4	0	0	0	0
<b>ACTIVA</b>	2	2	4	2	2	2
<b>SINE</b>	49	44	44	43	38	35
<b>Tot aide emploi</b>	<b>794</b>	<b>843</b>	<b>928</b>	<b>943</b>	<b>905</b>	<b>972</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.289</b>	<b>2.340</b>	<b>2.437</b>	<b>2.446</b>	<b>2.432</b>	<b>2.484</b>

Entre 2013 et 2014, le nombre total d'agents occupés par le CPAS a augmenté légèrement. Cette évolution se constate principalement par une augmentation des emplois subventionnés par des aides à l'emploi (APE). Comme le montre clairement le tableau, les emplois ordinaires ont diminué durant cette même période.

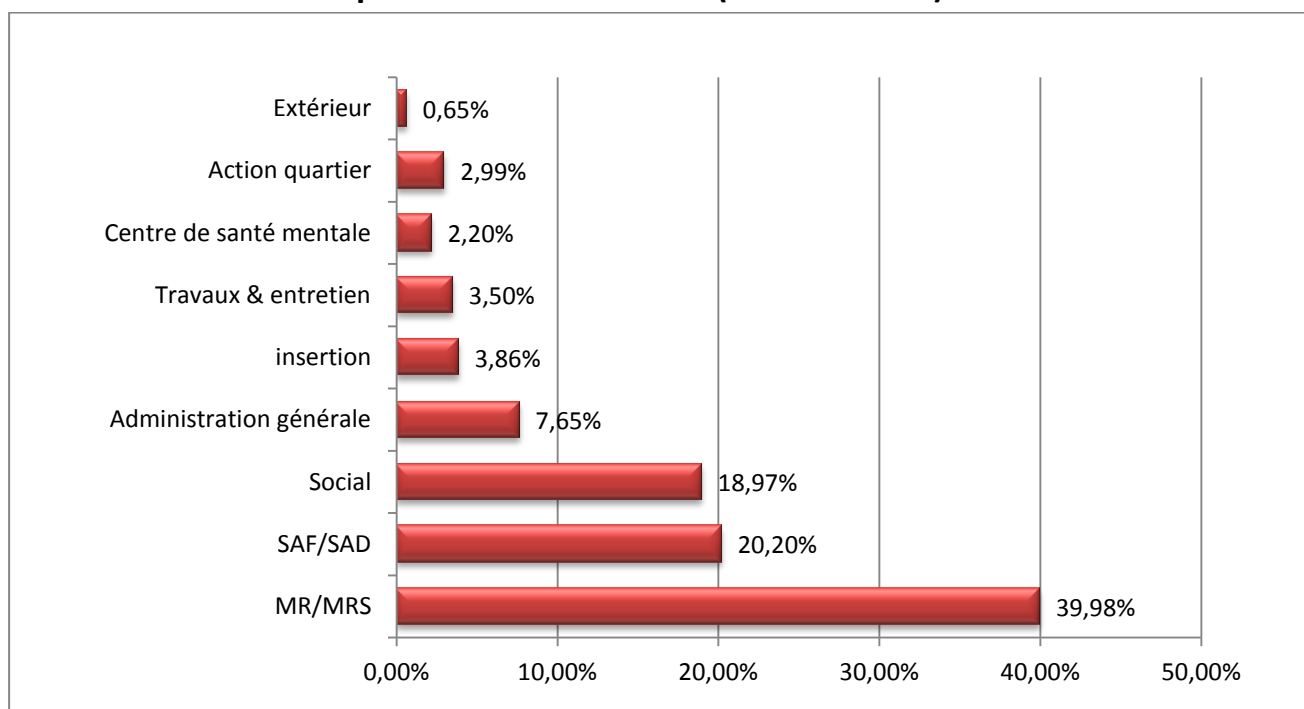
### 6.1.2. Evolution du nombre d'équivalents temps plein

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Statutaires</b>	541,15	515,4	492,13	472,77	526,77	498,53
<b>Contractuels</b>	687,01	691,56	734,56	762,46	725,72	738,32
<b>Tot emplois ordinaires</b>	<b>1.228,16</b>	<b>1.206,96</b>	<b>1.226,69</b>	<b>1.235,23</b>	<b>1.252,49</b>	<b>1.236,85</b>
<b>% définitifs</b>	<b>44,06%</b>	<b>42,70%</b>	<b>40,12%</b>	<b>38,27%</b>	<b>42,06%</b>	<b>40,31%</b>
<b>APE</b>	597,2	632,8	709,15	728,35	694,95	749,73
<b>PTP</b>	6	4	0	0	0	0
<b>ACTIVA</b>	1	1,5	3,5	1,5	1,5	1,5
<b>SINE</b>	31,25	27,75	28,8	29,5	26,06	26,05
<b>Tot aide emploi</b>	<b>635,45</b>	<b>666,05</b>	<b>741,45</b>	<b>759,35</b>	<b>722,51</b>	<b>777,28</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.863,61</b>	<b>1.873,01</b>	<b>1.968,14</b>	<b>1.994,58</b>	<b>1.975,00</b>	<b>2.014,13</b>

Si l'on prend en compte la période 2009-2014, il importe de souligner l'augmentation significative enregistrée parmi les emplois subventionnés, soit une hausse de 22 %.

Force est aussi de constater qu'au cours de cette même période, la variation du nombre d'emplois ordinaires reste plus stable.

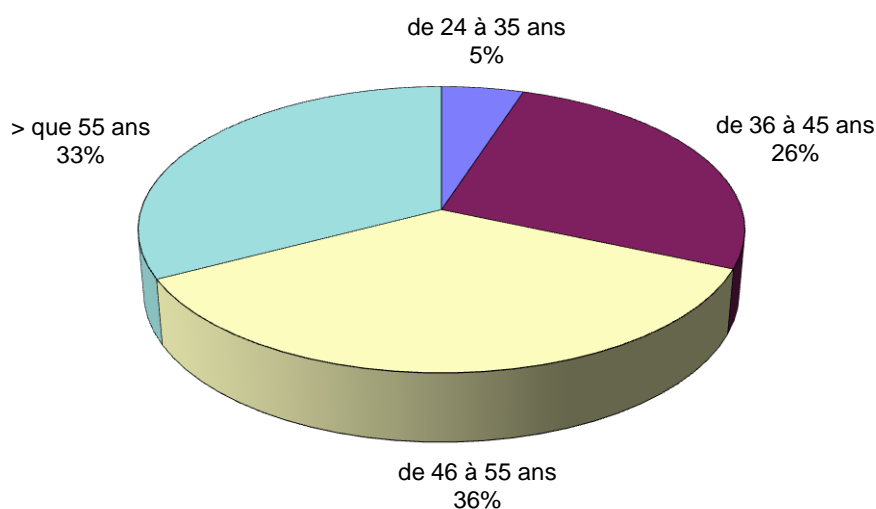
### 6.1.3. ETP par famille d'activités (art.60 exclus)





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.

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



La moyenne d'âge des agents du CPAS de Charleroi est relativement élevée, elle est proche de 50 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 3 est âgé de plus de 55 ans. La tranche d'âge la plus significative se situe parmi les 46 et 55 ans. Dans cette catégorie d'âge, on y dénombre 36% des effectifs.

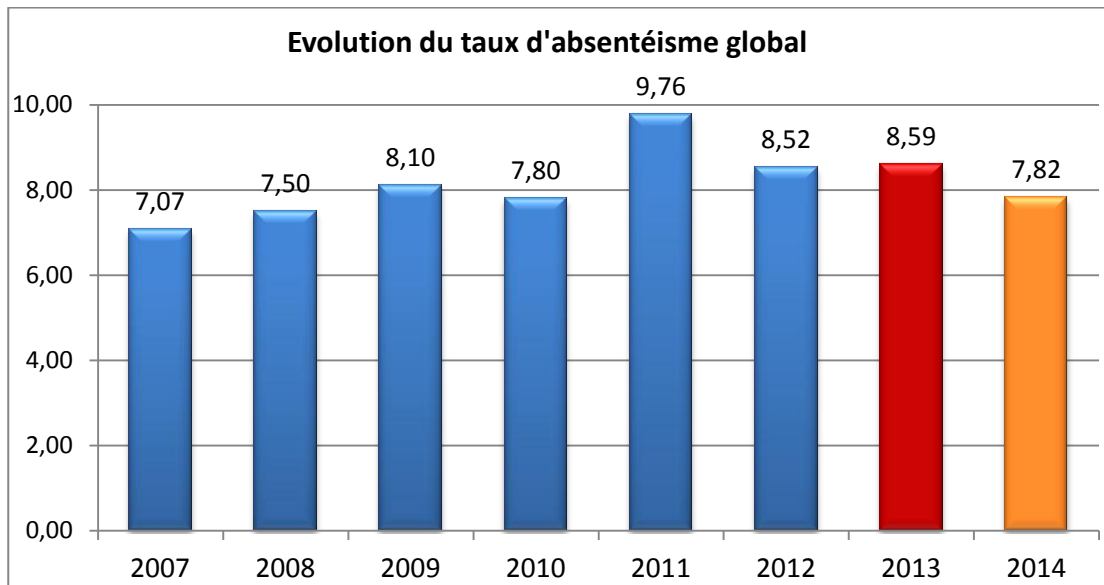
Les agents de moins de 35 ans sont en revanche très minoritaires.

#### 6.1.5. L'absentéisme (étude réalisée en 2014)

La problématique de l'absentéisme est un élément pris en considération dans le cadre de la gestion des ressources humaines. Le taux d'absentéisme s'élève à 8,59% en 2013 dont 1,34% relève d'une absence pour raison de maternité et d'allaitement.

A titre d'information, le taux d'absentéisme pour l'ensemble de la fonction publique wallonne est de 7,69% en 2014. Selon les chiffres disponibles relatifs aux 9 premiers mois de l'année 2014, le taux d'absentéisme au CPAS de Charleroi devrait tourner autour de 7,82%.

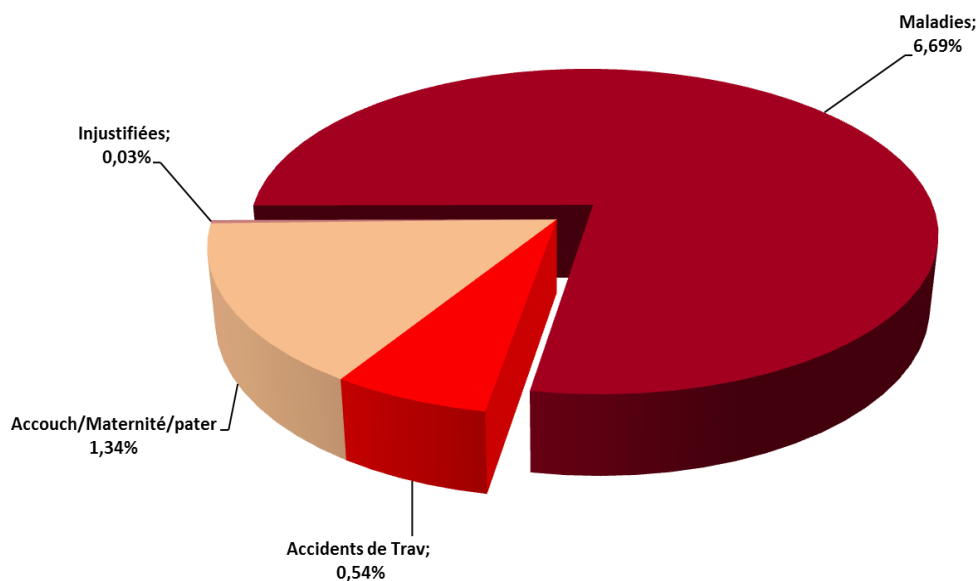
Certes, ce taux demeure tout à fait acceptable, mais on doit souligner des taux d'absentéisme particulièrement plus élevés dans les secteurs des MRS (9,79%), du Service de maintien à domicile (9,49%) et du Service travaux (9,41%), secteurs plus vraisemblablement exposés en termes de pénibilité du travail.



Enfin, les absences liées aux accidents de travail représentent 0,54% de l'absentéisme global. L'étude sur l'absentéisme au travail de 2005, affichait un taux de 0,82%.

Les formations organisées dans le cadre de la manutention des patients et des charges lourdes, ainsi que les campagnes de sensibilisation et les mesures de prévention semblent porter leurs fruits puisque le nombre d'accidents du travail ayant entraîné une incapacité de travail a diminué de presque 35% en l'espace de 10 ans.

### Taux d'absentéisme global = 8,59%



## 7. L'INFORMATIQUE

Composition du service	
Directeur	1
Assistante de direction	1
Agents de support	2
Responsables d'infrastructure	3
Développeurs technologies Web	2
Développeurs PC et/ou AS400	8
<b>TOTAL</b>	<b>17 ETP</b>

### 7.1. Les missions du service informatique

---

Le service informatique gère actuellement l'infrastructure informatique d'une cinquantaine de sites pour environ 1.300 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 2014

---

### Réseau informatique

- Remplacement de plusieurs switches vieillissants pour assurer une qualité de réseau optimale

### Infrastructure et parc informatique

- Remplacement de ± 300 machines et de serveurs locaux, ceci afin de remettre à niveau notre système informatique et augmenter les performances de ce dernier.
- Mise en place d'un système de monitoring mieux optimisé pour pouvoir recevoir des alertes en cas de problèmes sur le système.
- Mise en place d'un outil d'analyse de performances applicatives pour permettre de détecter au mieux les problèmes.
- Mise en place de ferme serveur « Terminal Serveur » pour optimiser les performances de certaines applications.
- Mise en place d'un système de contrôle d'accès pour le bâtiment central et l'antenne sociale de Charleroi.

### Applicatifs métiers

- Développement et amélioration du logiciel de gestion du service social. L'année 2014 a vu le développement de la deuxième phase de ce programme consistant en la gestion des paiements, déclaration au ministère, injection comptable...
- Mise en place du logiciel « Care solutions » pour la gestion du dossier de soins informatisé mise en place de nouveaux modules.
- Développement de nombreuses applications métiers visant une meilleure gestion des services et amélioration de certains programmes développés au cours des années précédentes.
- Développement d'un outil de gestion de notes au bureau permanent et flux de validation.

## 8. LE PATRIMOINE

### Composition du service

Responsable	1
Agents administratifs	2,69
<b>TOTAL</b>	<b>3,69 ETP*</b>

### 8.1. Recensement des biens du CPAS

Destination	Prop./loc./mise à dispo*	Type	Nombre
Usage social	propriétés du CPAS	Logements ZIP	5
		Logements d'insertion	12
		Logements personnes âgées	24
		Logements d'urgence	6
		Logements privés à finalité sociale	24
	loués par le CPAS	Logements conventionnés	7
	mis à disposition par le CPAS	Habitations protégées, habitations sociales	6
Usage administratif	propriétés du CPAS	(antennes, CSM, ...)	31
	loués par le CPAS	(parkings, bureaux)	9
	mis à disposition par le CPAS	CHU	2
Usage d'hébergement collectif	propriétés du CPAS	Maisons de repos et de soins	8
		Résidences-services	3
		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	13
		Terrains	47
<b>TOTAL</b>			<b>201</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.

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

---

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Nombre de personnes hébergées</b>	± 287 personnes	± 268 personnes	± 185 personnes	± 103 personnes	± 128 personnes	± 101 personnes
<b>Taux d'occupation du patrimoine loué</b>	± 95 % (hors MRS)	± 92,5 % (hors MRS)	± 84 % (hors MRS)	± 79 % (hors MRS)	± 84% (hors MRS)	± 83 % (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.

En 2014, le taux d'occupation est quasiment identique à celui de 2013.

Nous observons une diminution du nombre de personnes hébergées en 2014, 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.
- A Dampremy, les logements situés rue des Français ne sont plus loués. Les biens sont destinés à accueillir l'abri de nuit supplétif. Les travaux se sont terminés en 2014.
- La reconstruction du bâtiment situé à la rue Lemoine à Ransart s'est terminée en 2014. Cet immeuble comporte 8 appartements. A ce jour, 3 sont loués.
- En 2014, les logements d'urgence n'ont pas été occupés par des familles nombreuses mais la plupart du temps par des familles sans enfant.
- 2 logements de la Résidence No Moncha sont restés inoccupés suite à des successions vacantes.

## 9. LE PLAN DE GESTION

Pour rappel, c'est en mars 2010 que les premières pistes pour l'élaboration d'un plan de gestion, nécessaire pour l'obtention du prêt extraordinaire du Gouvernement wallon, ont été présentées au Collège communal par un groupe de travail composé des deux Secrétaires, des deux Receveurs et des deux responsables budgétaires de la Ville et du CPAS.

Le plan 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 détaillait, service par service, l'ensemble des mesures que le CPAS comptait mettre en œuvre pour contrôler ses dépenses, augmenter ses recettes et contenir globalement son budget afin que la dotation communale puisse être maîtrisée. Une proposition de trajectoire de la subvention communale pour les 5 années suivantes a pu ainsi être établie.

Depuis, chaque année, lors de l'élaboration du budget, l'impact financier du plan est réévalué. Certaines des mesures peuvent alors être considérées comme terminées, dans le sens où leurs effets sont devenus pérennes et sont donc automatiquement intégrés dans les prévisions budgétaires. D'autres sont abandonnées ou ajustées. De nouvelles mesures sont imaginées pour atteindre les objectifs fixés.

Pour équilibrer son budget 2014, le CPAS de Charleroi avait pu bénéficier d'une augmentation de la dotation communale de deux millions d'euros. Cette aide se justifiait par la non prise en compte dans les trajectoires du plan de gestion de l'augmentation de nos dépenses en matière de pension (taux de cotisation et coefficient de responsabilisation).

Les difficultés financières que connaît la Ville de Charleroi l'ont contrainte non seulement à ne pas renouveler ce geste mais de plus à demander au CPAS un effort supplémentaire d'économie d'un million d'euros en 2015 et dans les années à venir.

C'est donc en partant avec un sérieux handicap que le budget 2015 a dû être élaboré et les trajectoires tracées. Les projections montrent que d'importantes nouvelles mesures d'économie devront être faites à partir de 2016, c'est-à-dire à un moment où notre Centre devra affronter de nouveaux défis :

- le transfert de nombreuses compétences aux Régions et Communautés telle que l'hébergement des personnes âgées et son probable corollaire : une diminution des subventions ;
- L'impact des mesures prises en matière de chômage par le précédent Gouvernement fédéral qui va réellement commencer à se faire sentir à partir de 2015 ;
- Les effets sociaux engendrés par les mesures annoncées par l'actuel Gouvernement fédéral.

Certes, nous allons probablement recevoir des subventions fédérales complémentaires en matière de RIS mais celles-ci tiendront-elles compte de tous les effets induits par les mesures prises ? Ce n'est pas simplement le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration qui va augmenter mais également les aides sociales directement à charge de la Ville. Des personnes, jeunes ou âgées qui, hier encore, arrivaient avec difficulté à joindre les deux bouts, viendront probablement demain nous demander de les

aider. Nous devons également déployer davantage de moyens pour permettre à certaines d'entre elles de se réinsérer sur un marché de l'emploi qui est loin de se développer.

Les Centres publics d'Action sociale sont considérés comme le « dernier filet de la sécurité sociale ». Cette appellation va probablement se vérifier encore davantage dans les années à venir. Pour tenir ce rôle, notre Centre va devoir mener une réflexion globale et difficile visant à définir ses priorités, ses missions essentielles et les moyens nécessaires qu'il doit y consacrer.

	Mesures 2015	Projections 2015 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2016	Projections 2016 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2017	Projections 2017 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2018	Projections 2018 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2019	Projections 2019 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2020	Projections 2020 avec nouvelles mesures et ajustements
RECETTES DE PRESTATIONS	-20.940	25.549.598	57.065	26.029.063	260.462	26.666.851	373.947	27.196.125	2.108.602	29.300.415	2.128.985	29.722.382
RECETTES DE TRANSFERTS	2.246.600	182.999.370	2.333.056	188.079.627	5.198.308	195.709.532	6.481.587	200.999.376	7.920.119	206.656.402	10.925.964	213.784.768
RECETTES DE DETTE		40.000		40.000		40.000		40.000		40.000		40.000
EXERCICES ANTERIEURS		1.500		0		0		0		0		0
PRELEVEMENTS		6.213.148		1.395.688		0		0		0		0
TOTAL RECETTES	-2.225.660	214.803.616	-2.390.121	215.544.378	-5.458.770	222.416.384	-6.855.534	228.235.501	-10.028.720	235.996.818	-13.054.949	243.547.150
DEPENSES DE PERSONNEL	-351.229	99.471.460	-502.014	101.742.651	197.989	104.162.340	1.160.147	107.602.517	3.471.732	111.545.695	3.825.110	115.106.064



	Mesures 2015	Projections 2015 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2016	Projections 2016 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2017	Projections 2017 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2018	Projections 2018 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2019	Projections 2019 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2020	Projections 2020 avec nouvelles mesures et ajustements
DEPENSES DE FONCTIONNEMENT	-44.033	14.953.336	-216.907	15.276.596	-217.757	15.504.571	-174.739	15.297.976	238.368	15.957.234	204.954	16.060.846
DEPENSES DE TRANSFERTS	-16.657	90.141.493	-33.315	93.013.326	-49.756	95.842.031	-49.756	97.692.431	-49.756	99.573.331	-49.756	101.490.826
DEPENSES DE DETTE	-15.260	6.951.188	-30.520	8.141.133	-30.520	8.857.037	-30.520	9.950.683	-30.520	11.897.317	-30.520	12.059.201
EXERCICES ANTERIEURS (dont coeff responsabilisation)		3.286.139	-246.000	3.318.168	-760.140	3.003.766	-1.320.820	2.616.141	-1.904.623	2.341.408	-2.522.265	2.088.429
PRELEVEMENTS												
TOTAL DEPENSES	-427.179	214.803.616	-1.028.756	221.491.574	-860.184	227.369.745	-415.687	233.159.718	1.725.201	241.314.986	1.427.523	246.805.366
DIFFERENTIEL	-2.652.839	0	-3.418.877	-5.947.496	-6.318.954	-4.953.361	-7.271.221	-4.924.247	-8.303.519	-5.318.168	-11.627.426	-3.258.210
MESURES A IDENTIFIER			-5.947.496		-4.953.361		-4.924.247		-5.318.168		-3.258.210	

## CONCLUSION

Nous avons pu constater en 2014, une relative stabilisation des demandes d'aides sociales qui s'adressent au Centre Public d'Action Sociale de Charleroi. Il s'agit malheureusement d'une accalmie avant la tempête avec depuis janvier de cette année, les exclusions par centaines résultant de la fin des allocations d'insertion au bout de 3 années et des autres mesures restrictives qui viennent d'être prises par le nouveau gouvernement fédéral.

Plus que jamais, nous devons « booster » les politiques d'insertion socioprofessionnelles que nous pouvons proposer à nos usagers traditionnels ainsi qu'à ce nouveau public, nombreux, issus des exclusions de l'ONEM. C'est tout le sens donné à une refonte de l'ensemble de nos services œuvrant dans ce secteur. Cette réorganisation initiée dans les derniers mois de 2014 devra se concrétiser dans le courant de l'année 2015.

L'autre défi important de notre institution reste le vieillissement de la population et le renforcement de nos structures et services pour y faire face.

Nous avons ainsi œuvré à une réorganisation des soins et services à domicile afin de mieux répondre à la demande avec notamment la mise en place d'équipes volantes. En matière de maisons de repos, 2014 a vu le début du chantier de rénovation de la résidence Hicguet à Montignies-sur-Sambre et l'ouverture fin octobre des 24 appartements de résidence services de Monceau qui sont déjà à l'heure d'aujourd'hui occupés à 75%.

Ces politiques seront amplifiées dans la suite de la mandature avec notamment en 2015 la pose de la première pierre de la future résidence services de Marchienne-au-Pont et du chantier de déconstruction de l'hôpital civil de Charleroi qui devrait accueillir, à terme, un nouveau pool gériatrique avec maison de repos et de soins, centre de jour et résidence services.

Nous voudrions également saluer l'intégration réussie de services et donc d'agents venant de la ville au sein de notre service de santé mentale et du dispositif des actions de quartier. Cette mise en commun des forces de la Ville et du CPAS en la matière s'est faite au plus grand bénéfice des citoyens carolos.

Toutes ces améliorations se déroulent dans un cadre budgétaire tendu qui résulte des difficultés de la Ville de Charleroi et du transfert de charges venant du fédéral vers les CPAS avec notamment les exclusions du chômage. Là aussi, nous sommes appelés à plus grande rigueur d'une part et d'autre part à la créativité et l'imagination pour en quelque sorte faire mieux avec moins de ressources.

Le Directeur général f.f.

L. MAZOUZ

Le Président

E. MASSIN