

CPAS DE CHARLEROI

Note de politique générale 2012



Sommaire

INTRODUCTION	4
1. L'ACTION SOCIALE.....	6
1.1. Le Service Social de 1 ^{ère} ligne.....	7
1.1.1. Evolution du nombre des bénéficiaires.....	7
1.1.2. Projets et actions pour 2012.....	11
1.2. Le Passage 45	14
1.2.1. Evolution du nombre des bénéficiaires	15
1.2.2. Projets et actions pour 2012.....	15
1.3. Le Pôle Jeunesse.....	17
1.3.1. Evolution du nombre des bénéficiaires	17
1.3.2. Projets et actions pour 2012.....	18
1.4. Le Pôle Maison d'Accueil et Logements Accompagnés	19
1.4.1. Projets et actions pour 2012.....	19
1.5. Le Dispositif d'Urgence Sociale.....	21
1.5.1. Evolution du nombre des bénéficiaires	21
1.5.2. Projets et actions pour 2012.....	22
1.6. Le Pôle Energie.....	23
1.6.1. Evolution du nombre des demandes.....	23
1.6.2. Projets et actions pour 2012.....	24
1.7. Le Pôle d'économie sociale.....	26
1.7.1. Evolution des activités réalisées par l'entreprise "Trans'form" et "Proxi-services".....	27
1.7.2. Projets et actions pour 2012.....	28
1.8. Le Service de médiation de dettes	30
1.8.1. Evolution du nombre des bénéficiaires	30
1.8.2. Projets et actions pour 2012.....	30
1.9. Le Logement.....	31
1.9.1. Evolution du nombre des bénéficiaires	31
1.9.2. Projets et actions pour 2012.....	32
2. LES ACTIONS DE QUARTIER.....	34
2.1. Projets et actions pour 2012.....	35
3. LES SERVICES D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE.....	38
3.1. Evolution des bénéficiaires.....	39
3.2. Projets et actions pour 2012	39
4. L'ACCUEIL ET L'HEBERGEMENT DES PERSONNES AGEES.....	42
4.1. Evolution du services d'accueil des personnes âgées.....	43
4.2. Projets et actions pour 2012	44
5. LA SANTE MENTALE.....	46
5.1. Evolution des bénéficiaires.....	47
5.2. Projets et actions pour 2012	47
6. LES RESSOURCES HUMAINES	50
6.1. Evolution du personnel	50
6.2. Projets et actions pour 2012	51
7. L'INFORMATIQUE	54
7.1. Projets et actions pour 2012	54
8. LE PLAN D'ENTREPRISE	57
9. LE PLAN DE GESTION	60
9.1. Le Plan de Gestion 2010-2015.....	60
9.2. Les synergies avec la Ville de Charleroi.....	61

10. LES SERVICES TRANSVERSAUX	64
10.1. Le Service Travaux.....	64
10.2. Le Service Communication.....	66
10.3. Le Service Achats	67
10.4. Le Service Patrimoine.....	67
10.3. Le Service Archives.....	68
11. LA SUBVENTION COMMUNALE.....	70
11.1. Evolution de la subvention communale entre 2007 et 2012	70
11.2. Evolution des soldes budgétaires après modification budgétaire.....	71
12. LES RECETTES	73
12.1. Origine des recettes.....	73
12.2. Comparaison de l'évolution des recettes 2007-2012	73
12.3. Evolution du pourcentage des recettes.....	74
12.4. Détail de la provenance des recettes.....	75
12.5. Le Fonds spécial de l'aide sociale	76
CONCLUSION	77
LEXIQUE DES ABREVIATIONS	79

INTRODUCTION

L'année qui vient de se terminer n'a pas été simple car les effets de la crise économique et financière se sont encore fait ressentir et ont davantage touché les membres les plus vulnérables de notre société tels que les ménages les plus pauvres, les femmes vivant seules avec un ou plusieurs enfants et les jeunes en décrochage scolaire, sans qualification et/ou éloignés de l'emploi.

Cette tendance, déjà bien connue, risque malheureusement de s'accroître dans les mois à venir.

Nous avons donc à cœur, pour cette nouvelle année, de réaffirmer nos valeurs et de relever, avec conviction et efficacité, les nouveaux défis qui nous attendent. En espérant que les moyens adéquats pourront suivre.

Il va sans dire que les mesures restrictives imposées par le plan de gestion 2010-2015 ont un impact sur notre budget 2012 car elles nous laissent (trop) peu de marge de manœuvre financière quant à l'instauration de politiques innovantes au sein de notre Institution.

Le bilan de la première année de mise en œuvre du plan a toutefois montré des résultats favorables et encourageants. Grâce au professionnalisme de nos agents et à leurs efforts maintenus sans relâche tout au long de l'année, les objectifs chiffrés globaux ont en effet pu être atteints.

Notre défi de gestion se traduira donc, pour 2012, par une volonté de faire mieux avec les mêmes ressources et s'articulera principalement autour de projets concrets visant à toucher nos publics cibles.

En juin 2011, le CPAS de Charleroi a officiellement lancé son plan d'entreprise, dénommé « Plan Crescendo », lequel atteindra sa vitesse de croisière en 2012. Ce plan est prévu pour une durée de cinq ans. C'est non seulement un outil de gestion et de motivation, mais aussi de communication. Il procurera en effet davantage de visibilité et de crédibilité aux actions de notre Centre.

En tout, c'est près de cent projets qui ont été articulés autour de trois objectifs : servir nos publics, gérer nos ressources et nos processus, mobiliser nos forces. Lors de la lecture du présent document, vous pourrez identifier plus facilement ceux-ci grâce au pictogramme indiqué à côté de l'intitulé du projet.

Les chapitres de la Note de politique générale 2012 reprennent de manière systématique la présentation de chaque service, la composition de son personnel, ainsi que les projets et actions pour lesquels ils se sont engagés en 2012. Afin de replacer ceux-ci dans leur contexte, c'est-à-dire, en regard du nombre d'usagers accueillis chaque année, l'évolution du nombre des bénéficiaires a été retracée à titre indicatif pour la période 2007-2011.

Enfin, nous tenons à souligner que de nouvelles contraintes extérieures risquent de constituer une menace pour l'équilibre des CPAS en 2012. De nouvelles mesures politiques viennent récemment d'être prises par notre Gouvernement fédéral et concernent notamment les transferts de compétence, la dégressivité accrue des allocations de chômage ou encore l'allongement du stage d'attente. Ces mesures risquent d'opérer un nouveau transfert de charge vers les Centres publics d'action sociale.

Notre CPAS et l'ensemble de ses agents tenteront encore de relever, avec engagement, les obligations et les réalités de terrain auxquels ils sont confrontés quotidiennement, en ne cessant de garder à l'esprit ce « devoir citoyen » qui est le nôtre et qui vise à permettre à tous les citoyens de mener une vie conforme à la dignité humaine.



1. L'Action sociale

1. L'ACTION SOCIALE

Composition du service	
Premier Directeur	1
Chef de division	1
Chef de bureau au Service social central (SSC)	1
Auditeur interne	1
Juristes	4
Managers sociaux	13
Assistants sociaux dirigeants	2
Travailleurs sociaux en antenne sociale	106
Administratifs en antenne sociale	54
Administratifs au SSC	62
Travailleurs sociaux au SSC	2
Gradués spécifiques au SSC	2
TOTAL	249

Infrastructure du service social
Un centre de gestion administratif
15 antennes sociales décentralisées
Des services spécialisés :
<ul style="list-style-type: none">• Le Passage 45• Le Dispositif d'Urgence sociale• Le Pôle Hébergement et logement• Le Pôle Maison d'accueil et logements accompagnés• Le Service Jeunesse• Le Pôle Energie• Le Service Médiation de dettes• La Cellule Consultations juridiques• Le Pôle Economie sociale• La Cellule logement

1.1. Le Service Social de 1^{ère} ligne

1.1.1. Evolution du nombre des bénéficiaires

A. Evolution des bénéficiaires de l'aide sociale globale, par type d'aide (base annuelle)

Types d'aides ²	2007		2008		2009		2010		2011(*)		Estimation ¹ 2012	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
RIS	5.700	52,5 %	6.363	46,6 %	7.728	58 %	8.194	57 %	8.619	56,7 %	9.044	57,0%
AFE	592	5,4 %	713	5,2 %	943	7,1%	1.314	9,1 %	1.375	9,0 %	1.557	9,8 %
Autres aides financières diverses³	3.871	35,6 %	4.083	29,9 %	4.633	34,8 %	4.425	30,8 %	4.726	31,1 %	5.155	32,5 %
Allocation loyers	1.399	12,9 %	1.460	10,7 %	1.577	11,8 %	1.393	9,7 %	1.550	10,2 %	1.680	10,6 %
Avances diverses	239	2,2 %	137	1,0 %	134	1,0 %	168	1,2 %	76	0,5 %	37	0,2 %
Allocation chauffage	2.457	22,6 %	3.950	28,9 %	2.213	16,6 %	2.942	20,5 %	3.221	21,2 %	3.565	22,5 %
Charges locatives (eau, gaz, électricité, chauffage)	1.190	11,0 %	1.222	9,0 %	1.282	9,6 %	1.161	8,1 %	1.170	7,7 %	1.212	7,6 %
Frais médico-pharmaceutiques (DS étrangers, FMP, hospitalisations, etc.)	1.244	11,4 %	1.230	9,0 %	1.605	12,1 %	1.384	9,6 %	1.398	9,2 %	1.462	9,2 %
Hébergement	197	1,8 %	201	1,5 %	158	1,2 %	118	0,8 %	122	0,8 %	105	0,7 %
Total des bénéficiaires	10.867		13.646		13.316		14.377		15.195		15.872	

¹ Données estimées selon la fonction d'ajustement (régression) de la droite $y = ax + b$

² Une même personne peut cumuler plusieurs aides et être ainsi comptabilisée plusieurs fois. Le total par contre ne comptabilise qu'une fois chaque bénéficiaire.

³ Les autres aides financières diverses sont les bons « nourriture », les aides financières pour les enfants, les personnes en formation ou à la recherche d'un emploi, etc.

Après une augmentation sans cesse croissante du nombre de bénéficiaires du RIS entre 2007 et 2010, on constate une légère stagnation en 2011. Celle-ci s'explique entre autres par :

- les effets positifs dont on commence à bénéficier suite au renforcement de nos équipes de première ligne qui s'opère depuis 2009.
- la politique intensive de remise à l'emploi et l'effort important réalisé dans le champ de l'insertion socio-professionnelle (personnes sous contrat de travail art. 60, activa, etc.).
- la mise en place de la cellule « banque carrefour » de la sécurité sociale⁴ qui vise à limiter les fraudes potentielles au RIS en transmettant aux travailleurs sociaux l'analyse des flux d'informations traitées au quotidien par la banque carrefour. Cette mesure permet de limiter les erreurs et/ou les abus, elle vise aussi à améliorer le temps de traitement des dossiers.

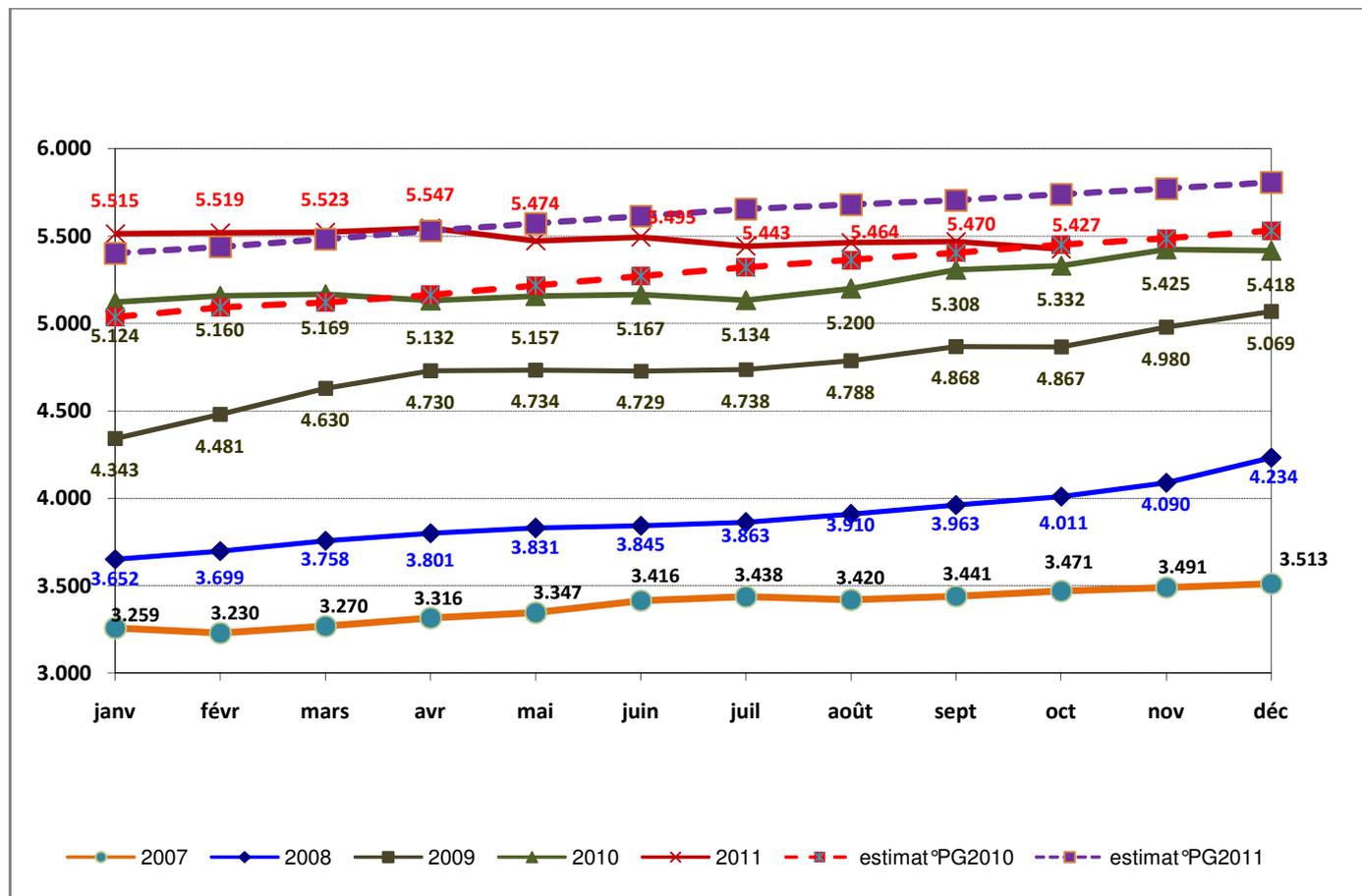
Par ailleurs, on observe une augmentation considérable du nombre de bénéficiaires de l'aide financière équivalente avec toutefois une légère stagnation en 2011. En effet, le nombre d'AFE était de 592 en 2007, et il est passé à 1.314 en 2010, soit une augmentation de 122 %. Cet accroissement peut s'expliquer, à titre d'hypothèse, par les « phénomènes » suivants :

- les flux migratoires hors Union européenne (les demandeurs d'asile et les régularisations de séjour) et intra Union européenne (flux du sud et de l'est de l'UE) que l'on connaît depuis 2007, date du dernier élargissement de l'Union européenne à la Roumanie et à la Bulgarie.⁵
- la « crise de l'asile » qui a des répercussions non négligeables sur notre CPAS depuis 2009. En effet, suite à l'arrivée constante de candidats réfugiés et en l'absence de places d'accueil suffisantes à l'agence Fedasil, celle-ci a pris, il y a 3 ans, des mesures d'urgence 'temporaires' permettant à certains demandeurs d'asile de quitter ses structures et d'obtenir une aide financière du CPAS. Soulignons que même si l'aide financière est remboursée à 100 % par l'Etat fédéral, elle ne compense pas entièrement la charge administrative et sociale importante pour les CPAS des grandes Villes qui se retrouvent en première ligne et qui doivent gérer cette augmentation de demandes d'aide.
- la paupérisation des populations fragilisées à Charleroi dont font partie les personnes immigrées.
- la mauvaise qualité de l'habitat à Charleroi qui attire une population précarisée venant des communes périphériques.

⁴ La mise en place de cette cellule est une mesure du plan de gestion.

⁵ « Analyse sociologique de l'évolution 2007/2010 », Service « Etrangers ».

B. Evolution mensuelle du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS)



Selon la projection du Plan de gestion 2010-2015, le nombre de bénéficiaires devait s'élever à 5.500 unités à partir de mai 2011 pour atteindre environ les 5.700 bénéficiaires en octobre de la même année. Or, comme indiqué dans le graphique ci-dessus, nous constatons une relative stagnation du nombre de bénéficiaires dès le mois de mai 2011 pour atteindre effectivement les 5.427 bénéficiaires en octobre 2011. Nous sommes donc théoriquement à ± 270 bénéficiaires de moins en regard des balises fixées dans le Plan de gestion. Les deux courbes en pointillés retracent l'évolution « théorique » telle que prévue par ce dernier en 2010 (+10 %) et 2011 (+5 %).

Notons toutefois que la stagnation observée en cours d'année 2011 n'est pas uniquement propre à la Ville de Charleroi. Les chiffres du SPP Intégration sociale démontrent que dans les autres grandes Villes de plus de 50.000 habitants, le nombre de bénéficiaires du RIS tend également à se stabiliser voire même à diminuer légèrement. On peut d'ailleurs s'en rendre compte dans le tableau ci-après pour les Villes d'Anvers, Liège et même Bruxelles.

C. Moyenne mensuelle du RIS selon les grandes Villes de plus de 50.000 habitants

Villes	2007			2008			2009			2010			2011 (1)			2011/2007
	RIS	Pop	RIS / Hab	RIS	Pop	RIS / Hab	RIS (1)	Pop (2)	RIS / Hab	RIS	Pop	RIS / Hab	RIS	Pop	RIS / Hab	Evolution du RIS
	moyenne mensuelle		‰	%												
Anvers	4.332	469.137	9,2	4.292	472.071	9,1	4.715	477.936	9,9	4.759	483.505	9,8	4.419	489.139	9	2,01%
Bruxelles	3.727	147.395	25,3	3.930	148.873	26,4	4.329	153.377	28,2	4.570	157.673	29	4.540	162.089	28	21,81%
Charleroi	3.298	201.572	16,4	3.747	201.593	18,6	4.604	202.234	22,8	5.149	202.548	25,4	5.477	203.847	26,9	66,07%
Gand	3.547	236.197	15	3.704	238.250	15,5	4.200	240.049	17,5	4.615	243.366	19	4.531	246.729	18,4	27,74%
Liège	6.693	189.505	35,3	6.819	190.102	35,9	7.218	190.742	37,8	7.364	192.504	38,3	7.111	194.282	36,6	6,25%
Mons	1.855	91.174	20,3	1.920	91.102	21,1	2.013	91.184	22,1	2.112	91.759	23	2.181	92.338	23,6	17,57%
Namur	1.823	107.796	16,9	1.833	107.939	17	1.969	108.514	18,1	2.115	108.950	19,4	2.168	109.388	19,8	18,92%
Région wallonne	36.325	3.435.879	10,6	37.406	3.456.775	10,8	40.863	3.475.671	11,8	42.968	3.498.384	12,3	43.862	3.521.245	12,5	20,75%

D. Evolution du nombre de bénéficiaires aidés par le CPAS de Charleroi suite aux sanctions et/ou exclusions ONEM

	2007	2008	2009	2010	Estimation ⁶ 2011
Nombre de bénéficiaires	630	865	1.335	1.235	1.287
2007 indice = 100	100	137	212	196	204

Ce tableau illustre l'évolution croissante des personnes que le CPAS doit prendre en charge suite aux sanctions opérées par l'ONEM. De 2007 à 2011, on constate une augmentation de 104 % ! Selon une étude menée par l'UVCW/Fédération des CPAS, la charge financière de cette augmentation s'élève à 48,1 millions d'euros pour les CPAS wallons. Ce chiffre représente l'aide octroyée en matière de RIS correspondant à 12.621 personnes pour l'ensemble de la Wallonie. Il ne comprend cependant pas la charge de travail supplémentaire que cela représente pour les travailleurs sociaux.

⁶ Il s'agit d'une estimation qui, toutes choses restant égales par ailleurs, tient compte de l'évolution des années antérieures.

	Durée de la sanction voire exclusion			
	2010		2011	
	nb	%	nb	%
Moins de 4 mois	271	22%	247	19%
4 mois et plus	493	40%	489	38%
Définitive	464	38%	537	42%
Inconnue	7	1%	13	1%
Total	1.235	100%	1.286	100%

Dans ce tableau, il importe de souligner que si on observe, entre 2010 et 2011, une relative stabilisation des individus ayant été sanctionnés par l'ONEM (moins de 4 mois, 4 mois et plus), on constate par ailleurs une augmentation non négligeable des personnes ayant été exclues de manière définitive du bénéfice du droit au chômage. Or, il va sans dire qu'en termes de dépenses, les exclusions du droit au chômage sont nettement plus coûteuses pour notre centre que les sanctions qui ont une durée limitée dans le temps.

E. Evolution des dépenses en matière de RIS par rapport à l'année 2007 (en millions d'euros)

	2007	2008	2009	2010	2011
Prévisions budgétaires	23,12	23,6 (+2 %)	31,8 (+37,5 %)	40 (+73 %)	45,5 (+96,8 %)
Résultats au compte	22,99	28,18 (+22,6 %)	35,5 (+54,4 %)	46,8 (+103,5 %)	44,8 (+94,9 %)

1.1.2. Projets et actions pour 2012

- Mise en place d'un **Service étrangers** :
Devant faire face à un accroissement considérable du nombre de personnes de nationalité étrangère demandant l'aide sociale (+ 132 % en 5 ans), il a été décidé de créer un Service étrangers. La gestion des dossiers de ces personnes requiert en effet un traitement différent car plus complexe tant sur le plan administratif que juridique. L'analyse de ces dossiers nécessite également une expertise technique spécifique pour laquelle les travailleurs sociaux de première ligne aux compétences plus « généralistes » ne sont pas nécessairement préparés. Le Service étrangers sera pleinement opérationnel en début d'année 2012 et sera situé au Boulevard de l'Yser à Charleroi.

- Ouverture d'une **Maison de l'énergie** :
Il s'agit d'un guichet d'informations dont le but est de mettre en place sur un seul et même lieu un dispositif qui apporte des réponses ciblées à des demandes d'intervention financière, matérielle et administrative visant la qualité énergétique de l'habitat.
Il s'agit aussi d'assurer la promotion d'actions de prévention et de sensibilisation à l'URE⁷ pour les publics précarisés mais aussi pour l'ensemble de la population, y compris les professionnels du secteur public, de la construction et de l'associatif.
La maison de l'énergie ouvrira ses portes dans le courant du troisième trimestre 2012.
- Mise en place d'un **volet formation** destiné aux travailleurs administratifs  :
L'objectif poursuivi à travers ces formations est d'aider les travailleurs de première ligne à se protéger et à garder la distance nécessaire face aux situations humaines très dures qu'ils sont amenés à vivre quotidiennement.
En 2011, ce volet formation s'est déjà déployé auprès des travailleurs et managers sociaux. Au total, environ 125 travailleurs sociaux ont suivi des modules de formation et/ou de supervision. Ceux-ci ont été donnés par un organisme extérieur à raison de 2 heures par mois pendant toute l'année. Les résultats étant positifs, de nouvelles séances de formation sont programmées en 2012.
- L'adaptation permanente de notre appareil et process de gestion :
Cela comprend la mise à jour et la **simplification d'accès au vade-mecum**  utilisé au quotidien par les travailleurs sociaux, ainsi que la **création d'un Règlement général d'octroi de l'aide sociale**  qui condensera en un seul et même document l'éventail des aides sociales dispensées par notre centre, y compris les règles et les conditions d'octroi.
L'objectif poursuivi est de rendre le process plus fluide et de diminuer les tâches administratives des travailleurs sociaux de sorte à ce qu'ils puissent se recentrer sur leurs missions premières.
- **Extension des antennes de Gilly, de Monceau et de Mont-sur-Marchienne** afin de permettre aux travailleurs sociaux de bénéficier de conditions de travail conformes à leur besoin.
- Mise en production de la première phase du **logiciel de gestion intégrée du service social**  :
Le but de ce logiciel est d'alléger un maximum les procédures en instaurant une liaison directe avec la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, de mettre en place des outils de gestion (gestion d'agendas, de tâches et de planification, etc.), et enfin de centraliser toutes les informations de sorte à n'avoir plus qu'un dossier informatisé unique par bénéficiaire. Ce logiciel sera pleinement d'application fin 2012.

⁷ Utilisation rationnelle de l'énergie

« En quelques chiffres »

Evolution du nombre de bénéficiaires du RIS et de l'aide sociale entre 2007 et 2011 :

2007

2011

10.867 bénéficiaires de l'aide sociale dont **5.700** bénéficiaires du RIS **15.195** bénéficiaires de l'aide sociale dont **8.619** bénéficiaires du RIS

**Soit, une augmentation de 39,8 % pour l'aide sociale,
et une augmentation de 51,2 % pour le RIS en l'espace de 4 ans.**

Notons que si l'on prend en considération la taille moyenne d'une famille (2,38 personnes), l'aide sociale et financière que le CPAS de Charleroi accorde aux plus démunis concerne près de 36.000 personnes, soit, 17,7 % de la population carolorégienne.

1.2. Le Passage 45

L'insertion socioprofessionnelle	
Bilan Espace Emploi	17
Article 60	10
Article 61-Activa-Autres	4
Coordination et administratifs	12
L'insertion sociale	
« Carrefour-Projets » - SIS	4
L'économie solidaire	
La coopérative-Cafétéria-Look-coiffure	4
TOTAL	51

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

- **L'insertion socioprofessionnelle** : ce service a pour objectif de mettre au travail, via notamment l'art. 60 ou 61, 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.
- **L'insertion sociale** : ce secteur comprend un lieu de mobilisation sociale appelé « Carrefour-projets » au sein duquel sont proposés différents ateliers d'initiation (sport, module informatique, théâtre, atelier vidéo, etc.) mais aussi d'échange et de discussion (sur les thèmes de la parentalité, la vie sociale, le bien-être, etc.). Ces activités sont organisées et destinées aux bénéficiaires du CPAS afin de les aider à (r)établir des liens sociaux.
- **L'économie solidaire** : cet espace comprend diverses boutiques sociales et propose aux bénéficiaires une offre de biens à moindre coût. Il se compose d'une coopérative alimentaire, d'un salon « Look-Coiffure » et d'une cafétéria.

1.2.1. Evolution du nombre des bénéficiaires

	2007	2008	2009	2010	2011
L'insertion socioprofessionnelle					
Bilan espace emploi	2.371	2.301	2.506	2.923	2.750
Article 60	832	775	770	753	810
Article 61-Activa-Autres	265	287	305	319	286
L'insertion sociale					
Carrefour-Projets	131	111	139	156	260
L'économie solidaire					
Coopérative-cafétaria-look coiffure	800	960	1.200	1.300	1.150

Statistiques en base annuelle

1.2.2. Projets et actions pour 2012

A. Le service « économie solidaire »

- **Informatisation des processus de gestion financière** de la coopérative alimentaire.
- **Recherche de nouvelles filières d'approvisionnement** de la coopérative alimentaire suite à la diminution attendue dans les prochaines années des volumes de denrées alimentaires octroyées par le Bureau d'intervention et de restitution belge (BIRB).
- Introduction d'une **demande d'agrément** auprès de la Région wallonne comme « Initiative de développement d'économie sociale » (IDES). Cela nous permettra d'obtenir une reconnaissance officielle du métier.

B. Le service d'insertion sociale

- Mise en place de **nouveaux partenariats** avec la Ville et la Maison des associations. La subvention fédérale relative au « Plan de participation sociale, culturelle et sportive » (plan coordonné par notre service des Actions de quartier) sera mobilisée afin de rencontrer cet objectif.
- Développement des **modules d'action et d'apprentissage de type court** (dans les domaines de l'informatique, de la rénovation de meubles en bois, etc.) dans le but de motiver les bénéficiaires à se réinsérer professionnellement.

C. Le service d'insertion socioprofessionnelle

- **Formation des tuteurs**  :
Les tuteurs sont des personnes de référence -désignées en interne ou travaillant pour une ASBL- dont le rôle est d'assurer un accompagnement pédagogique des personnes sous contrat de travail art. 60 sur leur poste de travail. Cette formation sera donnée par l'IFAPME et mettra principalement l'accent sur la prévention des accidents de travail.
Un montant de 12.500 euros est budgété en 2012 pour ce projet.
- Création de **deux nouvelles filières « emploi-formation »**  :
La première est une formation d' « agent de tri, valoriste »⁸ qui sera organisée en partenariat avec l'EFT Trans'form. La deuxième aura pour rôle de former des agents administratifs.
Un montant de 10.000 euros est inscrit au budget 2012 pour ces formations.
- Réinstauration d'un **partenariat rapproché avec la Direction régionale du Forem** grâce notamment à la redynamisation du projet « proaction »⁹ mis en œuvre en 1998 dans le cadre de la convention UVCW, Forem et Région wallonne. Une subvention supplémentaire, de l'ordre de 42.500 €, est prévue au budget 2012.

⁸ L'agent valoriste a pour mission de distinguer et sélectionner les déchets qui sont tout ou en partie recyclables (carton, bois, métaux, plastiques).

⁹ Projet développé dans le cadre d'un partenariat entre le Forem et le CPAS de Charleroi grâce au Fonds Social Européen (FSE) dans le but d'assurer la continuité du parcours d'insertion du public cible en l'identifiant, le rencontrant et en le stimulant dans son processus de recherche concrète d'emploi.

1.3. Le Pôle jeunesse

PÔLE JEUNESSE	
Manager social	1
Service jeunesse	
Assistantes sociales	4
Educateurs spécialisés	3
Agents administratifs	2
Psychologue	1
TOTAL	11

Maison familiale	
Chef éducatrice	1
Educateurs	6
Psychologue	1
Aide familiale	1
Agent administratif	1
Ouvrier	1
TOTAL	12

- Le **Service jeunesse** vient en aide aux familles avec enfants (âgés de 0 à 18 ans) en difficulté et qui se trouvent déjà en lien avec un service du CPAS de Charleroi.
- La **Maison familiale** héberge des enfants âgés entre 6 et 18 ans.

1.3.1. Evolution du nombre de bénéficiaires

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de familles et enfants aidés par le Service jeunesse	DN	DN	DN	413	510
Nombre d'enfants hébergés par la Maison familiale	12	10	9	8	7

DN = Données non disponibles

1.3.2. Projets et actions pour 2012

A. *Le Service jeunesse*

- Développement du projet « **Les devoirs à la maison, un projet familial** »  : ce projet, que nous mènerons en partenariat avec la Haute Ecole Condorcet, concerne les enfants de l'école maternelle.
- Participation au projet « **Le Carrefour de générations** » en collaboration avec le service d'accueil et d'hébergement des personnes âgées ainsi que le service des actions de quartier. L'objectif visé est d'organiser une journée intergénérationnelle entre enfants-jeunes-seniors afin que chacune des générations puisse partager son expérience et son savoir-faire.
- Mise en place d'un **protocole de collaboration**  entre le Service de l'aide à la jeunesse (SAJ), le Service de protection judiciaire (SPJ) et le CPAS de Charleroi (service social, service jeunesse, maison familiale, service d'aides aux familles). L'objectif est de mettre en place des procédures de collaboration afin de traiter en urgence les situations où des enfants se trouvent en danger (situation de maltraitance, placement urgent d'enfants, etc.).
- Réalisation des premières étapes devant permettre la création d'un **nouvel espace d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement**  pour des enfants âgés de 0 à 6 ans accompagnés de leurs parents. D'autres services internes à notre institution (service de santé mentale, service social, service des actions de quartier) seront également mobilisés dans le cadre de ce projet.

B. *La Maison familiale*

- Développement de **projets pédagogiques**  dans une optique de prévention au décrochage scolaire et d'initiation aux problématiques concernant davantage les jeunes adolescents (internet, réseaux sociaux, etc.).
- **Travaux et mise en conformité du bâtiment** de la maison familiale  à la rue Lancelot à Charleroi dans le but d'accueillir 15 enfants au lieu de 7 comme c'est le cas actuellement. Notons que la demande d'agrément en tant que Service d'accueil et d'aide éducative (SAAE) déposée auprès de la Ministre de l'aide à la jeunesse en 2010 est toujours pendante. Elle a reçu un avis positif du Conseil d'arrondissement de l'aide de la jeunesse à Charleroi ainsi que le soutien de la section CPAS de l'Union des Villes et Communes.

1.4. Le Pôle Maison d'Accueil et Logements Accompagnés

Composition du service	
Responsable	1
Educateurs de jour	6
Educateur de nuit	1
Assistants sociaux	2
Agent administratif	1
Surveillants de nuit	3
Agent technique	1
TOTAL	15

Le pôle d'hébergement et de logement comprend :

- Une **Maison d'accueil** (Hôtel social) à Lodelinsart : agréé en tant que tel, cet hébergement transitoire dispose d'une capacité d'hébergement de 21 lits. En 2011, notre Maison d'accueil a abrité 65 personnes dont 20 enfants.
- ± 20 **logements d'insertion** dont 9 d'entre eux sont situés au Château Delhaize à Ransart. En 2011, 37 personnes ont occupé nos logements d'insertion.
- 2 **logements d'urgence** qui ont abrité 4 ménages en 2011, soit 7 adultes et 3 enfants.
- ± 38 **logements conventionnés** : 30 logements sont conventionnés avec les 5 Sociétés de logement de service public (SLSP) et sont répartis sur l'ensemble du territoire de Charleroi. Les 8 autres logements sont conventionnés avec le Fonds du logement de Wallonie (FLW). Au total, nos logements conventionnés ont accueilli 67 familles en 2011.

1.4.1. Projets et actions pour 2012

A. *La Maison d'accueil*

- **Augmentation de la capacité d'hébergement**  : une demande d'agrément en vue de l'obtention de 6 places supplémentaires a été formulée auprès de la Région wallonne.
- Poursuite de la **rénovation de la maison d'accueil**  : elle consiste en une extension et un reconditionnement des espaces communautaires.
- Poursuite du **projet pédagogique** dont l'action vise les enfants et la bonne intégration de ceux-ci dans leur nouvel environnement.

B. Les logements d'insertion

- Opérationnalisation de **3 logements d'urgence supplémentaires** dont 2 à Ransart sur le site du Château Delhaize et 1 à Montignies-sur-Sambre.
Nous bénéficions pour ce projet d'un subside de ± 40.000 euros provenant du SPP intégration sociale.
- **Réattribution de 10 logements d'insertion** situés sur le site du Château Delhaize à Ransart, et cela dès que les travaux de rénovation visant la réduction des consommations énergétiques seront terminés (d'ici juin 2012).

C. Les logements conventionnés

- Poursuite de la **résolution des « conventions SLSP »** : Il y a un an encore, 59 logements étaient conventionnés avec les 5 SLSP actives sur Charleroi. Aujourd'hui, 30 de ces logements ont été clôturés car, la législation sur l'attribution des logements sociaux ayant changé, ceux-ci ne rencontraient plus l'objectif poursuivi. D'ici 2014, nous allons mettre fin aux 29 derniers logements conventionnés.
L'objectif immédiat est de reloger de manière durable les familles qui occupent actuellement ces bâtiments et d'organiser un accompagnement spécifique et adapté.
- **Résolution des « conventions FLW »** et relogement des familles occupant ces logements.
Nous mettons fin à ces conventions car elles ne répondent plus à nos objectifs initiaux.
Notre but consiste en effet à mettre en place des logements transitoires avec une durée maximale de séjour de 3 ans, et non plus des logements à durée illimitée comme c'est le cas actuellement.

En 2012, nous souhaitons également **professionnaliser la démarche d'« accompagnement extérieur »** en précisant les modalités de collaboration avec les antennes sociales et en développant une pratique contractuelle -à travers notamment des outils méthodologiques et des évaluations diagnostiques- dans le but d'aider nos bénéficiaires à obtenir un logement dans le secteur social ou privé.

« En quelques chiffres »

Chaque année depuis 2007, le Pôle Maison d'accueil et Logements accompagnés enregistre une moyenne de :

5.343 nuitées dont **3.958** nuitées adultes (74,1 %) et **1.385** nuitées enfants (25,9 %).

Cela concerne en moyenne **41** ménages, soit **46** adultes (35 hommes et 11 femmes) et **21** enfants.

1.5. Le Dispositif d'Urgence Sociale

DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE		4. Pole hébergement :	
Coordinateur	1	• Abri de nuit Dourlet	
Responsable administratif	1	Coordinateur	1
Employée administrative	1	Agent administratif	1
1. Cellule d'intervention (32.12.12)		Travailleurs sociaux	13
Coordinateur-adjoint	1	Ouvrières polyvalentes	2
Travailleurs sociaux	5	• Structure d'accueil socio-sanitaire	
2. Cellule SDF		Travailleurs sociaux	5
Travailleurs sociaux	3	Psychologue	1
Travailleurs sociaux « hors les murs »	2	• Abri de nuit supplétif (du 1 ^{er} novembre au 30 mars)	
Agents d'accueil	2	Chef éducateur	1
3. Equipe socio-éducative		Travailleurs sociaux	8
Educateurs	2	TOTAL	50

Le dispositif d'urgence sociale vient en aide aux personnes sans-abri et vivant des situations de détresse sociale. Il se décline en 4 pôles distincts et interactifs :

- Une **cellule d'intervention d'urgence** (le 32.12.12 – 24h/24 – 365j/an).
- Une **cellule SDF**, en lien avec une équipe **d'assistants sociaux « hors-les-murs »**, pour le traitement social et administratif des personnes sans-abri.
- Une **équipe socio-éducative** destinée à renforcer la cellule SDF. Cette équipe est composée d'éducateurs prenant en charge les usagers réputés « difficiles ».
- Un **pôle d'hébergement** comprenant un abri de nuit permanent de 33 lits toute l'année, une structure d'accueil socio-sanitaire (convention avec l'hôpital Vincent Van Gogh) et un abri de nuit supplétif pour augmenter l'offre de lits en période hivernale (du 15/11 au 15/04).

1.5.1. Evolution du nombre des bénéficiaires

	2007	2008	2009	2010	Estimation pour 2011
Cellule d'intervention d'urgence	682	723	709	563	636

Pôle d'hébergement Nombre de personnes et de nuitées*	2007	2008	2009	2010	2011
Abri de nuit Dourlet (ouverture le 1^{er} novembre 2009)	DN	DN	1.396 nuitées 110 personnes	12.315 nuitées 884 personnes	11.793 nuitées 1129 personnes
SASS	768 nuitées 280 personnes	999 nuitées 268 personnes	1.343 nuitées 238 personnes	1.422 nuitées 111 personnes	1.479 nuitées 103 personnes
Abri de nuit supplétif	DN	DN	DN	2.048 nuitées 275 personnes	2.985 nuitées 330 personnes

*Le nombre de nuitées correspond au nombre de lits occupés sur une période donnée.

DN = Données non disponibles

Notons que depuis 2009, le nombre moyen de nuitées par individu est passé de 5,6 à 12,2. Cette situation est conforme à la nouvelle orientation du service qui prolonge l'hébergement des demandeurs jusqu'à ce que leur situation de santé s'améliore.

1.5.2. Projets et actions pour 2012

- Développement d'une **stratégie commune d'intervention** : mise en place de réunions hebdomadaires rassemblant toutes les entités du pôle de sorte à favoriser la communication entre les différents intervenants et à améliorer l'efficacité de nos services face aux situations d'urgence.
- Organisation de la **cellule SDF en deux entités « trinômes »** : chacune d'elle sera composée d'un assistant social titulaire du dossier, d'un assistant social « hors les murs » et d'un éducateur. L'objectif est de mettre en place une approche intégrée visant à mieux connaître notre public, à réaliser un accompagnement plus adapté et à raccourcir les délais d'intervention.
- Développement de la coordination entre les différentes structures du **pôle d'hébergement** dans le but d'harmoniser les règles de fonctionnement entre les abris de nuit (permanent et supplétif).
- Recherche de **locaux définitifs** pour l'abri de nuit supplétif.
- Projet d'élaborer une **maison communautaire à bas seuil** pour le public SDF dit « récurrent ». Le but est de proposer à ces personnes une structure d'accueil dont les exigences institutionnelles ne soient pas pour elles un obstacle insurmontable.

1.6. Le Pôle Energie

PÔLE ENERGIE	
Responsable	1
Cellule Tuteurs énergie	
Coordinateur	1
Coordinateur PAP	1
Gestionnaires de crédit	2
Tuteurs énergie	3
Charleroi Eco énergie	
Architecte auditeur	2
Gestionnaire de crédit	1
Fonds social mazout	
Travailleur social dirigeant	1
Coordinatrice	1
Agents administratifs	6 à 9 (en période hivernale)
Travailleurs sociaux	1 à 3 (en période hivernale)
TOTAL	20 à 25

1.6.1. Evolution du nombre des demandes

Nombre de/d' :	2010	2011
allocations chauffage	3.029	4.825
aide financière chauffage	712	1.253
demandes MEBAR ¹⁰	118	180
Fonds social de l'eau	526	490
bâtiments audités	DN	28

DN = Données non disponibles

¹⁰ Prime régionale destinée à acquérir un poêle et/ou effectuer des travaux d'isolation sur base d'un plafond de revenu inférieur au RIS + 20 %)

Le pôle énergie regroupe les services développés par le CPAS dans le « champ énergétique ». Il comprend :

- La **cellule tuteurs énergie** : ce service réalise des audits rapides (quickscan) afin d'examiner les habitudes de consommation des usagers et le profil énergétique de leurs habitations. Les tuteurs énergie motivent ceux-ci à réduire leurs factures énergétiques en agissant sur leurs comportements et en visant les travaux d'isolation les plus efficaces.
- **Charleroi Eco énergie** (entité locale du FRCE¹¹) : ce dispositif permet d'octroyer des prêts à 0 % pour tout investissement économiseur d'énergie dans un bâtiment résidentiel situé sur l'entité de Charleroi. Un minimum de 20 % du total des octrois est réservé aux ménages à faibles revenus qui bénéficient d'un accompagnement technique et financier spécifique.
- Le **Fonds social mazout** : cette mesure fédérale vise à confier aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies.
- Le **Plan d'action prévention énergétique (PAP)** : l'objectif de ce plan est d'aider les populations fragilisées à réaliser des économies d'énergie. Les actions développées dans ce cadre s'organisent à travers le déploiement d'actions de sensibilisation à l'URE¹² et sont destinées aussi bien aux usagers faibles qu'au personnel du CPAS. Un nouveau plan bénéficiant d'une enveloppe technique de 50.000 euros a été attribué par le pouvoir subsidiant (Région wallonne) pour une période couvrant juin 2011 à mai 2013.
- La **Permanence énergie** : celle-ci est accessible un demi-jour par semaine à tout citoyen (bénéficiaire ou non) et vise à résoudre les problèmes administratifs complexes rencontrés par nos usagers suite à la libéralisation du marché du gaz et de l'électricité. En fonction du problème rencontré, soit un plan de paiement est établi avec la personne durant la permanence, soit cette dernière est redirigée vers d'autres services du CPAS (vers une antenne sociale pour bénéficier d'une aide financière énergétique, vers le Service de médiations de dettes si dettes il y a, ou vers la Cellule tuteurs énergie).

1.6.2. Projets et actions pour 2012

- Mise en place d'une **Maison de l'énergie** :
Ce bâtiment qui sera énergiquement exemplaire va regrouper l'ensemble des services déjà existant : Charleroi Eco énergie, la cellule tuteurs énergie, le Plan d'action et de prévention énergie (PAP), la permanence énergie et la cellule Fonds social mazout.
L'ouverture de la Maison de l'énergie aura lieu au troisième trimestre 2012 en fonction de l'évolution des travaux de rénovation.
Une aide exceptionnelle de 200.000 euros a été accordée par le Ministre régional en charge de l'Énergie pour ce projet.
- Développement d'**actions de sensibilisation** auprès du personnel de première ligne et de groupes constitués d'usagers. Ces actions rentrent dans le cadre des volets individuels et collectifs du PAP subventionné par la Région wallonne.

¹¹ Fonds de réduction du Coût global de l'Énergie.

¹² Utilisation rationnelle de l'énergie.

- Maintien des objectifs initiaux qui visent **l'octroi de 200 prêts annuels** dont 20 % sont réservés au public-cible. Pour financer ceux-ci, le CPAS bénéficie de 2 millions d'euros par an octroyé par le Gouvernement fédéral.
- **Gestion complète de la permanence énergie** par le pôle énergie à partir du 1^{er} janvier 2012. Elle était jusqu'à présent conjointement dirigée avec l'IE responsable du service de médiation de dettes.
- **Gestion des Commissions locales de l'énergie (CLE)** par le responsable du pôle énergie et le coordinateur du FRCE. Celles-ci étaient jusqu'alors assurées par le service de médiation de dettes. L'objectif de ces CLE est d'évaluer la situation du client protégé et de prendre une décision d'octroi (après constitution du dossier social du client protégé) d'une aide en électricité ou gaz.

« En quelques chiffres »

En 2011, le pôle Energie, c'est notamment :

- **356** dossiers traités par 3 tuteurs énergie, soit 24 % de plus qu'en 2010
- **345** audits individuels, soit 74 % de plus qu'en 2009 et 22 % de plus qu'en 2010
- **284** demandes de prêt à 0% dont 67 % ont été accordés
- **4.825** demandes d'allocation chauffage dont 82,2 % octroyées
- **390** usagers et/ou travailleurs sociaux sensibilisés à l'URE dans le cadre du PAP, soit plus du double par rapport à 2010

1.7. Le Pôle d'Économie sociale

PÔLE D'ÉCONOMIE SOCIALE	
* Coordinateur	1
Agents administratifs et financiers	2
Agent d'accueil	1
Proxi-services	
Coordinateur	1
Accompagnateur social	1
Encadrants techniques	3
Ouvriers	3
Ouvriers polyvalents	8
Trans'form	
Coordinateur	1
Accompagnateur psycho-social	1
Encadrants-formateurs	6
Agents administratifs	2
TOTAL	28

Notre pôle d'économie sociale se compose d' :

- une entreprise de formation par le travail « **Trans'Form** » agréée par la Région wallonne depuis plus de 10 ans. Elle s'occupe notamment de collecter, trier et réparer des appareils électroménagers usagés, de livrer chez les clients des appareils revalorisés et revendus, de vendre des meubles de seconde main ou encore de gérer des biens d'expulsion¹³. Trans'Form organise aussi deux filières de formation en « dépannage électroménager » et « livraison manutention ». Notre public-cible est constitué de personnes adultes faiblement scolarisées ou éloignées du marché du travail par manque d'expérience professionnelle.
- un service de proximité « **Proxi-services** » qui propose différents types de services à la population : un service « bricolage et travaux spécifiques » (petits travaux d'aménagement du logement) et un service « entretien d'espaces verts ». Notre public-cible est composé de familles et personnes de condition modeste, voire très modeste.

¹³ Lorsque des bénéficiaires sont expulsés de leur logement, leurs biens sont entreposés chez Trans'Form pendant une durée maximale de 6 mois. Au terme de ce délai, si les biens ne sont pas récupérés par le propriétaire, Trans'Form s'occupe de revaloriser ceux qui sont récupérables. Ce service fait normalement partie des attributions de la Ville de Charleroi avec laquelle nous avons signé une convention. Celle-ci nous verse 45.000 euros par an pour remplir cette mission

Le Pôle d'économie sociale accueille également l'ASBL « Régie des quartiers » ainsi qu'une entreprise d'insertion « Porte Ouest Service Plus (POS+) ». Toutes deux assument une partie des charges locatives et contribuent ainsi à l'équilibre financier de la structure.

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

1.7.1. Evolution des activités réalisées par l'entreprise « Trans'form » et « Proxi-services »

A. Trans'Form

Nombre de/d' :	2010	2011
ventes Discount	DN	313
déménagements	DN	84
locations	23	34
tonnes enlevées par la ressourcerie « Trival-IS »	DN	453
ventes d'électroménagers	241	248
expulsions réceptionnées	138	142

DN = Données non disponibles

B. Proxi-services

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'intervention pour le secteur « bricolage et travaux spécifique »	365	327	307	276	273
Nombre d'intervention pour le secteur « entretien d'espaces verts »	163	176	220	266	280

1.7.2. Projets et actions pour 2012

Les projets exposés ci-dessous visent à atteindre l'équilibre financier d'ici la fin 2012 pour l'ensemble du Pôle d'économie sociale.

A. *Pôle d'économie sociale*

- Développement du système de **gestion globale informatisée** : ce logiciel a été installé fin octobre 2011 et sera pleinement opérationnel en 2012. Il permettra notamment la gestion globale des différents stocks (vente discount, magasin de pièces détachées, etc.), du suivi du charroi des services du pôle et de la gestion clients (prospection, devis, facturation, contentieux, etc.).
- Création d'une **plateforme internet de réservation de services** : son rôle consiste à mettre automatiquement en contact les clients avec les prestataires de services actifs dans leur zone géographique.
- Développement d'une **campagne de communication** Plan Social
Crescendo destinée au grand public.

B. *Proxi-services*

- **Réorganisation du secteur jardinage** pour la saison 2012 : mise en place d'équipes spécialisées et de contrats d'entretien de jardin notamment.
- Etablissement d'un **programme de formation** pour nos agents contractuels dans le but d'augmenter les compétences techniques et pédagogiques, et de suivre l'évolution des techniques et matériaux proposés dans le secteur du bâtiment. Un montant de 750 euros est prévu au budget pour ce projet.
- **Augmentation du prix horaire** pour le public précarisé - catégorie 2 (personnes qui ont droit au revenu d'intégration) : passage de 6 €/h à 8 €/h dès le début de l'année 2012. Le gain potentiel de cette mesure est évalué à 10.000 euros.
- Achat d'un **nouveau véhicule** « 3 places ». Le montant budgété pour ce poste est de 20.000 euros.

C. *Trans'Form*

- **Diversification des sources d'approvisionnement** de la filière destinée à assurer la collecte et le traitement des « Déchets d'équipements électriques et électroniques » (DEEE) Plan Social
Crescendo : il s'agit d'augmenter le nombre d'électroménagers passant par l'EFT dans le but de disposer d'une « matière première » quantitativement et qualitativement améliorée.
- Création d'un **catalogue en ligne** Plan Social
Crescendo présentant les différentes catégories de biens présents dans notre point de vente dans le but d'accroître la fréquentation de celui-ci. La réalisation de ce site se fera avec l'aide du service informatique.
- **Développement du service « livraison-manutention »** à destination des professionnels, institutions et associations pour développer le chiffre d'affaires de cette branche d'activité.

- **Accroissement du taux d'occupation facturé des stagiaires en formation** grâce à l'activité « Déménagements » qui devrait atteindre les recettes de 12.000 euros sur l'année 2012.
- Mise en place d'une gestion prévisionnelle pour le **remplacement progressif du charroi**. 35.000 euros ont été programmés en 2012 pour débiter cette rotation.
- Poursuite de la mise en place de **partenariats avec des organismes de formations qualifiantes** (Aumôniers du travail, Forem formation logistique, etc.) en adéquation avec les besoins du marché de l'emploi et les secteurs en pénurie. L'objectif est d'arriver à un taux de mise à l'emploi ou en formation qualifiante de 50 % des stagiaires passant par l'EFT.
- Reconstitution du marché « **Ressourcerie Trival-IS** » jusqu'en novembre 2012. Il s'agit d'un service de collecte gratuite d'encombrants à domicile pour les habitants de l'entité de Charleroi. Ce service est né d'un partenariat entre la SCRL FS Retrieval, Terre asbl et Trans'Form suite à un appel d'offres lancé par la Ville de Charleroi.

1.8. Le Service de Médiation de Dettes

Composition du service	
Responsable	1
Médiateurs de dettes	9
Agents administratifs	3
Avocats conventionnés	2
TOTAL	15

Le service de médiation de dettes s'adresse aux personnes domiciliées ou résidant sur le territoire de Charleroi qui rencontrent des problèmes d'endettement. L'intervention de ce service se fait sur base volontaire, dans le chef du demandeur.

1.8.1. Evolution du nombre des bénéficiaires

	2007	2008	2009	2010	2011
Personnes reçues en permanence	2.387	2.613	3.207	2.541	2.132

1.8.2. Projet et actions pour 2012

- Participation à la réflexion des acteurs du marché quant à la **modification du décret électricité** au sein de la Commission énergie de l'UVCW/Fédération des CPAS.
- Participation à la création d'un **service social du personnel**  afin d'informer, accompagner et orienter les agents en difficultés financières vers les services compétents.
- Mise sur pied d'une **guidance budgétaire**  afin de prévenir les situations de surendettement, d'assurer un suivi plus systématique des situations difficiles et d'offrir une alternative à une médiation de dettes quand il s'agit d'un endettement léger.

1.9. Le Logement

Composition du service	
Responsable	1
Agents administratifs	4
Agents techniques	2
TOTAL	7

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

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

1.9.1. Evolution des bénéficiaires

	2007	2008	2009	2010	2011
Evolution du nombre de bénéficiaires percevant une attestation sans-abri ¹⁴	678	731	746	736	681
Evolution du nombre de bénéficiaires percevant une prime à l'installation ¹⁵	419	445	553	558	517*

*Estimation établie en fonction des 10 premiers mois de l'année 2011.

¹⁴ L'attestation sans-abri est une demande d'aide sociale en vue d'obtenir un logement social auprès des sociétés de logements de service public.

¹⁵ Tout bénéficiaire d'une allocation sociale qui perd sa qualité de sans-abri, en occupant un logement qui lui sert de résidence principale, peut bénéficier une fois dans sa vie de la prime à l'installation.

1.9.2. Projets et actions pour 2012

- Développement d'un **partenariat plus important avec les 5 Sociétés de logements de services publics** : une convention a été passée entre notre CPAS et les 5 SLSP actives sur Charleroi en avril 2010. Elle vise à limiter l'intervention du CPAS à des situations exceptionnelles pour des personnes ou des familles rencontrant des situations de précarité importante et/ou des difficultés particulières pour apurer leurs dettes locatives. La prise en charge plus rapide de ces situations, en collaboration avec les services sociaux des SLSP, permettra d'une part d'éviter de nombreuses expulsions, et d'autre part de réaliser une économie substantielle de prise en charge d'arriérés locatifs.
- Action en matière de **lutte contre l'insalubrité des logements** en partenariat avec la Division du logement de la Ville de Charleroi. Cette action s'inscrit dans une politique globale visant l'amélioration de la qualité du logement sur le territoire de Charleroi.
- Poursuite du projet « **réquisition douce** »  : L'objectif est d'inciter les propriétaires de biens à remettre ceux-ci en location s'ils sont inoccupés depuis plus de 12 mois. Ce projet, coordonné par la cellule logement, est mené en partenariat avec la Ville de Charleroi.
- **Collaboration avec le service des finances du CPAS** lors de l'introduction d'une demande d'aide relative au logement, et ce afin de vérifier l'existence latente d'autres garanties bancaires et/ou de contentieux existant. Ces renseignements sont ensuite transmis à l'antenne sociale pour que toutes les dispositions puissent être prises à temps.
- Poursuite de la mise en application du nouveau règlement de l'**aide sociale locative (ASL)** entré en vigueur en octobre 2010. Grâce à celui-ci, bon nombre d'aides accordées sont revues de manière dégressive et limitée dans le temps. Après un an, par exemple, l'aide accordée est ramenée à 50 % du montant initialement attribué pour ensuite être limitée à 30 % dans les années qui suivent. L'incidence de cette mesure va se faire ressentir favorablement sur nos dépenses en 2012.
- Participation de notre cellule au « **Groupe partenariat logement** » (GPL). Ce groupe est composé d'une dizaine de structures sociales : les Cellules logement des CPAS de Charleroi et Châtelet, l' AIS Charleroi Logement, le centre d'accueil de jour pour sans abri « Comme chez nous », la maison d'accueil « le Triangle », le Relais social, l'Hôtel social, l'Aide locative du Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie, l'Espace citoyen-Porte ouest, la maison d'accueil pour femmes et enfants « le Foyer familial », le Service logement de la Ville de Charleroi et Relogeas. Tous se réunissent une fois par trimestre pour présenter leurs situations problème et tentent de dégager ensemble des pistes de solution.



2. LES ACTIONS DE QUARTIER

2. LES ACTIONS DE QUARTIER

Composition du service	
Responsable	1
Attachés spécifiques (psychologues, sociologue, etc.)	7
Gradués spécifiques	3
Travailleurs sociaux	11
Educateurs	7
Agents administratifs	10
Ouvriers de cuisine et auxiliaires professionnels	4
TOTAL	43

Le dispositif des « Actions de quartier » est constitué des entités suivantes :

- Les **Espaces citoyens** présents sur les entités de Dampremy, Marchienne Docherie et Marchienne Porte Ouest : il s'agit d'équipes chargées de mettre en œuvre un plan d'action multisectoriel selon 3 axes : l'éducation, l'insertion et la dynamisation du partenariat pour un « mieux vivre ensemble ». Toutes activités confondues, les Espaces citoyens accueillent annuellement 2.500 à 3.000 personnes.
- Les **restaurants de quartier** *Côté Jardin* à Dampremy et *Le Jean Ester* à la Docherie : ils offrent, à tout public, des repas équilibrés à prix abordables dans une approche de proximité. Ils accueillent néanmoins principalement des personnes issues du quartier venues partager un repas dans un espace convivial. Ils sont aussi de véritables chantiers de formation pour des personnes sous contrat article 60 et des stagiaires de l'asbl « Régie des quartiers » de Charleroi désireux de s'initier aux réalités de l'HORECA. En 2011, les restaurants de quartier ont accueilli une moyenne de 65 personnes par jour.
- La coordination du **Fonds d'impulsion à la politique des immigrés** (FIPI) : il a été créé en 1991 par le Gouvernement fédéral pour le soutien des projets favorisant l'intégration sociale des personnes d'origine étrangère, la prévention des discriminations et le dialogue interculturel. La gestion du FIPI a été confiée par la Ville au CPAS. En 2011, 14 projets ont été acceptés : 8 portés par le secteur associatif et 6 par le service public.
- La cellule **Fonds européen d'intégration** (FEI) : le FEI est un programme pluriannuel (2007-2013) qui vise un public très précis : les primo arrivants bénéficiaires d'une aide sociale issus de pays hors UE. La cellule FEI est chargée de donner des cours d'apprentissage de la langue française et de mettre en œuvre des modules de citoyenneté. En 2011, nous avons accueilli en formation 76 personnes issues de pays tiers.

- La coordination du **Plan de participation sociale, culturelle et sportive** (PPSCS) : il se décline en 4 axes :
 - La participation à des manifestations sociales, culturelles ou sportives.
 - La participation à des associations sociales, culturelles ou sportives (y compris les cotisations et les fournitures nécessaires).
 - Les initiatives du groupe-cible au niveau social, culturel ou sportif.
 - Les initiatives qui favorisent l'accès du groupe-cible aux nouvelles technologies d'information et de communication.

L'équipe du PPSCS est chargée d'élaborer un programme mensuel d'activités sociales, culturelles et sportives, et de le proposer individuellement aux usagers des antennes sociales. En 2011, environ 2.500 bénéficiaires du CPAS ont pu bénéficier d'une mesure de ce plan de participation.
- La **coordination générale, administrative et financière** : l'équipe de coordination assure un support aux différentes entités du service, celles-ci étant majoritairement décentralisées.

2.1. Projets et actions pour 2012

2.1.1. Les Espaces citoyens

- Développement des **actions de soutien à la parentalité** Plan régional
Crescendo : nous entreprenons de développer un axe consacré à la parentalité dans chacun de nos espaces citoyens : à Marchienne Docherie en collaboration avec la Maison ouverte, et à la Porte Ouest en collaboration avec différents groupes déjà constitués au sein de l'Espace citoyen.
Le Festival de la parentalité, organisé en 2011 pour fêter les 5 ans de la Maison des Parents de Dampremy, a confirmé l'importance du travail visant à soutenir les parents dans un rôle éducatif souvent complexe. C'est une préoccupation que semble partager la ministre Huytebroeck puisqu'elle a décidé de prolonger le soutien apporté à la Maison des Parents pour une période de 6 mois, période au terme de laquelle elle devrait proposer un mécanisme de reconnaissance structurelle des projets visant à soutenir la parentalité.
Ce projet est financé par la Communauté française et l'ONE.
- Création d'un **4ème espace citoyen** Plan régional
Crescendo : un pré-diagnostic a été réalisé sur le territoire de Couillet où des locaux devraient nous être attribués début 2012. Nous devrions ouvrir nos portes aux alentours du mois de juin.
- Développement du **projet de bio-monitoring** : celui-ci est lié à l'étude « Légumap » réalisée en 2008. Il rentre dans le cadre de la sensibilisation menée en regard des problématiques de la santé et de l'environnement. Ce projet est financé par la Direction générale de la Santé et de l'Environnement (Région wallonne), l'inscription budgétaire est de 70.000 euros.
- Développement de projets visant **l'insertion des 18-25 ans** : un nouveau programme-action ciblant les populations âgées entre 18 et 25 ans qui rencontrent d'importantes difficultés dans leur parcours d'insertion professionnelle sera mis en place en 2012. Ce programme se fera en

collaboration avec le Relais de l'emploi et le Service d'insertion sociale. Le financement du projet est de 64.500 euros, il est subventionné par le Département de l'action sociale de la Région wallonne et le plan de cohésion sociale (programme 2009-2013).

- Poursuite du projet « **Cours toujours** » : ce projet, mené avec l'asbl « Cours toujours » et la Haute Ecole Condorcet, comprend 35 jeunes inscrits dans un projet sportif de longue haleine. L'objectif est de développer l'estime de soi des jeunes et de renforcer leur sentiment de compétence. Il est financé par le Fonctionnement Espace citoyen, différents sponsoring, ainsi que des subventions mobilisées par l'asbl « Cours toujours ». Les entraînements sportifs ont lieu dans des locaux mis à disposition par l'ISPPC et la MPA (Hall sportif de Marchienne-au-Pont).

2.1.2. Le Plan de participation sociale, culturelle et sportive

- Renforcement du travail transversal dans le cadre de la mesure « **Enfants défavorisés** » : depuis le début de l'année 2011, les équipes des Espaces citoyens travaillent en collaboration avec le service jeunesse et les agents communautaires de Marcinelle et Jumet à la définition d'axes prioritaires et de projets collectifs pouvant avoir un impact sur l'éducation des enfants en précarité sociale. En 2012, cette concertation sera poursuivie et le premier programme d'action spécifique sera intégré au Plan d'action annuel de l'action communautaire. Ce projet est financé par le Ministère de l'intégration sociale à raison de 170.000 euros (à répartir entre actions individuelles et collectives).

2.1.3. Le Fonds européen d'intégration

- Inscription au nouvel appel à projet annuel qui vise à impliquer les participants aux différents modules de formation dans une **réflexion sur le rôle de la maîtrise du français dans le processus d'insertion socio-professionnelle**. Un travail sera ainsi mené sur les situations vécues par les apprenants mais aussi sur leurs représentations. Il sera retraduit au travers d'ateliers théâtre devant déboucher sur une représentation, outil de débat tant avec les opérateurs de formation qu'avec les employeurs.

Nous obtenons pour ce projet un montant de 120.000 euros en provenance de l'Union européenne et 50.000 euros du ministère de l'intégration sociale.



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

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

SERVICE D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE		Service des gardes malades	
Directrice	1	Infirmière chef	1
Manager	1	Agents	29
Service d'aides familiales		Service des gardes d'enfants malades	
Psychologue	1	Agents	2
Aides familiales	362	Service des aides ménagères	
Administratifs	23	Agents SAF	6
Assistants sociaux	19	Agents AVJ ¹⁶	11
Service des repas à domicile		Agents Titres services	53
Aides familiales	17	TOTAL	583
Centres de production	5		
Service des soins infirmiers			
Infirmiers chefs	3		
Infirmiers	39		
Aides soignantes	7		
Responsable nursing	1		
Kiné-ergo	2		

Notre service d'aides et de soins à domicile vise à permettre à toute personne fragilisée (par l'âge, la maladie, le handicap, la situation sociale, etc.) de pouvoir rester à son domicile si elle le souhaite et dans les meilleures conditions possibles. Notre aide sera dès lors proposée sur base d'une évaluation réalisée par des professionnels en maintien à domicile tenant compte des membres du réseau primaire (famille, voisinage, aidants proches) et secondaire (professionnels) des personnes âgées.

¹⁶ Aide à la vie journalière

3.1. Evolution des bénéficiaires

	2009	2010	2011
Aides familiales	Personnes aidées : 2.806 Nouveaux cas : 1.109	Personnes aidées : 2.476 Nouveaux cas : 1.162	Personnes aidées : 2.642 Nouveaux cas : 1.141
Repas à domicile	Personnes aidées : 1.226 Repas distribués : 167.763	Personnes aidées : 1.185 Repas distribués : 166.138	Personnes aidées : 1.217 Repas distribués : 168.045
Soins infirmiers	Nombre de patients : 1.438 Nombre de soins : 411.073	Nombre de patients : 1.478 Nombre de soins : 392.193	Nombre de patients : 1.501 Nombre de soins : 397.683
Gardes malades	Nombre de nuits : 2.893 Nombre de patients : 31	Nombre de nuits : 2.799 Nombre de patients : 44	Nombre de nuits : 2.899 Nombre de patients : 46
Gardes d'enfants malades (service stoppé au 30/11/11)	Nombre d'enfants : 7 Nombre d'heures : 751	Nombre d'enfants : 10 Nombre d'heures : 1.873	Nombre d'enfants : 11 Nombre d'heures : 944
Aides ménagères	Nombre de personnes aidées par les AVJ et SAF : 158 Nombre de personnes aidées via les titres services : 441	Nombre de personnes aidées par les AVJ et SAF : 128 Nombre de personnes aidées via les titres services : 439	Nombre de personnes aidées par les AVJ et SAF : 142 Nombre de personnes aidées via les titres services : 424

3.2. Projets et actions pour 2012

- Mise en place d'une **procédure lors de l'annonce de l'absence d'un travailleur** : l'objectif est de contribuer à la diminution de l'absentéisme et de maintenir sous contrôle notre déficit. Cette mesure comprend d'une part un suivi rigoureux des absences tant au niveau de la durée que de la fréquence, et d'autre part elle implique une attention particulière sur le bien-être au travail. Nous allons pour ce faire poursuivre le travail déjà entamé avec notre psychologue sur la prise en charge des phénomènes de burn out, l'organisation de formations sur la gestion du stress et les formations continuées à la manutention pour réduire les accidents de travail.
- Instauration de mesures visant la « **chasse aux heures perdues** » : il s'agit entre autres de réduire le temps de déplacement des aides familiales en réorganisant les tournées de celles-ci.
- Création d'une **charte graphique** moderne et professionnelle pour les services à domicile : nous allons en effet travailler davantage sur l'image et la communication de nos services.
- Poursuite du projet « **Accueil familial des aînés** » dont l'objectif est de trouver une alternative au placement des personnes âgées en maison de repos. Pour ce faire, un « aîné » est placé dans une famille afin que ce dernier puisse retrouver un cadre familial sécurisant. Nous espérons, en 2012, pouvoir concrétiser effectivement des accueils sur notre territoire et pouvoir ainsi évaluer

l'impact concret de ce nouveau projet. Celui-ci est subsidié par la Région wallonne à raison de 78.550 euros jusque fin 2012.

Notons aussi que nous menions depuis quelques années, avec le concours d'un kiné-ergo, un programme d'adaptation des habitations permettant de favoriser le maintien à domicile tout en diminuant les risques d'hospitalisation chez les personnes âgées. Ce projet est désormais financé à raison de 60.000 euros par l'INAMI dans le cadre de son « protocole 3 » durant la période du projet pilote.

- **Edition biannuelle d'une newsletter**  destinée aux bénéficiaires des services d'aide et de soins à domicile.
- Amélioration de l'utilisation des **heures de contingent** fixées par le gouvernement wallon : tendre vers les 100 % d'utilisation nous permettra de mieux répondre aux défis du vieillissement de la population et de sa dépendance grandissante. Comme tous les services équivalents, nous sommes impactés par la concurrence des travailleurs employés sous le régime des titres services. Nous voulons dès lors sensibiliser davantage le grand public et mettre en évidence les spécificités de l'aide familiale et des services qu'elle peut rendre aux citoyens.
- Mise en place de mesures visant à **augmenter le nombre de repas livrés par jour** : nous allons pour ce faire recourir à la méthode de « benchmarking »¹⁷ qui a pour but d'opérer un choix stratégique sur l'avenir du service des repas à domicile et de maintenir in fine un bilan financier positif pour ce service. L'objectif est également de comparer les avantages et inconvénients d'une production centralisée ou décentralisée, mais aussi de mesurer l'efficacité d'une production en chaîne froide ou alors du maintien d'une production chaude. Deux enquêtes seront aussi réalisées en 2012 en collaboration avec l'observatoire social de notre CPAS . La première portera sur l'évaluation qualitative des repas livrés, la seconde visera l'analyse des raisons pour lesquelles nos bénéficiaires ont arrêté de recourir à nos services. Une diététicienne, engagée fin de l'année 2010 dans le cadre des emplois maribel au sein des maisons de repos, participera activement à la réalisation de ces deux enquêtes.
- Elaboration de pistes destinées à **améliorer les recettes du service des soins infirmiers** : la politique de leasing sera notamment revue, en collaboration avec le service juridique, dès le prochain marché afin de réduire les coûts et adopter un nouveau règlement d'utilisation. Il faut cependant souligner que beaucoup de mesures d'économie ont déjà été prises et qu'il faut désormais tendre vers un déficit « acceptable » pour ce maillon indispensable de la chaîne du maintien à domicile pour nombre de personnes aidées.

Notons de manière générale, pour l'ensemble du dispositif, que nous sommes confrontés à des contraintes pour lesquelles nous n'avons malheureusement pas de moyen d'action. Citons par exemple les difficultés financières grandissantes des bénéficiaires de nos services, l'indexation du remboursement des frais de déplacement, l'ancienneté du personnel ou encore les évolutions d'échelle barémique. Notre souhait premier reste malgré tout de pérenniser l'emploi ainsi que d'offrir un service de qualité aux citoyens tout en essayant de maintenir le cap budgétaire tel que prévu dans le plan de gestion.

¹⁷ Il s'agit d'une méthode permettant aux entreprises d'identifier des sources possibles d'amélioration pour accroître leur performance et leur degré de compétitivité.



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

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

Composition du service	
Directeur	1
Directeurs de MR	9
Agents administratifs	42
Travailleurs sociaux	11
Personnel para médical (kinés, psychologues, logopèdes, etc.)	48
Personnel infirmier	109
Educateurs	18
Auxiliaires polyvalents et/ou professionnels	206
Aides sanitaires ou soignantes	233
Personnel ouvrier (cuisine, bâtiments, etc.)	52
TOTAL	729

4.1. Evolution du service d'accueil des personnes âgées

4.1.1. Evolution du nombre de sites, de centres et de lits

ANNEES	NOMBRE DE SITES	NOMBRE TOTAL DE LITS (MR ET MRS)	DONT LITS MRS	CENTRES D'ACCUEIL DE JOUR	DONT CENTRE DE SOINS DE JOUR	RESIDENCES SERVICES
2007	9	876	591	20	17	5
2008	9	917	591	30	17	5
2009	9	917	591	37	30	5
2010	9	917	591	37	30	37
2011	9	957	591	37	30	37
2012	9	957	591	37	34	37

Capacité d'accueil de nos établissements	2007				2011			
	MR	CAJ	RS	TOTAL	MR	CAJ	RS	TOTAL
Charleroi	118	10		128	118	12		130
Couillet	70			70	110			110
Gilly	74		5	74	74		5	79
Gosselies	68			68	111			111
Jumet	106			106	106			106
Marchienne	166			166	166	15		181
Marcinelle	98			98	98		32	130
Monceau	56			56	56			56
Montignies	120	10		130	118	10		128
TOTAL	876	20	5	896	957	37	37	1031

4.2. Projets et actions pour 2012

- **Extension de la Maison de repos de Marcinelle**  : cela va permettre d'augmenter la capacité de 20 lits, passant ainsi de 98 à 118 lits dont 10 lits de court séjour. Un centre d'accueil de jour de 15 places est intégré à ce projet. Le dossier a été déposé dans son intégralité auprès du service des infrastructures dont nous espérons une réponse favorable dans le courant 2012. La Région wallonne a marqué un accord de principe pour le subventionnement sous réserve de moyens disponibles. L'analyse financière est réalisée au regard des attentes du CRAC sur les investissements productifs.
- **Extension de la Maison de repos de Monceau**  : celle-ci va porter la capacité de 56 lits à 124 lits, soit une augmentation de 68 lits et 15 places d'accueil de jour. Ce projet a reçu un accord de principe pour le subventionnement sous réserve des crédits disponibles.
- Construction de **16 logements de résidences-services sur le site de Marchienne-au-Pont**  : ce dossier, introduit sur base d'un appel à projet de la Région wallonne, a été retenu. Celle-ci nous a accordé une subvention de 650.000 euros.
- Construction de **20 appartements de résidence-services sur le site de Monceau**  : cette construction est subventionnée et s'effectue en collaboration avec la Société de logements sociaux *Le Logis moderne*.
- Projet de **rénovation de la Maison de repos de Couillet**  : une étude de faisabilité a été réalisée et les conclusions mettent en évidence la nécessité d'orienter le projet vers une déconstruction du bâtiment en vue de satisfaire aux normes les plus actuelles. Dans cette perspective, la reconstruction devrait permettre la création de 3 unités de 15 lits (portant ainsi la capacité de l'établissement à 116 lits) et les services communs nécessaires à leur fonctionnement.
- Projet de **rénovation de l'ancien bâtiment de la Maison de repos de Montignies-sur Sambre** : un bureau d'étude a été chargé de réaliser le plan directeur des aménagements de ce bâtiment qui permettra à la Région wallonne d'apprécier la pertinence du projet. Un budget de 1.000.000 d'euros a été réservé par cette dernière pour subventionner cette réalisation.



5. LA SANTE MENTALE

5. LA SANTE MENTALE

SERVICE DE SANTE MENTALE		Second siège (rue de Gosselies à Jumet)	
Responsable	1	Responsable administratif	1
Secrétariat	1	Secrétaire	1
1. Service de santé mentale de Charleroi :		« Club Théo Van Gogh » :	
Directeur thérapeutique	1	Psychologue	1
Siège principal (rue Léon Bernus à Charleroi)		Artistes peintre et encadreur	2
Responsable administratif	1	Equipe « Trialogue » :	
Secrétaires	4	Psychologues	2
Assistants sociaux	5	2. Service de santé mentale de Gosselies	
<u>Equipe « enfants » :</u>		Responsable administratif	1
Pédopsychiatre	1	Secrétaires	1
Psychologue	2	Assistants sociaux	2
<u>Equipe « adultes » :</u>		<u>Equipe « généraliste » :</u>	
Psychiatre	1	Pédopsychiatre	1
Psychologues	4	Psychologues	2
<u>Equipe « clinique des assuétudes » :</u>		<u>Equipe « Prévention-promotion de la santé »</u>	
Psychologues	3	Coordinatrice	1
<u>Equipe « EPCP » :</u>		Complémentaires	2
Responsable administratif	1	TOTAL	51
Secrétaire	1		
Garant clinique	1		
Complémentaire	1		
Criminologue	1		
Psychologues	3		

Notre CPAS dispose de deux Services de santé mentale qui se situent à Charleroi et à Gosselies. Tous deux sont agréés et subventionnés par la Région wallonne dans le cadre du décret du 04 avril 1996 relatif à l'agrément des services de santé mentale.

Le Service de santé mentale de Charleroi comprend :

- un siège principal situé à la rue Léon Bernus. Celui-ci est composé d'une équipe « enfants », une équipe « adulte », une équipe « clinique des assuétudes », une équipe « EPCP » (Evaluation et prise en charge des paraphilies)
- un second siège situé à la rue de Gosselies à Jumet. Celui-ci comprend un Club Théo van Gogh (pour les personnes souffrant de maladies psychotiques chroniques), une équipe « Trialogue » (qui s'adresse à des familles de personnes souffrant de troubles psychotiques ou bipolaires).

Le **Service de santé mentale de Gosselies** est quant à lui composé d'une équipe généraliste (qui s'adresse à des enfants, des adolescents et des adultes) et d'une équipe « Prévention-promotion de la santé » dont la mission est de promouvoir la santé et renforcer le bien-être des enfants et des jeunes dans leurs différents lieux de vie (famille, école et 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.

5.1. Evolution des bénéficiaires

SSM CHARLEROI	2010	2011
Equipe généraliste	572	701
Clinique des Assuétudes	125	225
EPCP	186	274
Club Théo	48	42
Triologue	55	46
Fonctions de liaison	216	147
TOTAL	1202	1435

SSM GOSSELIES	2010	2011
Equipe généraliste	157	135
Prévention-promotion santé	108	152
TOTAL	265	287

5.2. Projets et actions pour 2012

- Création d'une **cellule d'appui mobile en santé mentale** : l'objectif de cette équipe sera de venir en soutien aux professionnels de première ligne sur les lieux de vie des personnes ou sur les lieux d'intervention tant pour les accompagner dans la recherche de solutions plus adaptées et durables, que pour gérer des situations de crise. Cette cellule d'appui sera composée d'un médecin psychiatre ou généraliste, d'un psychologue, d'un assistant social et d'un secrétariat. Le coût de ce projet est estimé à 250.000 euros et devrait faire l'objet d'un cofinancement ISPPC, ACGHP et CPAS.
- Développement de **formations et de supervisions**  à destination des équipes et des professionnels de première ligne : les antennes sociales et les dispositifs d'accueil et

d'hébergement (abris de nuit, crèches, structures d'aide à la jeunesse, AWIPH, etc.) sont régulièrement confrontés à des publics présentant des troubles comportementaux ou psychiques. Ceux-ci laissant souvent les professionnels de première ligne démunis en termes d'accompagnement. Ces formations s'organiseront en partenariat avec le réseau¹⁸ et seront données par une équipe de formateurs issus du secteur de la santé mentale ambulatoire et hospitalière.

- Développement d'un **logiciel de gestion** : les Services de santé mentale ne disposent actuellement pas d'une base de données unique et informatisée. L'objectif est de doter ceux-ci d'un programme de gestion permettant le recueil et le traitement de ces données (statistiques, facturation, etc.). Ce programme simplifiera également l'exportation des données épidémiologiques vers l'administration wallonne. Ce logiciel a été développé en 2011 et sera testé dans les différentes équipes des SSM en 2012.
- Développement de **modules de formation « Estime de soi »** à destination d'écoles primaires et secondaires : l'équipe « Prévention-promotion santé » développe différentes activités centrées sur l'estime de soi au sein des différents milieux de vie dans lesquels elle intervient (famille, école et quartier). A la Maison des parents, un atelier bi-mensuel a été mis en place pour l'année 2011-2012. Cet atelier devrait être réorganisé en 2012-2013.
- **Evaluation des projets de service**  : les normes d'agrément imposent aux services de santé mentale d'avoir un projet de service¹⁹ qui se décline en 5 points : la description de l'environnement en termes territorial et institutionnel, la description de l'organisation du service, la définition d'un plan d'action, la traduction du plan d'action en projets, et enfin l'évaluation. En 2011, chaque équipe a rédigé un projet de service, conformément au décret. Les SSM procéderont à l'évaluation de ceux-ci en 2012 à l'aide d'indicateurs préalablement définis. Cette auto-évaluation a pour objectif d'améliorer l'efficacité de l'accueil et des suivis des personnes souffrant de troubles psychiques.

¹⁸ Il s'agit de l'ensemble des professionnels (école, justice, aide à la jeunesse, associations, etc.) ou non professionnels (parents, familles, etc.) qui interviennent au bénéfice de l'utilisateur ou d'une situation, dans un partenariat effectif définissant un fonctionnement, une finalité et des objectifs communs.

¹⁹ Art. 3 du décret de la Région wallonne du 03 avril 2009 relatif à l'agrément des SSM.



6. LES RESSOURCES HUMAINES

6. LES RESSOURCES HUMAINES

Composition du service	
Directeur	1
Chef de bureau FF	1
Chef de service administratif FF	2
Agents administratifs	15
Agent technique	1
Coordinatrice cellule formation	1
Psychologues	2
TOTAL	23

6.1. Evolution du personnel

A. Nombre de statutaires, contractuels, aides à l'emploi (équivalents temps plein hors Art.60)

STATUT	2007	2008	2009	2010	2011
Statutaires et stagiaires	594,9	577,73	541,15	515,4	492,13
Contractuels	568,2	588,24	687,01	691,56	734,56
TOTAL	1.163,1	1.165,97	1.228,16	1.206,96	1226,69
ACS/APE	417,9	481,96	597,2	632,8	709,15
PTP	0	6,8	6	4	0
ACTIVA	2	2	1	1,5	3,5
SINE	27,5	28,75	31,25	27,75	28,8
TOTAL DES AIDES À L'EMPLOI	447,4	519,51	635,45	666,05	741,45
TOTAL GÉNÉRAL	1.610,50	1.685,48	1.863,61	1.873,01	1.968,14

Notons qu'en 2012 nous nous verrons octroyer le même nombre de points APE qu'en 2011, soit 1.837 points. Nous bénéficierons toutefois d'une indexation de 2 % portant la valeur du point APE à 2.924 euros pour l'année 2012.

6.2. Projets et actions pour 2012

- **Passage du régime de vacances secteur privé au régime de vacances secteur public pour le personnel contractuel et APE** : il a été constaté que ce dernier bénéficiait du régime vacances annuelles-secteur privé alors que le personnel en insertion art. 60§7 était versé dans le régime de vacances annuelles-secteur public. Or il est stipulé dans l'article 33§5 de la loi du 22 décembre 1995²⁰ que les travailleurs engagés dans le cadre de l'art. 60§7 de la loi organique des CPAS doivent être soumis au même régime de vacances que les travailleurs ACS ou APE.

Suite à un contrôle de l'ONSSAPL²¹ soulignant cette irrégularité, une réflexion a été menée par la Ville et le CPAS quant à l'intérêt de modifier le régime appliqué aux contractuels et APE. Celle-ci a mis en avant une simplification administrative mais également un gain financier lié au taux de charges patronales.

Ce changement de régime de vacances annuelles prendra cours au 1^{er} janvier 2012 et le personnel concerné percevra un simple pécule de sortie, soit 7,67 % de la rémunération annuelle. Vu la dépense importante que représente la liquidation de ce dernier, il a été convenu avec la Direction de l'Inspection de l'ONSSAPL de liquider le paiement en trois tiers selon le phasage suivant :

- Première tranche d'1/3 dans le courant du mois de janvier 2012
- Deuxième tranche d'1/3 dans le courant du mois de janvier 2013
- Troisième tranche d'1/3 dans le courant du mois de janvier 2014

Étalé sur 3 ans, ce changement de régime représente une dépense annuelle de 1.200.000 euros. Toutefois, en prenant en compte la réduction de la charge patronale de ± 500.000 euros dont on bénéficiera en contre partie, le coût net annuel est évalué à 700.000 euros pendant 3 premières années.

A partir de la quatrième année, le gain annuel récurrent pour le CPAS est donc estimé à ± 500.000 euros et à ± 420.000 euros pour la Ville de Charleroi.

- **Augmentation de l'alimentation du Fonds des pensions** : pour respecter le taux de cotisation 40,5 % imposé par l'ONSSAPL, une autre contrainte s'impose également à nous, celle de cotiser davantage pour le Fonds des pensions. A partir de 2012, nous allons donc augmenter chaque année l'alimentation de ce Fonds de l'ordre de 3 %. Il va sans dire que cela aura un impact important sur le budget 2012, soit 1.800.000 euros.

→ L'impact budgétaire de ces deux mesures est estimé à 2.500.000 euros pour le budget 2012.

- **Nomination d'agents** : une des mesures du pacte pour une fonction publique locale et provinciale solide et solidaire²² incite les pouvoirs locaux à la statutarisation en vue d'accroître la masse salariale sur laquelle on prélève les cotisations pension. Soulignons que le taux de cotisation de base imposé par l'ONSSAPL est de 40,5 % de la masse salariale. Nous avons dès lors pris la décision de nommer plus régulièrement c'est-à-dire chaque année. En 2012, nous envisageons de nommer 50 agents du CPAS. L'impact budgétaire de cette mesure est évalué à ± 521.500 euros au budget 2012.

²⁰ Loi portant des mesures visant à exécuter le plan pluriannuel pour l'emploi tel que modifié par l'article 165 de la loi du 29 avril 1996 portant des dispositions sociales.

²¹ Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales.

²² Pacte établi dans le cadre de la convention sectorielle 2005-2006. V. sur le site : <http://www.uvcw.be/actualites/2,129,1,0,2793.htm>.

- Mise en place d'un **plan d'action « formations 2012»**  : Celui-ci comprend notamment l'organisation de formations internes orientées vers :
 - le bien-être et la sécurité des travailleurs en collaboration avec le SIPP : Recyclage des équipiers de première intervention, secourisme d'entreprise breveté, séances d'information incendie, etc.
 - le développement de compétences managériales de la ligne hiérarchique : formation aux techniques d'évaluation du personnel de l'ensemble des évaluateurs.
 - le développement de compétences transversales, telles des formations en informatique.

Début de l'année 2012, la cellule formations publiera un **catalogue** reprenant toutes les offres de formations internes et externes. Celui-ci sera rendu accessible à l'ensemble du personnel.

- Mise en place du **logiciel « Qualicité »**  : le CPAS de Charleroi a en effet souscrit au groupement d'intérêt économique « Qualicité », celui-ci disposant d'un logiciel spécifique à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Cela nous permettra notamment de disposer de fiches-emplois types, d'anticiper et d'objectiver les besoins de recrutement et de formation, ou encore d'optimiser et d'accompagner les mobilités internes. Actuellement, deux services (le service d'aide et de soins à domicile et le service des actions de quartiers) ont été choisis pour tester ce nouveau logiciel. Pour disposer pleinement de ce dernier, le budget 2012 prévoit un renforcement du service GRH et confiera à un chargé de projets la bonne exécution de ces différentes tâches.
- **Plan de recrutement**  : divers chantiers importants de recrutement et/ou d'attribution de postes sont déjà planifiés pour 2012. Il s'agit notamment de postes stratégiques ou de postes qui répondent à une nouvelle orientation de la part de l'institution, tels que la désignation d'un Receveur et de son adjoint, le recrutement de responsables managériaux ou encore de techniciens supplémentaires pour le renfort des antennes sociales.



7. L'INFORMATIQUE

7. L'INFORMATIQUE

Composition du service	
Directeur	1
Assistante de direction	1
Chef de projet	1
Responsable systèmes	1
Responsable réseau	1
Responsable des développements	1
Agents de support	4
Développeurs AS400	2
Développeurs pour environnement PC	4
Développeurs pour le système social central	4
TOTAL	20

Les missions du service informatique consistent principalement à assurer la gestion et la maintenance d'un parc de plus de 1.000 ordinateurs et d'une centaine de solutions d'impression centralisée pour environ 1.300 utilisateurs. Il s'agit aussi de gérer le réseau informatique de la soixantaine de sites interconnectés ainsi que le centre de données et les 120 serveurs délocalisés.

Ce service vise également à assurer la gestion et la sécurité des données numériques de l'entreprise, à développer des solutions informatiques métiers nécessaires aux différents services de CPAS et, enfin, à gérer des solutions de télécommunication.

7.1. Projets et actions pour 2012

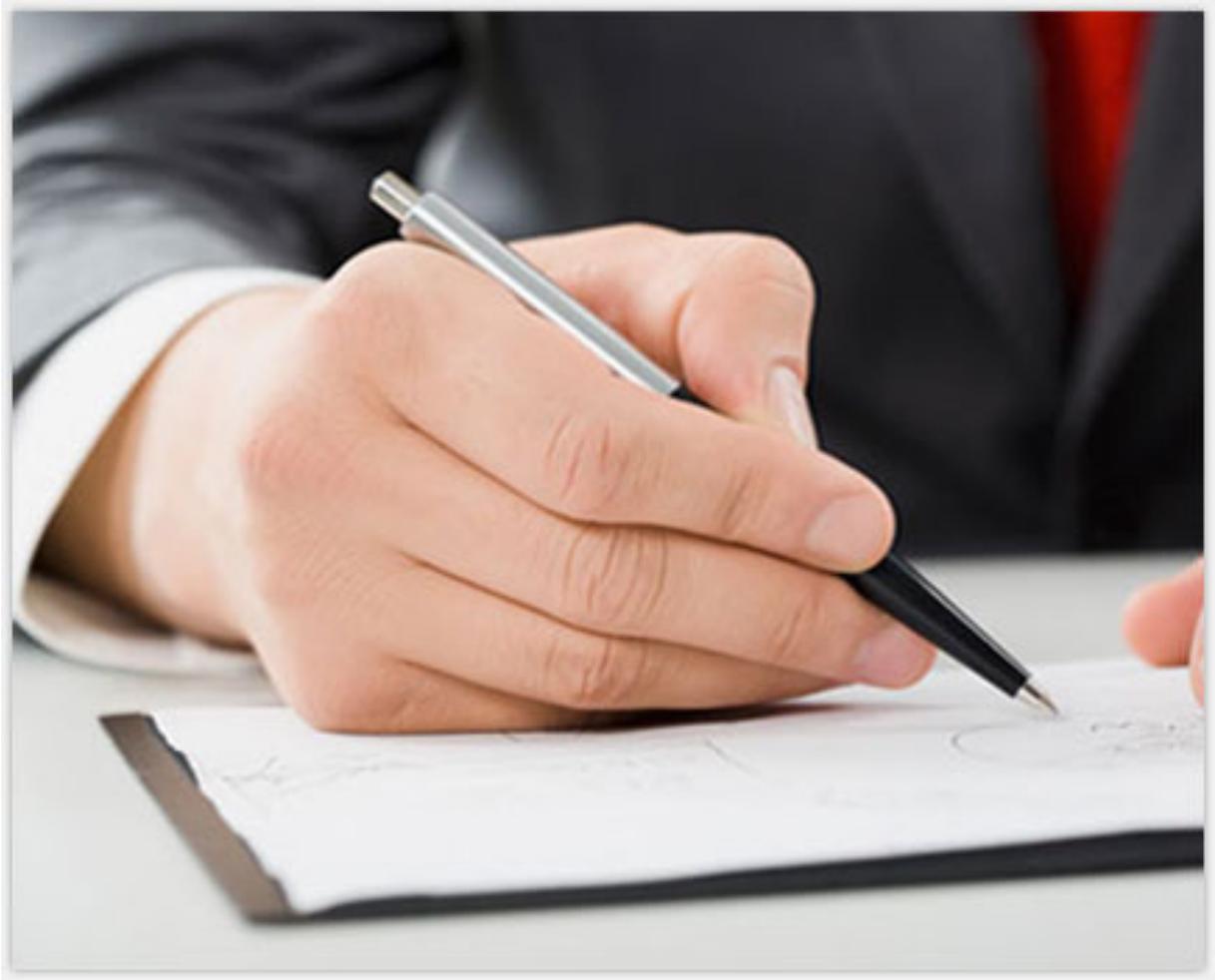
- Mise en place du **nouvel opérateur réseau** afin d'interconnecter l'ensemble de nos sites distants : l'objectif est de remplacer les interconnexions réseaux entre les sites du CPAS suite à l'attribution du nouveau marché télécom pour les huit prochaines années. Ce nouveau contrat offrira plus de flexibilité et de meilleures performances informatiques. Le montant prévu au budget pour ce projet s'élève à 250.000 euros.
- Déploiement d'un **plan de reprise d'activités « DRP »** dont l'objectif est la mise en place d'une infrastructure de secours (DRP) délocalisée assurant une sauvegarde de l'ensemble des données du CPAS. Elle permettra, en cas de désastre majeur mettant hors d'usage

²³ Disaster Recovery Plan

l'infrastructure IP sur le site central, de continuer sur le site de DRP et de garantir une continuité de service informatique à 99 %.

- Implémentation d'un Prototypage de solution « **Voice Over Internet Protocol** » (VoIP) dans le cadre de la préparation du projet global de modernisation de l'infrastructure téléphonique classique. En plus de faire des économies sur les appels (tant vers les numéros fixes que mobiles), le VoIP permettra la centralisation de la gestion de la téléphonie du CPAS. Les principaux avantages de cette solution seront donc la gratuité des communications intersites, la diminution des centraux (les 50 centraux actuels vont être réduits à 8) et l'ouverture de la téléphonie à nos applications informatiques dans le but d'offrir une plus grande ergonomie de nos solutions. Le budget estimé pour la mise en place du VoIP pour l'ensemble des sites du CPAS est de 250.000 euros.
- Déploiement progressif d'une **solution de réseau sans fil (Wifi)** pour le personnel et les usagers du CPAS. L'objectif est de fournir aisément des accès réseaux dans les salles de réunion du CPAS mais également des accès internet aux usagers dans les espaces emploi, les espaces citoyens et les cyber-espaces en maisons de repos.
- Finalisation du projet de **redéveloppement de l'application du Service social central**  : cette nouvelle application permettra de récupérer automatiquement toutes les données signalétiques des usagers et offrira donc un gain de temps important dans le traitement des dossiers. La mise en production de cette application est prévue au plus tard début 2013.
- Mise en œuvre d'un nouveau **logiciel de gestion spécifique aux Maisons de repos**  : outre l'optimisation du fonctionnement administratif de notre service de soins et d'hébergement des personnes âgées, cette nouvelle solution permettra d'informatiser de manière complète les dossiers des patients. Le montant budgété pour la mise en place de ce logiciel est de 250.000 euros.
- Développement d'un **prototype de virtualisation des postes clients**  : le but est de faciliter et d'optimiser la gestion du parc informatique du CPAS par l'utilisation des technologies VDI²⁴. Cette approche nous offrira une plus grande flexibilité, une gestion plus facile ainsi qu'une adaptabilité accrue pour accompagner l'évolution des besoins informatiques. Le budget prévu pour ce poste est de 80.000 euros.
- Mise en place d'une **solution de gestion documentaire dans le traitement des factures**  du CPAS. L'objectif est la mise en place d'un outil permettant l'automatisation, le contrôle et la dématérialisation du papier dans le cadre de la facturation. Il permettra également un gain de temps nécessaire pour atteindre l'objectif de paiement de nos fournisseurs à 30 jours. Cette solution sera ensuite progressivement étendue à d'autres services : archives, courriers, achats, etc. Le montant de 200.000 euros est prévu au budget pour ce projet.
- **Sécurisation des sites du CPAS** : diverses solutions (contrôle d'accès, caméra, etc.) vont être mise en place pour améliorer la sécurité des sites de notre institution.
- Finalisation en 2012 de la **modernisation des équipements réseaux et serveurs** lancée en juillet 2010.

²⁴ Infrastructure de bureaux virtuels



8. LE PLAN D'ENTREPRISE

8. LE PLAN D'ENTREPRISE

En juin 2011, le CPAS de Charleroi a officiellement lancé son plan d'entreprise dénommé « Plan Crescendo », lequel atteindra en 2012 sa vitesse de croisière.

Ce plan, prévu pour une durée de 5 ans, s'inscrit dans une dynamique de bonne gouvernance et a pour ambition de relever un certain nombre de défis tant internes qu'externes à notre institution.

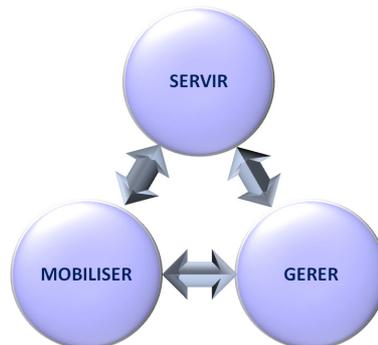
Citons pour exemple l'accroissement des demandes d'aide dû à la crise économique, la détérioration du parc immobilier et le manque de logements important à Charleroi, le vieillissement de la population, etc. Sur le plan interne, nous devons combler nos retards en matière de développement informatique (impossibilité de transfert de données entre applications, réseau aux capacités insuffisantes, etc.), nos faiblesses en matière de communication et de coordination entre services et secteurs d'activités, nos difficultés à gérer anticipativement les recrutements et les départs à la pension, la pénurie de certains métiers ou encore le manque de formation de jeunes diplômés. Autant de situations auxquelles notre CPAS doit être capable de faire face aujourd'hui mais aussi dans les années à venir.

Soulignons dès lors que, même si le contexte budgétaire est difficile pour la Ville et le CPAS de Charleroi, nous avons la volonté de continuer à nous perfectionner afin d'être toujours plus efficient tant pour nos publics et nos partenaires, mais aussi pour notre personnel et notre structure.

Le Plan d'entreprise est considéré non seulement comme un outil de gestion mais aussi de communication. En effet, il procurera davantage de visibilité et de crédibilité aux actions de notre Centre. Il visera également à mobiliser et motiver notre personnel autour d'objectifs clairs et de résultats visibles, développant ainsi le sentiment d'appartenance à une entreprise aux multiples facettes complémentaires.

Enfin ce plan nous aidera à progresser dans nos activités, moderniser nos outils, « rationaliser » les procédures et les services, ainsi qu'améliorer les conditions et la qualité de travail.

Les 98 projets que comprend le plan se répartissent selon les trois axes suivants :



- **Servir nos publics** en évaluant et en anticipant les besoins, en renforçant notre capacité à adapter notre offre de services avec l'aide de nos partenaires.
Citons, pour illustrer les projets suivants :
 - Le développement de notre offre en santé mentale par la création d'une équipe psycho-mobile à destination des sans-abri.

- La création d'un nouvel espace d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement éducatif pour des enfants de 0 à 6 ans.
 - La rénovation ou la reconstruction de la maison de repos de Couillet.
 - La création d'un 4^{ème} espace citoyen.
 - L'analyse de l'opportunité de créer une distribution centralisée des repas à domicile en chaîne froide.
- **Gérer nos ressources et nos processus** par une gestion financière dynamique et rigoureuse, par un renforcement de la communication interne et la mise en place de collaboration, par la clarification de nos missions, par la simplification et la standardisation des procédures.
Mentionnons les activités suivantes :
 - L'amélioration et la consolidation du processus d'achat.
 - Le développement d'une gestion informatisée intégrée de nos services de 1ère ligne.
 - La virtualisation du parc serveur et des postes de travail sur sites distants afin d'assurer l'efficacité et la continuité des activités informatiques.
 - **Mobiliser nos forces** en gérant de manière prévisionnelle les ressources humaines, en développant une culture d'entreprise, en améliorant le bien-être au travail et en accordant de ce fait une attention particulière à la protection et au soutien apportés à nos agents.
Evoquons notamment :
 - La création d'un espace dédié à la formation.
 - La mise en place d'un plan de recrutement dans une logique de gestion prévisionnelle des ressources humaines.
 - La sécurisation des bâtiments.



9. PLAN DE GESTION

9. LE PLAN DE GESTION

9.1. Le Plan de Gestion 2010-2015

La circulaire du Centre Régional d'Aide aux Communes (CRAC) du 19 novembre 2009 a édicté que pour obtenir du Gouvernement wallon un prêt extraordinaire, une commune -mais également ses entités satellites- doit répondre à un certains nombres de conditions.

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

C'est ainsi qu'en mars 2010, à Charleroi, les premières pistes pour l'élaboration d'un plan de gestion ont été présentées au Collège communal par un groupe de travail composé des deux Secrétaires, Receveurs et Reponsables budgétaires de la Ville et du CPAS. Après de multiples échanges entre la Ville et le CPAS, le plan de gestion 2010-2015 a finalement été approuvé par le Conseil de l'action sociale et le Conseil communal le 28 juin 2010 dans le cadre de l'adoption du budget. Le gouvernement wallon en a pris acte dans sa décision du 15 juillet 2010.

Le plan de gestion détaille, service par service, l'ensemble des mesures que le CPAS applique pour contrôler ses dépenses, générer des recettes nouvelles, contenir globalement son budget afin que la dotation communale puisse être maîtrisée.

En août 2011, nous avons présenté le bilan de notre première année de mise en œuvre du plan 2010-2015. Malgré le fait que ce plan n'ait été approuvé que fin juin 2010 et que nous ayons fonctionné en 12^{ème} provisoires durant 8 mois, les résultats sont plus qu'encourageants. Les efforts de nos équipes se sont donc avérés payants.

Un plan de gestion doit cependant être soumis à l'épreuve de sa réalisation et doit, comme tout document prévisionnel, être conçu comme un outil dynamique.

Compte tenu des résultats déjà engrangés mais aussi des contraintes légales et économiques qui s'imposent à nous, il s'avère nécessaire de réaliser quelques ajustements pour non seulement rendre conforme ce plan de gestion à la réalité de terrain mais aussi et surtout pour rester dans les balises budgétaires auxquelles nous nous sommes engagés.

Ces ajustements consistent soit à corriger la trajectoire financière de certaines des mesures existantes, soit à présenter de nouveaux projets destinés à générer des économies ou à augmenter nos recettes.

Nous avons déjà revu à la hausse notre effort budgétaire d'un montant de 1.549.123 euros pour la trajectoire 2010-2015 dans notre document « Bilan 2010 », édité en août 2011. Ce montant reprenait les corrections relatives aux mesures initiales et déjà quelques mesures nouvelles ou ajustées.

Aujourd'hui, toutes les mesures qui n'auraient pas été rencontrées tenant compte du contexte ont été évaluées, réajustées et/ou remplacées par d'autres si nécessaire pour maintenir les balises auxquelles nous nous étions engagés.

Nous sommes cependant conscients que la conjoncture actuelle nous obligera à être encore plus vigilants quant au suivi des différentes mesures.

Comme à chaque fois, nous aurons à cœur de remplir notre mission première mais cette année et les suivantes, nous devons également faire face aux changements liés aux nouvelles politiques du Gouvernement fédéral.

Les transferts de compétence et les modifications conjoncturelles auront sans aucun doute pour conséquences une augmentation des besoins.

Il est probable que la loi de financement nous obligera dans l'avenir à effectuer certains arbitrages en matière d'aide sociale ou, par exemple, en matière d'accueil et d'hébergement des personnes âgées où le transfert de compétences aura plus que probablement une incidence sur la politique budgétaire de nos institutions.

Dans un autre registre, signalons aussi quelques mesures en matière de gestion des ressources humaines qui impacteront directement notre budget 2012 et les suivants :

- Le taux de cotisation majoré pour les pensions
- Les mesures du Pacte de la fonction publique en faveur de la statutarisation
- L'uniformisation en matière de choix de régime de vacances

Gageons que cette année encore plus que les autres, nous devons faire preuve d'une créativité et d'une gestion budgétaire plus qu'efficace pour rencontrer tous les objectifs que nous nous sommes fixés.

9.2. Les synergies avec la Ville de Charleroi

L'art.26bis, §5 de la loi organique des CPAS spécifie que : « Le comité de concertation veille à établir annuellement un rapport sur l'ensemble des synergies existantes et à développer entre la commune et le CPAS. Ce rapport est également relatif aux économies d'échelle et aux suppressions des doubles emplois ou chevauchements d'activités du CPAS et de la commune ».

Le plan de gestion 2010-2015 identifiait 19 actions communes déjà existantes, dont certaines pouvaient être génératrices de réelles économies d'échelles.

Dans la présente note, nous ne faisons donc que les évoquer à titre indicatif, et nous renvoyons le lecteur à l'actualisation de ce plan de gestion dans laquelle nous évaluons ces synergies.

Pour chacune d'elles, nous évaluons l'état d'avancement de ces projets et les perspectives à venir. Ne sont retenues que les synergies encore en cours ou ayant été modifiées de telle sorte qu'il est utile de les évoquer à nouveau. Sont enfin reprises les nouvelles synergies ou celles qui n'avaient pas été listées lors de la rédaction du plan de gestion 2010-2015.

Les synergies annoncées dans le plan de gestion 2010-2015 :

1. La création d'une imprimerie unique
2. Abri de nuit Dourlet et hébergement d'urgence
3. Amplification au sein de la Ville de l'activation des personnes engagées dans le cadre de l'art. 60§7
4. Gestion commune des archives
5. Gestion de la dette
6. Gestion de la trésorerie

7. Gestion des biens d'expulsion
8. Intégration du service social de la Ville avec les antennes sociales du CPAS
9. Maison de l'énergie
10. Partenariat entre la Police de Charleroi et le CPAS
11. Réquisition douce d'immeubles
12. Restaurants du cœur de Charleroi

Les nouvelles synergies :

1. Abri de nuit supplétif
2. Article 27
3. Chèques sport
4. Gestion des ressources humaines

Par rapport au plan de gestion 2010-2015, ne sont donc pas évoqués :

- la gestion du FIPI et de la PGV, du relais social, de l'AIS, dont les modalités de gestion n'ont pas évolués ;
- les marchés conjoints puisqu'à ce jour, il n'y en a plus ;
- les prestations d'imprimeries, le CPAS n'ayant plus été sollicité à cet effet.

Ce rapport sera présenté comme l'impose la législation lors du prochain Conseil conjoint Ville CPAS.



10. LES SERVICES TRANSVERSAUX

10. LES SERVICES TRANSVERSAUX

10.1. Le Service Travaux

10.1.1. Projets et actions pour 2012

- **Aménagement de la Maison de repos de Montignies-sur-Sambre** : la résidence *Raoul Hicquet* doit être mise en conformité pour répondre aux normes des maisons de repos du Service public de Wallonie et aux recommandations du service incendie. La réalisation d'une trémie d'ascenseurs et la construction de 60 nouvelles chambres ont déjà été réalisés. L'ouverture des offres pour le réaménagement de l'ancien bâtiment doit quant à lui avoir lieu en 2012. Ces travaux comprennent notamment l'installation de sanitaires individuels dans chacune des chambres ainsi qu'un réaménagement des locaux communs.
Un montant de 7.000.000 d'euros est prévu au budget 2012. Le projet sera poursuivi après accord du Service public de Wallonie (SPW).
- **Extension de la Maison de repos de Monceau-sur-Sambre** : la résidence *Bughin-Durant* a une capacité de lits trop peu importante (56 lits) que pour se trouver en équilibre financier. Le SPW a donné son accord de principe pour augmenter la capacité de l'établissement à 124 lits. Le permis d'urbanisme a été obtenu en 2011. Quant au dossier projet, il sera introduit pour accord auprès du SPW en 2012.
Un montant de 8.750.000 d'euros est prévu au budget 2012.
- **Extension de la Maison de repos de Marcinelle** : le SPW a donné un accord de principe pour augmenter la capacité du bâtiment de 20 lits et de 15 places d'accueil de jour. La résidence *Sart Saint-Nicolas* ne disposait en effet pas de locaux communs suffisants pour permettre la prise en charge des résidents dans des conditions optimales. Dès que l'accord du SPW sera signifié, les adjudications seront réalisées pour un début des travaux en 2013.
Un montant de 4.500.000 euros est prévu au budget pour cette extension.
- **Aménagement des antennes sociales** : l'antenne sociale de Gilly sera agrandie par l'adjonction d'un étage pour y installer de nouveaux bureaux. La fin des travaux est prévue en 2012. Divers travaux d'aménagement seront également menés dans les antennes de Mont-sur-Marchienne, Monceau, Marcinelle et Dampremy.
Le montant prévu au budget 2012 pour ces aménagements s'élève à 750.000 euros.
- **Régulation du chauffage de l'antenne sociale de Jumet** : l'installation de production d'eau chaude du bâtiment, vétuste et peu performante, doit en effet être remplacée car elle diminue les rendements de l'installation de chauffage. Les travaux ont été adjugés en 2011 et seront réalisés en 2012.
- **Affectation du bâtiment du CHU** : lorsque les travaux de construction du nouvel hôpital de Lodelinsart seront terminés, les services du CHU quitteront le bâtiment actuellement loué par l'hôpital civil au CPAS. Afin de définir les possibilités d'utilisation du bâtiment par ce dernier,

une étude d'affectation du site a déjà été réalisée en 2011. D'autres études seront réalisées en 2012 afin de venir compléter celle-ci.

Un montant de 1.000.000 d'euros est prévu au budget 2012 pour la réalisation de ces études.

- **Installation de climatisation dans les Maisons de repos de Charleroi, Jumet, Marchienne-au-Pont et Marcinelle** : afin de respecter les prescriptions du décret du SPW, les restaurants et espaces de vie de ces Maisons de repos doivent être équipés des installations de climatisation nécessaire. Le dossier projet a été introduit en 2011 auprès du SPW pour accord. Dès l'obtention de celui-ci, la mise en adjudication sera réalisée.
- **Installation d'une trémie d'ascenseurs à la Maison de repos de Charleroi** : la capacité d'ascenseur étant insuffisante pour le nombre de résidents en chaises roulantes, une nouvelle trémie d'ascenseurs va être construite. Quant aux ascenseurs existants, ils devront être mis en conformité aux normes actuelles. Le dossier de demande de permis d'urbanisme a été introduit en 2011. En 2012, c'est le dossier projet qui sera introduit auprès du SPW pour accord.
- **Réfection de la voirie et du parking de la Maison de repos de Jumet** : le marché a été adjugé en 2011, il sera exécuté en 2012.
- Acquisition du terrain devant permettre l'implantation d'une **dixième Maison de repos sur le site des Closières à Mont-sur-Marchienne** : la demande et les besoins en lits MRS sont particulièrement importants sur la Ville de Charleroi. Le CPAS a marqué son accord de principe pour implanter la dixième maison de repos sur le site des Closières à Mont-sur-Marchienne où la société de logement local, le Val d'Heure, propose de réaliser un écoquartier. Lorsque le projet du Val d'Heure sera plus élaboré, le terrain nécessaire à la construction du site gériatrique devra être acquis par le CPAS.
- **Restauration d'un immeuble destiné à accueillir les Restos du cœur** : un immeuble a été acquis à la place Delferrière à Charleroi afin d'installer le réfectoire et la cuisine des Restos du cœur. Une étude de faisabilité a également été réalisée en 2011 pour réaliser des bureaux sous combles. La demande de permis d'urbanisme et le dossier d'exécution seront introduits en 2012. Notons que ces travaux rentrent dans le cadre du partenariat qu'il existe entre le CPAS, la Ville de Charleroi et les Restos du cœur.
- **Extension du restaurant de la Maison de repos de Jumet** : la configuration actuelle rendant difficile l'accès du restaurant aux personnes en chaises roulantes, une extension de ce restaurant a été étudiée en 2011. La demande de permis d'urbanisme a été introduite en 2011 et le dossier projet sera soumis à l'accord du SPW en 2012.
- **Construction d'une résidence services de 17 logements à Marchienne** : cette construction répond à l'appel à projet lancé par le SPW en 2011. Le dossier a été transmis pour accord au SPW.
- **Création d'un quatrième Espace citoyen à Couillet** : dès l'attribution des locaux prévue en début d'année 2012, ce nouvel Espace citoyen ouvrira ses portes aux alentours du mois de juin. Un montant de 450.000 euros est prévu au budget pour ce projet.
- **Aménagement des communs de l'Hôtel social** : il est prévu d'étendre et de reconditionner les espaces communautaires en installant une cuisine, un salon et une salle à manger. Le montant prévu au budget pour cet aménagement s'élève à 250.000 euros.

- **Projet de rénovation de la Maison de repos de Couillet** : un auteur de projet, devant réaliser les études en vue de la démolition de l'ancien bâtiment et la reconstruction de la nouvelle aile, va être engagé en 2012. Un budget de 500.000 euros est prévu à cet effet.

10.2. Le Service Communication

10.2.1. Projets et actions pour 2012

Nous avons pour ambition d'amplifier la communication tant en interne vers nos agents, qu'en externe vers nos partenaires, bénéficiaires mais aussi, et de façon plus générale, vers tous les citoyens de Charleroi.

Les **sites internet et intranet** feront donc l'objet d'une attention toute particulière en 2012.

Notons que notre site internet constitue déjà une référence dans notre secteur d'activités : 26.500 visites ont par exemple pu être enregistrées rien que pour le mois de novembre 2011.

Notre travail consistera dès lors à rendre celui-ci plus complet, convivial et interactif, dans le but notamment de permettre aux usagers de nos services de pouvoir préparer une visite en antenne ou encore une rencontre avec nos assistants sociaux coordinateurs des soins et services à domicile.

Quant à notre site intranet, il a pour ambition d'être un outil d'information permanent pour l'ensemble de nos agents. En cette fin d'année 2011, nous avons pu comptabiliser un millier de visites quotidiennes.

Différents projets seront finalisés en 2012 comme par exemple la création d'un répertoire des agents comprenant une photographie de chacun d'eux ou encore la réalisation d'un tableau régulièrement actualisé des travaux réalisés sur nos différents sites.

2012 verra également la publication d'une famille de dépliants illustrant chaque service de notre institution. Ils seront disponibles dans tous les sites du CPAS ouverts au public ainsi que dans les différentes maisons communales annexes.

Enfin soulignons qu'un bon travail de relations publiques sera poursuivi au quotidien.

En effet, pour que nos services que nous offrons aux citoyens soient davantage visibles, notre attaché en communication veillera à retransmettre vers la presse locale une image complète et réaliste de ceux-ci. Un bon « retour presse » permet de souligner la qualité du travail de nos agents envers les populations les plus fragilisées.

10.3. Le Service Achats

Notre service centralise les achats principalement effectués dans le secteur des Maisons de repos et des différents services du CPAS pour tout ce qui concerne les fournitures diverses telles que l'alimentation, le matériel clinique et les médicaments, le mobilier et les fournitures de bureau, les véhicules de fonction du Service des aides et soins à domicile, etc.

10.3.1. Projets et actions pour 2012

- **Remplacement du logiciel de gestion des stocks et des bons de commande** : l'objectif est d'optimiser le processus des commandes, d'améliorer la gestion de l'exécution des marchés publics, de sécuriser et d'accélérer les processus de facturation et des paiements.
- **Structuration de la cellule marchés publics** et optimisation des procédures de gestion des achats et de la logistique. En réorganisant le fonctionnement du service achat, nous voulons renforcer les procédures de marchés publics (sécurisation, audit, contrôles croisés, etc.), mettre en place une centrale d'achat pour l'ensemble des sites du CPAS (standardisation des achats et contrats cadres), renforcer l'implication des services acheteurs dans le choix des firmes à consulter et augmenter le degré de satisfaction des services demandeurs.

10.4. Le service patrimoine

10.4.1. Projets et actions pour 2012

- **Identification spécifique du parc immobilier du CPAS** : le but étant d'établir des fiches techniques pour chaque bâtiment et logement. Ces renseignements devront ensuite être fournis au certificateur PEB²⁵ agréé par la Région wallonne en 2012.
- **Création d'un règlement d'ordre intérieur (ROI)** pour les bâtiments à logements multiples.
- **Vente de 3 immeubles à Dampremy** car le coût des travaux pour une remise en état aurait été trop important.
- **Création de 5 logements** (dans la résidence No Moncha, au Château Delhaize et à la rue Lemoine) à Ransart : le coût de ces travaux (estimé à ± 3 millions d'euros) rentre dans le cadre de la subvention octroyée par la Politique des grandes villes – habitat durable.
- **Récupération de la cure à Ransart** et réflexions quant à l'affectation de cet immeuble.
- **Démarrage d'un nouveau marché d'assurance** qui doit être attribué en janvier 2012.

²⁵ Performance énergétique de bâtiment

10.5. Le Service archives

10.5.1. Projets et actions pour 2012

- **Numérisation d'une partie des archives** dans le cadre du projet global « paperless » mis en place au sein du CPAS. Au-delà du fait que la numérisation des archives permettra un gain de place considérable, elle préservera également les documents des risques de dégradation sur papier. Enfin, les recherches de contenu pourront se faire plus rapidement grâce à un système d'indexation bien conçu. La numérisation des archives prendra probablement plusieurs années.
- **Mise en ligne sur l'intranet** des inventaires d'archives.
- **Acquisition d'un logiciel de Gestion électronique de documents (GED)** et migration des inventaires sur ce dernier : l'objectif est d'assurer une meilleure connaissance du contenu des archives pour tous les services du CPAS ainsi qu'une meilleure gestion du contenu.



11. LA SUBVENTION COMMUNALE

11. LA SUBVENTION COMMUNALE

12.1. Evolution de la subvention communale entre 2007 et 2012

ANNEES	Montant de la subvention communale en euros	Evolution de la subvention communale année 2000 = indice 100	Evolution de l'indice santé (index) Année 2000=indice 100	Montant de la subvention communale liée à l'indice santé en euros
2007	26.612.070 €	92,8	114,1	32.725.342 €
2008	23.103.974 €	80,6	118,7	34.044.681 €
2009	22.597.332 €	78,8	121,1	34.733.031 €
2010	26.120.563 €	91,1	123,8	35.507.426 €
2011	33.210.566 €	117,1	126,3	36.683.358 €
2012	37.169.642 €	139,7	130,5	37.429.072 €

Apportons tout d'abord une petite note d'explication quant à la modification budgétaire de la subvention communale 2011.

La dotation initialement prévue au budget 2011 s'élevait à 33.584.572 euros, elle se chiffre aujourd'hui à 33.210.566 euros. Le CPAS a en effet dû diminuer sa subvention communale de 374.006,45 euros lors de la deuxième modification du budget, suite à la décision du comité de concertation du 13/09/2011 ainsi qu'à la notification officielle de la décision du Gouvernement wallon du 15/07/2010 du plan de gestion 2010-2015 de rétrocéder les bonis des entités consolidées à la Ville. Notons que le boni du compte 2010 s'élevait au total à un peu plus d'1 million d'euros mais que 626.052,40 euros avaient déjà été anticipés dans le budget initial 2011. Les 374.006,45 euros représentent donc le solde du boni du compte 2010 devant être injecté en modification budgétaire 2011.

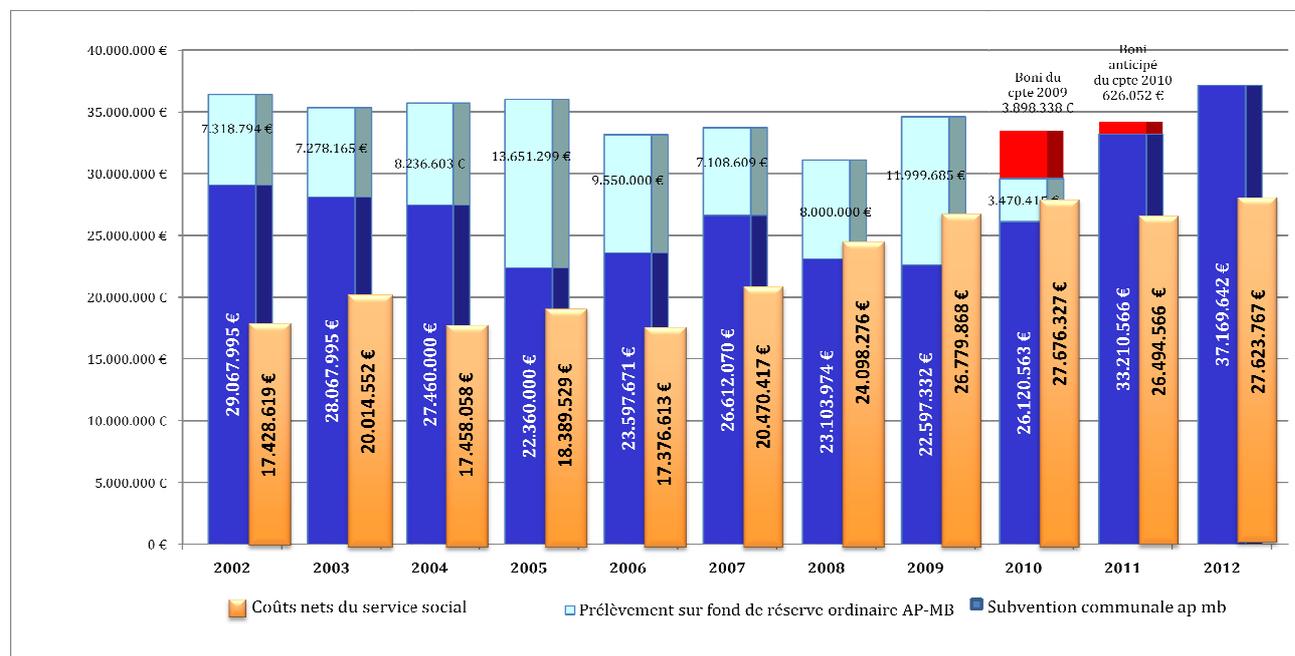
Pour 2012, le plan de gestion 2010-2015 prévoyait une subvention communale de 31.899.227 euros ainsi qu'un prélèvement sur le Fonds de réserve de 3.470.415 euros -constitué à partir du boni du compte budgétaire 2010- pour équilibrer le budget 2012.

Néanmoins, suite à un boni insuffisant ainsi qu'à la rétrocession à la Ville du solde de celui-ci, le CPAS n'a pas pu alimenter le Fonds de réserve ordinaire. La subvention communale a donc dû combler ce différentiel. De plus, l'augmentation du taux de cotisation des pensions de 3 % et les congés préalables à la retraite (se chiffrant à 1.800.000 euros) ont été pris en charge par la Ville (voir conclave budgétaire du 18 décembre 2011).

Le calcul de la subvention communale 2012 est donc obtenu en additionnant les trois montants suivants : $31.899.227 + 3.470.415 + 1.800.000 = 37.169.642$ euros.

L'histogramme stratifié ci-après permet de comparer les coûts nets du service social et la dotation communale. Il donne ainsi un aperçu sur l'évolution des soldes budgétaires après modifications budgétaires.

12.2. Evolution des soldes budgétaires après modification budgétaire



En 2009 et 2010, le coût net du service social est sur estimé étant donné que les montants des recettes sont inférieurs aux montants des dépenses « étrangers »

En 2011, le coût net a été revu par Joël Becquet sur base des estimations du compte

En 2012, il y a lieu de tenir compte a) du transfert du pers. Entretien vers une fonction spécifique;

b) de certaines «non-valeurs» qui apparaissent sur les bâtonnets du compte et en MB, mais pas encore au budget initial;

c) des recettes et dépenses « étrangers » en parallèle.



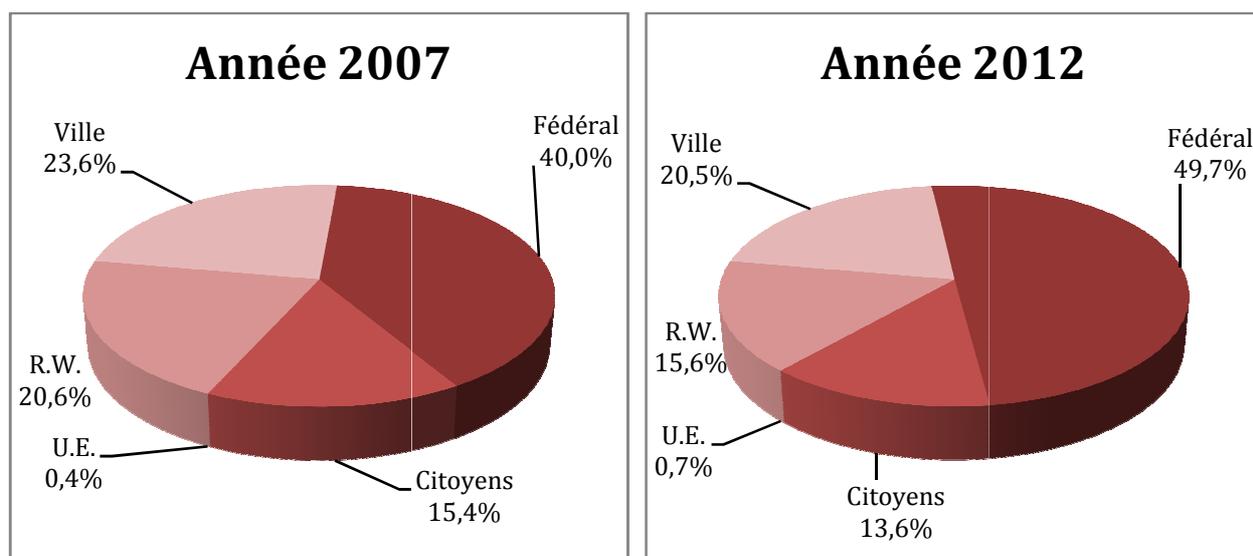
12. LES RECETTES

12. LES RECETTES

13.1. Origine des recettes

Budget 2012	Montant en euros
Fédéral	90.328.274,00 €
Ville	37.169.642,00 €
RW	28.291.822,00 €
Citoyens	24.657.265,00 €
U.E. + Divers	1.277.499,00 €
TOTAL	181.724.502,00 €

13.2. Comparaison de l'évolution des recettes 2007-2012 :



13.3. Evolution du pourcentage des recettes

	Fédéral	Ville	RW	Citoyenne	U.E. + divers
2007	45.018.307€ 40,0 %	26.612.370€ 23,6 %	23.197.216€ 20,6 %	17.301.452€ 15,4 %	487.941€ 0,4 %
2008	49.492.332€ 42,9 %	23.173.474€ 20,1 %	23.574.171€ 20,5 %	18.512.289€ 16,1 %	504.092€ 0,4 %
2009	59.066.025€ 46,6 %	22.597.332€ 17,3 %	24.567.777€ 19,4 %	19.777.053€ 15,6 %	750.538€ 0,6 %
2010	68.913.059€ 46,0 %	26.120.563 € (MB) 18,0 %	26.624.423€ 18,4 %	22.300.010€ 15,4 %	855.348€ 0,6 %
2011	74.057.351€ 46,2 %	33.584.572 € 21,0 %	27.549.987 € 17,2 %	24.027.441€ 15,0 %	948.602€ 0,6 %
2012	90.328.274 € 49,7 %	37.169.642 € 20,5 %	28.291.822€ 15,6 %	24.657.265€ 13,6 %	1.277.499 € 0,7 %

A la lecture de ce tableau, nous pouvons constater que la contribution de l'Etat fédéral, tout comme les années précédentes, demeure la plus importante. Elle représente en effet près de 50 % de l'ensemble des recettes, soit 3,5 points de plus que l'année précédente.

Soulignons que les récupérations financières du Fédéral en matière de RIS et d'AFE, ainsi que les recettes INAMI pour nos Maisons de repos, représentent 66 % de l'intervention de l'Etat fédéral.

Bien qu'en chiffres absolus, la subvention communale est plus importante qu'en 2011, en revanche elle se stabilise, en part relative, autour de 20,5%.

Inversement, la part relative de la Région wallonne représentait 17,2 % en 2011, elle chute à 15,6 % en 2012, soit une diminution de 1,6 point. Rappelons que cette recette comprend notamment la quote-part du Fonds spécial de l'aide sociale, les subsides régionaux en faveur des aides aux familles et les recettes APE. Ces trois postes comptabilisant à eux seuls près de 87,5 % de la participation régionale.

Enfin, il en va de même en ce qui concerne la participation des citoyens ou l'on observe ici aussi une diminution de l'ordre de 1,4 point entre 2010 et 2011. Notons qu'environ 69 % de la contribution des citoyens proviennent essentiellement des recettes d'hébergement avancés en Maisons de repos.

13.4. Détail de la provenance des recettes

LE FEDERAL	BUDGET 2012
R.I.S. + AIDE FINANCIERE	38.690.961,00 €
INAMI (MR/MRS) + LOI HOPITAUX + S.A.D.	21.161.154,00 €
CANDIDATS REFUGIES	12.293.956,00 €
MARIBEL	4.408.579,00 €
ACTIVA	226.544,00 €
PROJET GRANDE VILLE	511.606,00 €
ALLOCATIONS CHAUFFAGE	2.142.343,00 €
ARTICLES 60 + 61	7.665.681,00 €
ACTIVITES SOCIALES ET CULTURELLES	543.875,00 €
TITRES-SERVICES (66,50 %)	608.475,00 €
DIVERSES SUBVENTIONS	2.075.100,00 €
TOTAL	90.328.274,00 €

LA REGION WALLONNE	BUDGET 2012
F.S.A.S.	8.201.315,00 €
AIDES FAM./REPAS A DOM./S.A.D./GAMADO	10.001.000,00 €
A.P.E.	6.646.101,00 €
FIPI/ACTIONS DE QUARTIERS/EFT/MED. DETTES	637.963,00 €
SERVICES DE SANTE MENTALE	982.104,00 €
SUBVENTION ARTICLES 60 + 61	950.000,00 €
URGENCE SOCIALE / ABRIS DE NUIT	600.089,00 €
DIVERSES SUBVENTIONS	273.250,00 €
TOTAL	28.291.822,00 €

LES CITOYENS	BUDGET 2012
FRAIS D'HEBERGEMENT MR/MRS	16.984.865,00 €
RECUPERATION DES FRAIS DE L'AIDE SOCIALE	3.278.933,00 €
AIDES FAM./REPAS A DOM./S.A.D./GAMADO	2.959.400,00 €
ACTIONS DE QUARTIERS	289.040,00 €
TITRES-SERVICES (33,50 %)	306.525,00 €
DIVERS	838.502,00 €
TOTAL	24.657.265,00 €

LA VILLE	BUDGET 2012
VILLE	37.559.642,00 €
dont subvention communale	37.169.642,00 €
UNION EUROPEENNE	550.000,00 €
COMMUNAUTE FRANCAISE	184.727,00 €
COMMUNAUTE URBAINE – RELAIS SOCIAL	470.772,00 €
DIVERS	72 .000 €
TOTAL GENERAL DES RECETTES (Fédéral, RW, Citoyens, Ville, UE, Communauté française, Province du Hainaut, etc.)	187.535.338 €

13.5. Le Fonds spécial de l'aide sociale (FSAS)

En ce qui concerne la dotation du Fonds spéciale de l'aide sociale, le SPW a inscrit une prévision de 8.201.315 euros, somme qui sera perçue par notre CPAS en 2012. Celle-ci a été déterminée sur base des données statistiques collectées en 2011 et en fonction d'un taux d'inflation prévisionnel de 2 % en 2012.

La répartition du FSAS 2012 s'est effectuée selon les critères suivants :

Critères de répartition	Montant en euros
Centre urbain ou centre universitaire (5 %)	803.043 €
Travailleurs sociaux (37 %)	2.746.618 €
Intégration socioprofessionnelle (37 %)	3.214.556 €
Famille et bien-être (16 %)	1.061.202 €
Hébergement (5 %)	375.896 €

Ces dernières années, le FSAS a évolué ces dernières années de la façon suivante :

Année	Montant en euros
2007	6.263.345 €
2008	6.349.158 €
2009	6.561.103 €
2010	7.204.598 €
2011	7.533.798 €
2012	8.201.315 €

CONCLUSION

2012 sera une année charnière pour notre Centre. Tout d'abord parce qu'il s'agit d'une année électorale et qu'au terme de celle-ci, nous aurons un nouveau Conseil, de nouvelles attentes, de nouveaux projets. Mais aussi parce qu'il est fort à parier que les réformes institutionnelles et la politique de rigueur budgétaire qui impacte tous les niveaux de pouvoir vont inévitablement marquer le travail et les orientations de notre CPAS et, alors que le nombre de demande d'aides semblait se stabiliser ces derniers mois, vont plus que probablement drainer de nouveaux publics vers nos services.

Même si nous ne pouvons pas dire aujourd'hui les formes que ces évolutions prendront, il nous faut être prêt à y faire face et comme toujours, pouvoir répondre au mieux aux attentes des citoyens carolorégiens.

Mais d'une autre manière, 2012 sera aussi une année comme une autre : nous sommes toujours inscrits dans une dynamique de grande rigueur budgétaire, cadrée par un plan de gestion que nous respectons avec assiduité et contraints par la situation compliquée dans laquelle se trouve notre Ville de Charleroi qui nous amène une fois de plus à commencer l'année en 12^{ème} provisoire.

C'est dès lors plus que jamais la prudence et la rigueur qui nous ont guidés dans l'établissement du budget 2012. Une prudence qui est présente dans le programme d'investissement peu ambitieux et visant essentiellement à améliorer les infrastructures existantes, une prudence que l'on perçoit au travers du nombre limité de projet et de développement que nous proposons.

La rigueur quant à elle nous permet de maîtriser nos dépenses de fonctionnement, et de garantir à la ville de Charleroi que notre trajectoire budgétaire reste conforme à celle que notre plan de gestion 2010 – 2015 avait annoncée.

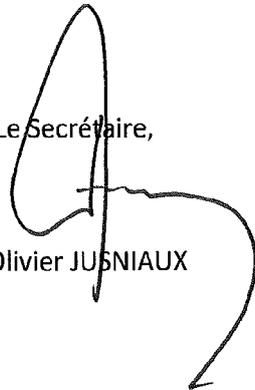
Dans ce contexte, nous avons orienté nos efforts et nos priorités vers l'amélioration des conditions de travail de nos agents, la mise en œuvre de notre plan d'entreprise, la modernisation de nos outils de gestion, et le minimum d'investissement nécessaire pour faire face à l'augmentation de demandes auxquelles notre CPAS – comme tant d'autres – doit répondre.

Si nous respectons de la sorte le cahier des charges imposé par l'autorité de tutelle, il ne faut néanmoins pas perdre de vue un certain nombre de réalités et de problématiques à affronter, notamment :

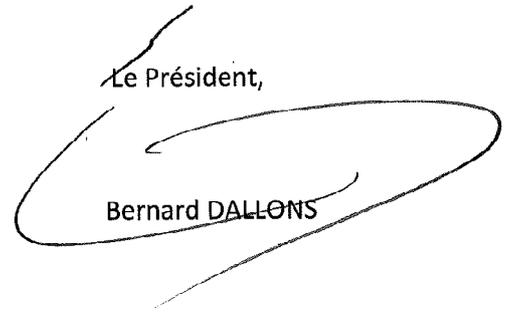
- l'équation que nous devons résoudre chaque année de satisfaire plus de demandes auxquelles il nous faut faire face avec moins de moyens communaux est bornée quelque part par une situation de détresse de plus en plus grande de nos concitoyens ;
- l'incapacité à constituer des réserves budgétaires pose la question de la manière avec laquelle nous ferons face aux besoins d'investissement nécessaires au maintien en l'état de notre patrimoine, et singulièrement de nos maisons de repos.
- la question qui se pose partout mais avec acuité à Charleroi : quelle stratégie mettre en place pour faire face à l'augmentation des dépenses à consacrer au paiement des pensions des agents ?

Ces questions restent entières au jour d'aujourd'hui et le CPAS appel de ses vœux une réflexion globale afin d'amener des éléments de réponses qui nous permettraient de faire la seule chose qui doit être faite dans la situation de pré-crise dans laquelle nous nous trouvons : anticiper.

Le Secrétaire,
Olivier JUSNIAUX



Le Président,
Bernard DALLONS



LEXIQUE DES ABBREVIATIONS

A60 :	<i>Article 60</i>
ACGHP :	<i>Association carolorégienne pour la gestion d'habitations protégées</i>
AIS :	<i>Agence immobilière sociale</i>
AJMO :	<i>Accompagnement des jeunes en milieu ouvert</i>
AMI :	<i>Aide médicale</i>
APE :	<i>Aide à la promotion de l'emploi</i>
ASBL :	<i>Association sans but lucratif</i>
ASE :	<i>Aide sociale équivalente</i>
AWIPH :	<i>Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées</i>
BCSS :	<i>Banque Carrefour de la Sécurité Sociale</i>
CDI :	<i>Contrat à durée indéterminée</i>
BIM :	<i>Bénéfice de l'intervention majorée (anciennement VIPO)</i>
CHU :	<i>Centre hospitalier universitaire</i>
CPAS :	<i>Centre public d'action sociale</i>
CUC :	<i>Communauté urbaine du Pays de Charleroi</i>
EFT :	<i>Entreprises de formation par le travail</i>
EPCP :	<i>Équipe évaluation et prise en charge des paraphilies</i>
ETP :	<i>Effectif en équivalent temps plein</i>
FIPI :	<i>Fonds d'impulsion à la politique des immigrés</i>
FOREM :	<i>Services d'information sur l'emploi et la formation</i>
FRB :	<i>Fondation Roi Baudouin</i>
FRCE :	<i>Fonds de réduction du coût global de l'énergie</i>
FSAS :	<i>Fonds spécial de l'aide social</i>
FSE :	<i>Fonds spécial européen</i>
FSM :	<i>Fonds social mazout</i>
FUNOC :	<i>Formation pour l'université ouverte de Charleroi</i>
IDESS :	<i>Tentatives de développement de l'emploi dans les secteurs des services</i>
INAMI :	<i>Institut national d'assurance maladie invalidité</i>
INS :	<i>Institut national de la statistique</i>
ISPPC :	<i>Intercommunale de santé publique du Pays de Charleroi</i>
MB :	<i>Modification budgétaire</i>
MEBAR :	<i>Energie pour les ménages à revenu modeste</i>
MIREC :	<i>Mission régionale pour l'insertion et l'emploi à Charleroi</i>
PAP :	<i>Plan d'action de prévention</i>
PGV :	<i>Programme des grandes villes</i>
POS+ :	<i>Porte Ouest Service +</i>
PSE :	<i>Promotion de la santé à l'école</i>
PTP :	<i>Programme de transition professionnelle</i>
RD :	<i>Repas à domicile</i>
RE :	<i>Registre des étrangers</i>

RGB :	<i>Révision générale des barèmes</i>
RIS :	<i>Revenu d'intégration sociale</i>
RW :	<i>Région wallonne</i>
SAF :	<i>Service d'aide aux familles</i>
SAJ :	<i>Service d'aide à la jeunesse</i>
SASS :	<i>Structure d'accueil socio-sanitaire</i>
SCRL :	<i>Société coopérative à responsabilité limitée</i>
SINE :	<i>Économie d'insertion sociale</i>
SIPP :	<i>Service Interne de prévention et de protection</i>
SLSP :	<i>Société de logement de service public</i>
SRJ :	<i>Service résidentiel pour jeunes</i>
URE :	<i>Utilisation rationnelle de l'énergie</i>
UVCW :	<i>Union des villes et communes de Wallonie</i>
VIPO:	<i>Veuf(ve)s, pensionné(e)s, invalides, orphelin(e)s</i>
VVG:	<i>Vincent Van Gogh</i>