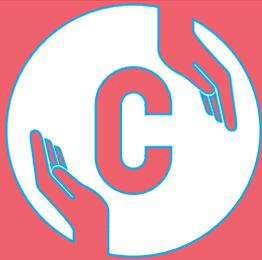




CPAS
CHARLEROI



ÉVALUATION DE FIN DE LÉGISLATURE
PST DU CPAS DE CHARLEROI
2019 - 2024



ÉVALUATION DE FIN DE LÉGISLATURE PST DU CPAS DE CHARLEROI

Notre Programme Stratégique Transversal (PST) comprend 97 projets : 65 de ceux-ci visent à développer des actions vers nos publics (axe externe) et 32 ont pour objectif d'améliorer le fonctionnement de nos services (axe interne).

Ces projets sont construits autour de 29 objectifs opérationnels et 8 objectifs stratégiques, à savoir :

AXE EXTERNE DU PST

1. Une action sociale plus proche du citoyen
2. Des projets spécifiques axés sur les enfants et les jeunes en situation précaire ainsi que sur les personnes sans-abri
3. Le défi permanent du vieillissement de la population
4. Des soins de santé plus accessibles à tous
5. Sur le chemin de l'insertion avec le CPAS
6. Le CPAS acteur du développement durable

AXE INTERNE DU PST

7. Des processus de décision et de communication fluides et sécurisés
8. Bien-être, qualification et motivation du personnel

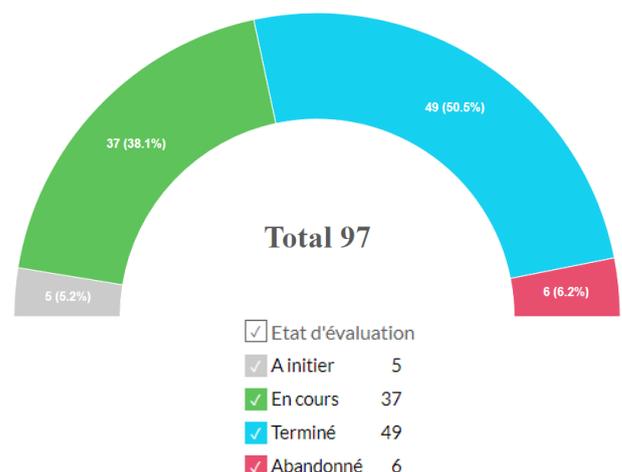


L'ÉVALUATION EN QUELQUES CHIFFRES

Voici le taux de réalisation des projets du PST :

- ✓ 49 sont réalisés
- ✓ 37 sont en cours de finalisation
- ✓ 5 sont à initier
- ✓ 6 sont abandonnés

= 86 projets menés, soit 88,66 % du programme.



Malgré les trois crises successives que nous avons connues au cours de cette mandature, à savoir les crises sanitaires, énergétique et informatique (cyber attaque), force est de constater que nous avons pu aboutir sur bon nombre de projets du PST, et nous pouvons nous en réjouir.

Voici ci-dessous la présentation de nos projets phares réalisés.

UNE ACTION SOCIALE PLUS PROCHE DU CITOYEN



Porter son action partout sur le territoire, là où le besoin est le plus criant, figurait parmi les priorités de cette mandature et a d'ailleurs été identifié comme tel dans la Note de Politique sociale adoptée par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 04 mars 2019, puis traduit dans le Programme Stratégique transversal du CPAS 2019-2024.

L'objectif est multiple : faciliter l'accès du plus grand nombre aux services existants, améliorer la coordination entre nos services mais aussi, renforcer les liens et les actions avec le tissu associatif local.

Réorganiser la couverture territoriale des antennes sociales

Ainsi, depuis le début de cette mandature, le CPAS a initié des projets de rénovation ou d'agrandissement de ses locaux dans les différentes anciennes communes de Charleroi et a développé sa présence au cœur des quartiers. Citons notamment :

- Les nouveaux locaux conjoints de l'antenne sociale et de l'espace citoyen de Gosselies qui ont été investis par les équipes fin février 2023 ;
- L'aménagement de l'antenne sociale de Monceau-sur-Sambre dont les travaux ont démarré mi-février 2024 et dont la fin est actuellement prévue au printemps 2025 ;
- La reconstruction à neuf de l'antenne sociale de Montignies-sur-Sambre. Les procédures de marchés publics sont clôturées. Le CPAS va désormais passer à la phase de démolition du bâtiment existant puis à celle de reconstruction dont la fin est actuellement prévue pour l'automne 2025 ;
- L'agrandissement de l'antenne sociale de Marchienne-au-Pont est également à la réflexion pour les prochaines années sur la base de l'acquisition du bâtiment voisin en novembre 2023.

Organiser une offre de services mobiles

Considérant la localisation des différentes implantations des services du CPAS et malgré le travail de réorganisation mené, il peut être difficile pour certains citoyens d'y accéder, notamment les personnes connaissant des problèmes de mobilité.

Focus sur les enfants, les jeunes et les familles en situation de précarité ainsi que sur les personnes sans-abris

C'est pourquoi, le CPAS de Charleroi a aménagé un service itinérant nommé « Mobil'Assistant » qui sillonne depuis novembre 2023 les quartiers carolos les plus isolés ou concentrant potentiellement de nombreux besoins en matière d'action sociale.

Minibus doté d'un espace d'accueil et d'un espace bureau plus confidentiel, le Mobil'Assistant propose une aide de proximité allant du premier contact en matière d'aide sociale, de logement, d'aides et soins à domicile, de gestion du budget « ménage » à une information plus générale ou, tout simplement, à une aide aux démarches administratives.

Renforcement des collaborations avec le tissu associatif

Charleroi dispose d'un grand nombre d'associations actives dans de nombreux domaines et avec lesquelles le CPAS de Charleroi collabore quotidiennement.

Cette collaboration entre public et associatif est l'un des moyens de rapprocher l'action sociale d'un maximum de citoyens.

Plusieurs associations œuvrant en matière d'action sociale sont soutenues chaque année par le CPAS de Charleroi. Depuis 2019, ce soutien a été étendu à de plus petites associations qui mettent en place des **projets participatifs ou des micro-projets spécifiques** d'aide matérielle, alimentaire et d'accès à l'hygiène aux personnes les plus précarisées. Ce sont ainsi une quarantaine de projets qui peuvent voir le jour chaque année.



Le soutien à la parentalité et aux enfants et jeunes fragilisés

Pour lutter contre la pauvreté, il est essentiel d'enrayer les mécanismes de reproduction de celle-ci. C'est pourquoi le CPAS de Charleroi dispose de services pour aider et épauler les parents à offrir un cadre de vie serein et sécurisant pour leurs enfants. Des projets développés depuis le début de la mandature 2019-2024 sont venus compléter ces services :

- «Chemin'On»

Il s'agit d'un projet d'accompagnement solidaire de familles à Charleroi. Il a pour but de proposer à des familles, parents ou futurs parents, isolés ou fragilisés, un accompagnement par des bénévoles, non professionnels, dans le quotidien. Depuis la mise en route de ce réseau, 22 familles sont accompagnées par 18 bénévoles.

- **Des hébergements temporaires pour les femmes ou les familles victimes de violences intrafamiliales**

Dans les prochains mois, grâce à un subside régional, six logements du CPAS de Charleroi seront rénovés pour pouvoir accueillir des femmes et des familles fuyant les violences conjugales et domestiques. Ces logements sont proposés pour des périodes définies qui permettent aux assistants sociaux de stabiliser les familles et de trouver des solutions de relogements adéquates.

L' aide à la gestion du budget

Afin de prévenir de situations financières compliquées, le service de médiation de dettes du CPAS s'est adjoint un **service d'aide à la gestion du budget « ménage »**.

Ce service permet à tout citoyen carolo d'obtenir des conseils généraux via des rencontres en modules collectifs ou des conseils plus ciblés sur sa propre situation via des rendez-vous individuels. A ce jour, 115 personnes ou familles sont accompagnées dans la gestion de leur budget.

Focus sur les personnes en situation de grande précarité via l'accompagnement dans la recherche d'un logement

Dans sa Note de Politique sociale pour la mandature 2019-2024, le Conseil de l'Action sociale a défini comme l'une de ses priorités, l'accompagnement de bénéficiaires très fragilisés dans leur recherche de logement

ainsi que le travail à la remise en logement des personnes sans domicile fixe. Ainsi, diverses actions ont été entreprises depuis 2019 afin d'y concourir :

- La duplication du **capteur logement** au sein du CPAS est effective depuis mi-2020, à l'instar de l'expérience menée au Relais Social tout en se centrant sur le public s'adressant aux antennes sociales ;
- La **création d'un espace web logement « un clic pour un toit »** sur le site du Spinois, au sein du Département Santé mentale/Urgence sociale.

De plus, plusieurs nouveaux projets s'inscrivant dans cet objectif mais non prévus dans le PST 2019-2024 ont été développés au cours de cette mandature et sont venus renforcer les actions entamées par ailleurs :

- Le **travail Housing First** mené via le Relais social de Charleroi a été amplifié ;
- Un focus sur le **relogement des jeunes publics** avec Housing First via 8 logements financés par le fédéral et pris en gestion par le CPAS avec un accompagnement du public par le Relais social ;
- « La Maison Claudine Mahy », un **centre d'hébergement temporaire pour femmes seules** (12 places), le premier en Wallonie, avec accompagnement social et au relogement a été ouvert en mai 2024 grâce au financement régional « 0 sans abrisme » ;
- Le nombre de **logements de transit** de la Sambrienne (SLSP) dont

l'accompagnement social est assuré par le CPAS a été amplifié au cours de cette mandature.

Répondre davantage aux besoins de première nécessité

- **Le projet « Wash&Care »**

Il s'agit d'une buanderie sociale pour un accès à l'hygiène pour tous.

Depuis avril 2021, les locaux de l'ancien abri de nuit du CPAS situés à la rue Dourlet abritent le « Wash&Care » : un lieu d'accès à des sanitaires et à des équipements utiles à l'entretien des effets personnels (machine à laver et sèche-linge industriels) destinés à toute personne en situation de sans-abrisme et âgée de plus de 18 ans. Ce lieu est également composé d'un vestiaire social alimenté à partir de dons de vêtements provenant des partenaires du CPAS de Charleroi, de particuliers mais aussi d'ASBL carolos, d'écoles et de grandes surfaces.

Chaque année, le projet Wash&Care est fréquenté par près de 500 personnes différentes. Durant ces permanences, plus de 2.000 demandes y ont été adressées, qu'il s'agisse de douches, d'accès aux vestiaires ou aux machines à laver.

- **La Plateforme d'Aide Alimentaire**

Les services d'économie solidaire du CPAS de Charleroi figurent parmi les plus importants de Wallonie. Ces services se composent d'une coopérative alimentaire et d'une épicerie sociale, d'un salon de coiffure et de soins et d'une cafétaria. À ce jour, ces services ont permis d'aider 8.512 personnes – adultes et enfants.

Plus concrètement, ce sont près de 40.000 colis alimentaires qui sont distribués tous les ans par le CPAS de Charleroi : légumes frais, denrées alimentaires de base (riz, pâtes, lait, céréales, etc.), produits d'hygiène (protections féminines, couches bébé, etc.), mais aussi surplus collectés auprès du secteur agro-alimentaire.

Avec la plateforme alimentaire développée en 2020, pendant la période de crise sanitaire, le CPAS s'associe aujourd'hui à près de 40 associations locales pour accentuer le travail de chacun et le rendre le plus accessible et efficace possible.

- **Le potager de Zoé** : quand alimentation saine et accessible s'associe à l'insertion sociale.

Le potager de Zoé est un jardin communautaire implanté sur le site de l'ancien hôpital civil de Charleroi. Il accueille un public mixte de participants bénéficiaires du CPAS, de riverains et de membres d'autres potagers partagés.

L'objectif de cette démarche est d'accroître l'autonomie alimentaire du public qui participe aux activités qui y sont proposées : semer, planter, soigner, bouturer, récolter, les participants ont l'occasion d'apprendre les bases du maraîchage biologique afin d'être capables de faire pousser leurs propres fruits et légumes dans un environnement urbain. Ce jardin se veut également être un lieu d'échanges et de rencontres où les participants peuvent apprendre à cuisiner sur place le fruit de leur récolte et à partager la table dans un esprit de convivialité.

DES SOINS DE SANTÉ PLUS ACCESSIBLES À TOUS



La santé représente l'un des droits fondamentaux de tout être humain. Pourtant un grand nombre de citoyens et de ménages belges en situation de précarité ne consultent pas de médecin et considèrent le coût des médicaments comme trop important en regard de leur situation financière.

Développer des soins infirmiers mobiles pour les publics en situation de grande précarité

Ce projet est en cours depuis 2019 et a permis une concrétisation sur le terrain. Une convention de partenariat avec le Relais Santé de Charleroi a permis le recrutement d'un mi-temps infirmier supplémentaire pour la mise en place de **soins infirmiers mobiles**, à savoir :

- Soins infirmiers aux personnes fréquentant les structures d'hébergement d'urgence du CPAS ;
- Permanences psychologiques en partenariat avec l'équipe Psy Rue du CPAS à destination des personnes suivies par le Relais Santé ;

- Relais et suivis utiles avec les intervenants de la santé que sont Humani, le GHdC, notamment l'institution Vincent Van Gogh pour ce qui concerne les problématiques de santé mentale ;
- Zonages de rue conjoints infirmier-éducateurs pour accrocher le public le plus éloigné.

Le Médihalte à destination des personnes sans domicile fixe

La prise en charge des personnes sans abri nécessitant des soins médicaux ou une période de convalescence est posée depuis de nombreuses années au sein du réseau de la grande précarité.

C'est dans ce contexte que le Relais social, en partenariat avec les Médecins du Monde, le CPAS de Charleroi et les hôpitaux de la région de Charleroi, a mis en place un **Médihalte**, c'est-à-dire un lieu qui propose un accueil inconditionnel 24h/24h encadré par du personnel médical et paramédical.

Il offre aux personnes sans-abri les soins inhérents à une convalescence ou à une prise en charge adaptée de problèmes de santé ne nécessitant pas d'hospitalisation avec une durée de séjour modulable en fonction de chaque situation.

Le dispositif vise un travail d'éducation à la santé en vue de réaccrocher les publics vers des dispositifs de soins traditionnels. Ce lieu est également un point d'entrée pour accompagner le public sans-abri par des travailleurs sociaux afin de leur offrir un accompagnement globalisé notamment en matière d'aides dans leurs démarches administratives, médicales et sociales. La structure est ouverte depuis mars 2024.

Psy'Jeunes : une attention particulière à la santé mentale des jeunes et des enfants

En place depuis 2023 grâce à un financement fédéral, l'équipe de 8 psychologues « **Psy'Jeunes** » du CPAS de Charleroi offre un soutien psychologique gratuit à court et moyen termes pour les jeunes (moins de 25 ans) en souffrance ou en détresse. Afin d'augmenter la visibilité de ce service et de toucher plus de jeunes et leurs familles, un nouveau site internet vient d'être mis en ligne. Une série de capsules vidéo consacrées aux problématiques de santé mentale sont également diffusées sur les réseaux sociaux.

La demande de soutien peut être introduite par le jeune lui-même, ou par toute autre personne inquiète pour lui (famille, ami, proche, intervenant psychosocial, enseignant, coach sportif...). Le suivi ne se fera cependant qu'avec l'accord du jeune.

L'équipe a effectué 211 suivis en 2023 et 145 depuis le début de l'année, soit au total 356 jeunes suivis en un peu plus d'un an.

En sus de ces outils, le bien-être mental via l'expression, de ses sentiments et de ses émotions est également utilisé dans ce projet via des ateliers d'expression organisés par plusieurs partenaires culturels de Charleroi.

LE CPAS, ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LE SOUTIEN À LA GESTION ÉNERGÉTIQUE DES CITOYENS



Sensibiliser aux gestes et achats économeurs d'énergie : communiquer davantage sur les aides de la Maison de l'Energie et développer une plateforme locale de rénovation énergétique (PLRE).

La Maison de l'Energie proposait déjà de nombreux services et aides à tous les citoyens de Charleroi. Le CPAS a souhaiter aller un pas plus loin en développant, avec la Ville, une plateforme d'aide à la rénovation énergétique, **la plateforme Charl'isol**. Son objectif ? Aider les citoyens à faire le bilan énergétique de leur habitation, les aider à obtenir les primes et prêts à taux réduit ou à taux zéro disponibles à la Région et les accompagner dans leur projet de rénovation avec, au final, une consommation énergétique maîtrisée, des factures moins élevées et un bâti en meilleur état.

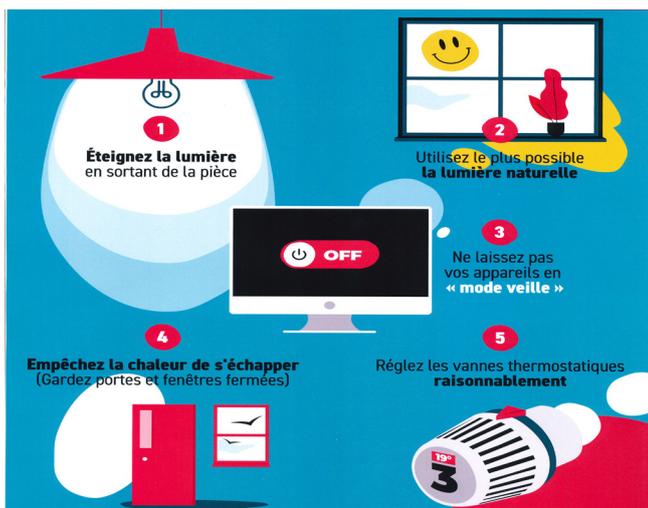
Cette plateforme, initiée en 2021 comme opération pilote, a inspiré la Région wallonne pour inciter le développement d'initiatives similaires sur l'ensemble du territoire sur la

base de quelques indicateurs tels que :

- Plus de 1.300 contacts sont comptabilisés au terme desquels une assistance technique et/ou financière et/ou administrative a été apportée ;
- Près de 84.000 folders ont été distribués dans 7 anciennes communes ;
- 17 séances d'information ont été organisées.

Le financement wallon a été reconduit pour une période de 3 ans et permettra poursuivre et d'amplifier cette dynamique.

LE CPAS, ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS L'EXERCICE DE SES MISSIONS



Intégrer dans nos marchés publics des clauses visant à favoriser une démarche environnementale et sociale.

Pour chaque marché et lorsque cela est possible, une réflexion est menée au sein du service achats du CPAS afin d'intégrer des clauses sociales ou environnementales. C'est ainsi que certains marchés lancés et/ou attribués (produits d'entretiens, cartons et papiers spéciaux, alimentaire,

vaisselles et articles à usage unique, etc.) ont bien intégrés des clauses de ce type. Le service bâtiments intègre également des clauses sociales ou environnementales dans les marchés importants. En ce qui concerne les entreprises locales, les services achats et bâtiments consultent des firmes de la région chaque fois que cela est possible.

Pour ce qui concerne le recours à des entreprises d'économie sociale, une réflexion est menée à ce sujet à chaque lancement de marché afin d'examiner si des entreprises d'économie sociale peuvent répondre au marché. Pour ce qui est de la formation, les agents « marchés publics » sont informés des différentes formations existant sur le marché, et peuvent y participer. Et enfin, les agents sont invités à consulter le site internet dédié aux marchés publics de la Région wallonne afin de trouver toutes informations utiles et pertinentes au sujet des achats publics responsables.

Diminuer les consommations énergétiques de nos bâtiments

L'analyse des consommations d'électricité et de gaz des différents bâtiments a été réalisée. Un certificateur PEB « bâtiments publics » externe chargé de la réalisation des certificats a été désigné en décembre 2020. En 2023, un nouveau marché pour un certificateur PEB a été relancé pour finaliser la réalisation des certificats.

En termes d'économie d'énergie, le CPAS a réalisé de nombreux travaux d'isolation et de réduction de consommation dans l'ensemble de ses immeubles : remplacement de chaudières vétustes,

installation de panneaux solaires, isolation des conduites, gestion du flux de chauffage monitoré par l'informatique, relamping, etc. Un dispositif de sensibilisation des agents du CPAS à l'utilisation rationnelle de l'énergie et de l'eau a également été mis en oeuvre, ainsi que l'installation de compteurs d'eau intelligents qui viennent compléter cette vaste action de réduction de la consommation énergétique de nos bâtiments.

Diminuer l'empreinte carbone de notre parc automobile

Un prestataire pour l'étude énergétique de la flotte du CPAS a été désigné en août 2023. Grâce à cette étude, nous allons pouvoir identifier les véhicules à remplacer dans la stratégie de verdissement. Cette société réalise son étude en collaboration avec le service des bâtiments et le service patrimoine-assurances et proposera également une vision plus large des investissements utiles à envisager dans la perspective d'une plus grande production d'électricité via les panneaux solaires dans les infrastructures du CPAS.

Optimiser la gestion des déchets.

Afin d'optimiser la gestion des déchets, de nouvelles procédures ont été testées au sein de l'administration centrale : tri sélectif pour le verre, récupération des piles usagées, acheminement du verre, de la frigolite et des piles vers le Recyparc, installation d'un cendrier visant à recueillir les cartouches de protoxyde d'azote que

les travailleurs de rue récoltent, etc. Et puisque les évaluations de ces nouvelles procédures ont été positives, elles vont progressivement être étendues aux autres bâtiments du CPAS. A noter également que depuis juillet 2021, tous les emballages plastiques peuvent être déposés dans les conteneurs PMC.

Eradiquer progressivement l'usage de consommables en plastique

Pour y parvenir, les produits en plastique ont été supprimés de notre catalogue d'achat de produits à usage unique. Des gourdes en verre et des mugs ont ainsi été distribués à l'ensemble du personnel, ainsi que des couverts réutilisables.

Au niveau des différentes salles de réunion du CPAS, l'usage de contenants jetables/en plastique est limité autant que possible. Ainsi, des carafes, des verres et des tasses en porcelaine sont disponibles pour les réunions. Au sein des espaces citoyens, de la vaisselle réutilisable a été achetée afin de ne plus utiliser de vaisselles jetables. Des fontaines à eau de ville/bonbonnes sont présentes au sein de l'ensemble des sites.

Plus spécifiquement, au niveau des maisons de repos et de soins, les diététiciennes s'attèlent à mettre en place des nouveaux systèmes liés au Green Deal (tri des déchets, mesurage du gaspillage, limitation du plastique, etc.). En maisons de repos également, du vrac est utilisé pour les petits-déjeuners au restaurant (donc plus de portion individuelle en plastique), exception imposée par l'AFSCA pour les petits-déjeuners dans les étages.

DES PROCESSUS DE DÉCISION ET DE COMMUNICATION FLUIDES ET SÉCURISÉS



Introduire l'utilisation de la vidéoconférence

Si le CPAS prévoyait déjà en 2019 d'introduire l'utilisation de la vidéoconférence au sein de ses services, la crise sanitaire a accéléré la démarche. Le CPAS a acquis l'outil Skype for Business via la suite Office 365. Skype est devenu à la fois notre outil de vidéoconférence mais également notre outil de téléphonie VOIP.

A terme, nous privilégierons Teams comme outil de vidéoconférence mais aussi comme plateforme de collaboration inter et intra-équipes.

Organiser le travail en réseau pour les juristes, les référents financiers et budgétaires (REFI) et administratifs (REFA)

Les objectifs de ce projet sont non seulement de partager les pratiques professionnelles mais aussi d'apporter de la cohérence par l'uniformisation des procédures, de permettre une meilleure collaboration transversale pour le traitement de certains

dossiers et d'aider, le cas échéant, des agents ou services en difficulté. Les réseaux ont, à ce jour, tous été créés.

BIEN-ÊTRE, QUALIFICATION ET MOTIVATION DU PERSONNEL



Intensifier le recours aux outils de concertation comme méthodologie d'intervention autour d'usagers en difficultés multiples

Ces outils facilitent la concertation entre les services internes pour gérer au mieux les dossiers complexes. La priorité est donnée aux situations de précarité infantile et au sans-abrisme. Le projet a été ralenti dans un premier temps en raison de la crise sanitaire mais a récupéré son retard. Une formation continuée des accompagnateurs avec supervision a été réalisée. Une campagne d'information visant à présenter les accompagnateurs et leurs rôles est permanente. Des journées « Découverte Interservices » visant notamment à intensifier l'utilisation des outils de concertation ont été organisées avec succès par le comité de pilotage de ce projet. Le processus de recours aux outils de concertation est bien en place et ses actions destinées à l'ancrer davantage dans les pratiques sont poursuivies.

Mettre en œuvre un plan d'action visant à réduire les risques psychosociaux

Une formation/sensibilisation de la ligne hiérarchique aux risques psychosociaux (formation de base et ateliers pratiques) a été organisée au sein de nos départements et services. Une rencontre interviendra ensuite avec nos services externes et internes de prévention et de protection au travail afin de finaliser le plan, sur base de nouvelles analyses de risques en cours de réalisation dans plusieurs services prioritaires (APPUIS et service social), sachant que l'objectif à terme est d'analyser chaque département.

Le Programme Stratégique Transversal (PST) 2019-2024 est arrivé à son terme et a récemment fait l'objet d'une évaluation qui a été présentée au Conseil de l'Action sociale le 1^{er} juillet 2024.

Après 4 ans de mise en œuvre et la survenance de trois crises successives (sanitaire, énergétique et attaque informatique), que sont devenus nos projets du PST élaborés en 2019 ? Prendre le temps du recul, faire le point sur ce qui a été réalisé, tels ont été les objectifs de cette évaluation.

Comme vous pourrez le constater, nos services n'ont pas hésité à être créatifs en mettant en place de nouvelles pistes d'actions.

Nous tenons à remercier vivement tous les agents pour leur efficacité et leur dévouement tout au long de cette mandature.

Olivier Jusniaux
Directeur général
et les membres du Comité de
Direction

Le Président,
et les membres du Conseil de
l'Action sociale

Merci à toutes et tous !



**CPAS
CHARLEROI**

**CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE DE CHARLEROI
13 BOULEVARD JOSEPH II
6000 CHARLEROI
T 071 / 23 30 23
INFO@CPASCHARLEROI.BE**