



CPAS de Charleroi

2015

# Rapport d'activités









# Préambule

*Ce rapport d'activités est le lieu d'un retour en arrière sur l'année écoulée. Il détaille la diversité des missions menées par nos services en 2015. Des services qui tentent, à travers leurs actions tant préventives que qualitatives, de répondre de la meilleure façon qui soit aux besoins sociaux de notre population.*

*Derrière ces projets, ce sont des personnes bien réelles qui, par leur investissement personnel, portent ceux-ci et contribuent ainsi quotidiennement au « mieux vivre ensemble » des citoyens carolos.*

*En tant que CPAS, notre volonté est en effet de tout mettre en place pour que les personnes les plus fragilisées de notre société puissent mener une vie conforme à la dignité humaine et avoir accès aux différents droits fondamentaux : qu'il s'agisse du droit au logement décent, du droit à la formation et au travail, ou encore du droit à un épanouissement culturel et sportif.*

*Avec cette volonté commune d'aller de l'avant, nos actions s'articulent autour des 3 axes stratégiques définis dans le plan d'entreprise 2011-2016 du CPAS de Charleroi : toujours mieux servir nos publics avec l'aide de nos partenaires car c'est notre mission et notre raison d'être ; toujours mieux mobiliser nos équipes car elles permettent d'offrir des services de qualité; et enfin, toujours mieux gérer nos ressources matérielles et financières afin de se donner plus de moyens d'agir et de meilleures chances de réussite.*

*Avant de vous laisser parcourir ce document, nous tenons à remercier l'ensemble de nos agents qui, par leur vif engagement, relèvent l'ensemble des défis de notre institution avec conviction et acuité !*



# Sommaire

## 2015 Quelques moments phares

- Janvier : l'ouverture de la cellule TempO
- Février : la journée de la bienveillance
- Mars : la visite du ministre Borsus – Antenne TempO - Travaux de rénovation et de construction à la Résidence Raoul Hicguet
- Avril : wikipower - le lancement des achats groupés
- Mai : le salon Récup'date & la journée sportive interservices
- Juin : La remise des diplômes aux agents ayant réussi une formation, le théâtre Alzheimer, les budgets participatifs & la Résidence services «Les Peupliers»
- Juillet : Fête foraine à l'antenne et l'Espace citoyen de Dampremy
- Août : La boutique Trans'Form-Oxfam prépare ses rayons pour une rentrée solidaire
- Septembre : la signature de la charte Ville Amie Démence, la remise des certificats de qualification au Passage 45 & la signature du protocole de collaboration avec la police de Charleroi en cas de disparition des seniors
- Octobre : le salon Hainaut senior, le salon de l'emploi, le Forum immobilier & le colloque sur l'insertion

➤ Novembre : la Journée de la Tolérance, «A l'eau quoi! T'as pas d'savon ?» & un comité de direction dédié à la GRH

➤ Décembre : le Noël des mômes, «Viva for life» au coeur de Charleroi & la 20<sup>ème</sup> édition du «Noël des gars de la rue».

## Les missions menées en 2015

Déconstruction de l'Hôpital Civil de Charleroi : augmenter l'offre pour les aînés

La création du service de l'Action collective pour «booster» les opportunités d'insertion socioprofessionnelle

L'ouverture d'un 4<sup>ème</sup> Espace Citoyen

La Maison familiale du CPAS : agréée en tant que Service d'Accueil et d'Aide Educatif (SAAE) depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015

Les outils de concertation entre services

La réforme de nos Services d'Aide et de Soins à Domicile

Une initiative locale d'accueil gérée par le CPAS de Charleroi

Santé mentale : le développement d'une équipe sanitaire mobile

Service informatique : Sociabili, un logiciel « made in » CPAS de Charleroi

Le Service des bâtiments : résultat de la fusion du Service travaux et du Service technique

## Chiffres clés & statistiques

Ressources humaines

Evolution mensuelle du nombre de bénéficiaires du R.I.S.

Evolution du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale globale, par type d'aide

Evolution du nombre de bénéficiaires aidés par le CPAS de Charleroi suite aux sanctions et/ou exclusions des allocations de chômage «ONEM»

Evolution du nombre de bénéficiaires ayant eu recours au service d'insertion professionnelle

Evolution du nombre de bénéficiaires d'un Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS)

Evolution du nombre de bénéficiaires de la cellule d'intervention du Dispositif d'Urgence Sociale (DUS)

Evolution du nombre de bénéficiaires du Service prévention et santé mentale

Repas à domicile : évolution du nombre de personnes aidées et de repas distribués

Comparaison des recettes de 2007 à 2015

Budget ordinaire : répartition par types de dépenses

## Structure du CPAS

- ▶ Le Conseil de l'Action sociale
- ▶ Le Bureau Permanent
- ▶ Les trois comités spéciaux
- ▶ Le Président
- ▶ L'administration centrale



# 2015

## Quelques moments phares !

### Janvier

#### L'ouverture de la cellule TempO

Au 1<sup>er</sup> janvier 2015, la mesure fédérale relative à la fin des allocations d'insertion est entrée en application. Tous les demandeurs d'emploi bénéficiant d'une allocation sur base de leurs études se sont vus exclus à partir du moment où ils comptabilisaient 3 ans de chômage. A Charleroi, c'est environ 1.800 demandeurs d'emploi qui étaient concernés par cette mesure. Le CPAS a dès lors mis en place une cellule d'aide sociale temporaire dite «TempO» dans les locaux de l'ancienne polyclinique de l'Hôpital Civil. Près de 1.500 personnes ont été reçues à la cellule TempO (certaines à plusieurs reprises afin de finaliser leur dossier), majoritairement des personnes isolées ou chefs de ménage, pour obtenir un revenu d'intégration sociale ou une aide complémentaire. Les personnes

cohabitantes ont quant à elles été redirigées vers les antennes sociales. Parmi les 883 personnes qui ont introduit une demande d'aide auprès du CPAS, 654 se sont vu octroyer le RIS (205 isolés, 147 cohabitants et 302 chefs de ménage). Les 229 refus concernaient principalement des personnes cohabitantes dont les ressources du conjoint dépassaient les plafonds autorisés.

Dans les 2 mois qui ont suivi l'octroi du RIS, les nouveaux bénéficiaires en fin de droit ont été conviés à un accueil collectif d'orientation dont l'objectif était de clarifier le projet du bénéficiaire et d'assurer l'orientation vers une action d'insertion que propose le Passage45 à travers l'Espace formation, l'Espace emploi, Carrefour-projets ou encore Trans'action.



**La journée de la bienveillance...**

*Un franc succès pour cette première édition qui a accueilli pas moins de 150 professionnels de la petite enfance.*



# Février

## La journée de la bientraitance

Le 27 février 2015, dans le cadre de la journée de la bientraitance, le Charleroi Espace Meeting Européen (CEME) a été investi par l'équipe de l'Espace citoyen de Dampremy et ses 18 partenaires formant la plateforme «Les enfants d'abord». Celle-ci a été mise sur pied par la Maison des parents de Dampremy (située au sein de l'Espace citoyen) et mène des réflexions, des concertations et des actions dans l'objectif de venir en aide, à l'échelle locale, aux familles confrontées à une situation de pauvreté.

Un franc succès pour cette première édition qui a accueilli pas moins de 150 professionnels du secteur

social en général et de la petite enfance en particulier pour la matinée de conférence et d'ateliers qui leur était consacrée. Diverses activités à destination du public ont ensuite été organisées tout au long de l'après-midi «parents-enfants». Au programme: des massages pour bébés, des histoires, un atelier de peinture avec la confection d'un mandala géant, des jeux de société mais aussi un spectacle de marionnettes réalisé par les acteurs de la troupe de l'atelier théâtre de la Maison des parents.

# Mars

## La visite du ministre fédéral de l'intégration à la cellule TempO

Le 4 mars 2015, le ministre Willy Borsus a choisi notre institution

pour effectuer sa première visite officielle de CPAS. Pour lui, il était logique que celle-ci se fasse dans le plus grand CPAS de Wallonie. Le ministre a profité de l'occasion pour rencontrer les directeurs des divisions de première ligne, à savoir le Service social, le Service d'accueil et d'hébergement des aînés, le Secteur des soins et services à domicile ainsi que la division prévention et santé mentale.

Le ministre s'est également intéressé au fonctionnement de la cellule TempO mise en place pour accueillir et aider les exclus des allocations de chômage au 1er janvier 2015. Il a pu s'entretenir avec des bénéficiaires qui ont souligné la qualité de l'accueil reçu et l'efficacité des services rendus par nos collègues. Très intéressé également par la réinsertion socioprofessionnelle, le ministre s'est ensuite dirigé vers le Passage45 où il a eu l'occasion de rencontrer trois personnes ayant retrouvé un emploi à l'issue de leur formation. En fin de visite, il a souligné que malgré le fait qu'il faut agir dans un contexte budgétaire très difficile, l'aide aux personnes en difficulté doit rester une priorité et qu'il s'agit bien là d'une responsabilité sociétale.



## Wikipower...

Le CPAS de Charleroi a lancé en avril 2015 son premier achat groupé d'énergie pour l'électricité, le gaz, le mazout et les pellets ouvert à tous les citoyens wallons.



## Les travaux de rénovation et de construction à la Résidence Raoul Hicguet

Les travaux de rénovation de la Maison de repos de Montignies-sur-Sambre ainsi que la construction d'un nouveau centre d'accueil de jour de 15 places ont avancé de façon remarquable en début d'année 2015 ! Pendant la durée de ces travaux, 9 modules confortables équipés de cabinets de toilette et de douches individuels ont été installés pour accueillir 16 résidents, et ce afin d'offrir à ces personnes un hébergement de qualité identique ou similaire. Au terme des travaux, prévu pour 2017, 60 nouvelles chambres seront créées, dont quelques chambres pour couples. Notons



qu'une unité de court-séjour de 17 lits verra également le jour, sur le site de Montignies-sur-Sambre. Afin de faire face au vieillissement de la population, la volonté du CPAS de Charleroi est en effet de créer de véritables «pools gériatriques» englobant une maison de repos et de soins, un centre d'accueil de jour et un centre de court-séjour voire une résidence services.

Avril

### Wikipower, le lancement des achats groupés

Le CPAS de Charleroi a lancé en avril 2015 son premier achat groupé d'énergie pour l'électricité, le gaz, le mazout et les pellets. Celui-ci

était ouvert à tous les citoyens carolos mais aussi à tous les consommateurs wallons. L'objectif de l'achat groupé est de rassembler un maximum de consommateurs pour négocier des réductions sur les prix habituellement pratiqués par les fournisseurs d'électricité et de gaz. Plus de 4.000 ménages ont pris part aux achats groupés de Charleroi, dont 87% en provenance de la Province du Hainaut et 72% de l'entité de Charleroi. Parmi ces 4.000 ménages, 1.500 ont souscrit à l'offre de Wikipower, ce qui a permis de faire économiser un total de 170.000 euros aux citoyens, soit 120 euros en moyenne par souscripteur.

Mai

### Le salon Récup'date

Le 3 mai 2015 s'est tenu la première édition de Récup'date, le salon carolo de la récup et de l'upcycling, au CEME à Dampremy. Cet évènement est une initiative du CPAS de Charleroi, de la Ville, du CEME, ainsi que de la Ressourcerie du Val de Sambre et de l'ICDI. Récup'date a rencontré un grand succès puisqu'il a attiré près de



## La journée sportive interservices...

environ 200 participants  
et supporters étaient présents  
tout au long de cette journée  
placée sous le signe  
de la bonne humeur,  
du fair-play et  
du dépassement  
de soi.

1.300 visiteurs venus des 4 coins de la Belgique pour découvrir les créations de la quarantaine d'exposants et d'artisans. Parmi ceux-ci, l'EFT Trans'form qui a présenté de nombreux objets customisés tels que des sièges de type «poufs contemporains» réalisés avec des tambours de machines à laver ainsi que l'Espace citoyen de Dampremy qui a pu dévoiler ses créations réalisées au cours des ateliers «Recycle textiles». Une journée de découvertes et de rencontres placées sous le signe du développement durable.

### La journée sportive interservices

Pour la deuxième année consécutive, une journée sportive



interservices a été organisée pour le personnel du CPAS le 30 mai 2015 au stade Yernaux de Montignies-sur-Sambre. C'est environ 200 participants et supporters qui étaient présents tout au long de cette journée placée sous le signe de la bonne humeur, du fair-play et du dépassement de soi. Au programme : tournoi de mini-foot, concours de pétanque, blind test musical et culturel. L'objectif de cet événement est d'organiser une rencontre conviviale, en dehors du cadre professionnel, pour permettre aux agents des différents services du CPAS de tisser des liens et de renforcer le sentiment d'appartenance ; le sport étant également un excellent levier pour renforcer l'esprit d'équipe.

juin

### La remise des diplômes aux agents ayant réussi une formation

Le 2 juin 2015, les membres du personnel ayant réussi une formation (baccalauréat, master, certificat complémentaire de formation générale secondaire professionnel, formation d'aide familiale et infirmière, formation complémentaire en gériatrie, formation de directeur de maison de repos, etc.) au cours de ces trois dernières années se sont réunis, dans le cadre magnifique du château de Monceau, pour une cérémonie en leur honneur suivie d'un verre de l'amitié.

En tout, 64 personnes ont été mises à l'honneur par le Directeur Général et le Directeur du Service de Gestion des Ressources Humaines.

Cette cérémonie permet à notre institution de féliciter et d'exprimer de la reconnaissance envers ses agents.

### Le théâtre Alzheimer

Le 17 juin 2015 s'est déroulé, à la Maison pour Associations (MPA)



### Les budgets participatifs...

tous plaçaient l'humain au centre, tous présentaient des critères essentiels tels que la lutte contre les formes d'exclusion en renforçant le lien social ou en ayant un impact positif sur les personnes

...

de Marchiennes, le spectacle d'improvisation joué par les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. C'est pour aider ces patients à sortir de leur isolement, à renforcer leur intégration mais aussi à stimuler leur mémoire que le CPAS de Charleroi, en collaboration avec le Centre d'Action Laïque de Charleroi (CAL), organise ce spectacle d'impro annuel qui en est déjà à sa quatrième édition ! Quelques 150 personnes sont venues applaudir notre vingtaine d'aînés montés sur les planches pour l'occasion et qui ont joué, avec beaucoup d'humour, une dizaine de saynètes sur les thèmes de la vie de tous les jours, en lien avec leur passé. Cela leur a notamment permis de

stimuler leur mémoire grâce à leurs souvenirs. Ce spectacle a aussi pour objectif d'offrir aux membres de leur famille la possibilité de les voir «autrement»... Il faut savoir que c'est environ 60 % des 957 résidents des neuf maisons de repos du CPAS de Charleroi qui souffrent de troubles cognitifs ou de démence liée au vieillissement, à la sénilité. La maladie d'Alzheimer en est la cause principale. Le CPAS de Charleroi a donc trouvé, dans le théâtre, un outil efficace pour stimuler la mémoire des seniors concernés. Comme l'explique la référente Alzheimer de notre institution : *«mettre sur scène des personnes atteintes de pertes sévères de mémoire a un sens social et thérapeutique»*.



## Les budgets participatifs

Le 23 juin 2015 ont été présentées, à l'Espace citoyen Porte Ouest, les 19 associations lauréates retenues par le CPAS pour l'obtention d'un budget participatif 2015. L'objectif pour notre institution est de donner le coup de pouce initial, de jouer en quelque sorte le rôle d'incubateur pour ces «startups sociales». Les 19 projets comportaient une même particularité : tous plaçaient l'humain au centre, tous présentaient des critères essentiels tels que la lutte contre les formes d'exclusion en renforçant le lien social ou en ayant un impact positif sur les personnes en situation de précarité. Sur les 33 projets qui ont été présentés (pour un montant demandé de 70.000 euros), 19 ont été remarqués et approuvés pour un montant global de 31.650 euros. Notons que cette mission de sélection a été confiée à un comité d'agrément multidisciplinaire composée de 8 personnes : 2 conseillers de l'Action sociale, 2 personnes issues du monde associatif carolo, 2 représentants d'association ayant bénéficié d'un budget participatif par le passé et enfin, 2 agents du CPAS de Charleroi.

## La Résidence services de Monceau...

L'objectif de remplir la totalité des logements de la Résidence services «Les peupliers» avant la fin de l'été 2015 a largement été atteint puisqu'en juin déjà, les 24 logements étaient tous occupés !



C'est au début des années 2000 que la tradition des budgets participatifs a débuté, avec au départ une portée essentiellement locale (Espace citoyen Porte Ouest). La démarche s'est ensuite étendue aux territoires des 3 Espaces citoyens pour être déployée, quelques années plus tard, sur l'ensemble des 15 communes de Charleroi.

## La Résidence services « Les Peupliers »

L'objectif de remplir la totalité des logements de la Résidence services «Les peupliers» avant la fin de l'été 2015 a largement été atteint puisqu'en juin déjà, les 24 logements étaient tous occupés!

Pour rappel la résidence a été inaugurée en novembre 2014 et est la dernière née des résidences services du CPAS de Charleroi, qui en compte déjà deux: une première à Marcinelle et une deuxième à Gilly. Une quatrième résidence de 23 appartements va également bientôt voir le jour sur le site de la Maison de repos Dr Hustin à Marchienne-au-Pont.

La Résidence services «Les Peupliers» est le fruit d'une collaboration avec la Sambrienne. Elle est destinée aux personnes de plus de 60 ans et est composée de 24 appartements d'environ 50 m<sup>2</sup>, d'une salle polyvalente et d'un cybercafé. Tout comme les centres d'accueil de jour ou encore les unités de court-séjour, les

résidences services font partie des différentes alternatives à l'entrée en maison de repos. Cela permet aux personnes qui ne se sentent peut-être plus en sécurité chez elles de pouvoir bénéficier d'un encadrement sécurisé. Les trois valeurs de ce type de logement sont la sécurité, l'autonomie et la solidarité. Les personnes qui intègrent une résidence services ont en effet l'opportunité de vivre comme si elles étaient chez elles et peuvent continuer à bénéficier des services d'aide et de soins à domicile qu'elles utilisaient déjà à leur domicile. Afin de créer du lien social et de la solidarité entre les résidents, un éducateur a été engagé et l'on a également prévu des petits salons à chaque étage ainsi qu'une salle polyvalente où les locataires peuvent se retrouver pour regarder un film ou une émission télévisée. On trouve également deux ordinateurs à la disposition des personnes qui souhaitent rester en contact virtuel avec leur famille ou avec le monde extérieur.



## C'est la rentrée...

La boutique Trans'Form-Oxfam  
prépare ses rayons pour une  
rentrée solidaire.



# Juillet

## Fête foraine à l'antenne et à l'Espace citoyen de Dampremy

Le 2 juillet 2015 après-midi, la fête foraine s'installait dans le jardin commun à l'antenne sociale et à l'Espace citoyen de Dampremy qui organisaient l'évènement. Cette première édition, à l'initiative de l'antenne, a connu un réel succès puisque 80 enfants, accompagnés par leurs parents, ont participé aux festivités.

Mur d'escalade et toboggan gonflables, pêche au canard, jeux, bricolages, grimages, bonbons, barbe à papa, clown et tortue ninja: tous les ingrédients étaient réunis pour que ces familles passent un moment inoubliable !



C'était l'occasion de montrer qu'une antenne sociale pouvait également s'ouvrir à des actions communautaires. C'était aussi une opportunité pour le public de voir les agents de l'antenne différemment, dans une atmosphère beaucoup plus détendue.

# Août

## La boutique Trans'form-Oxfam prépare ses rayons pour une rentrée solidaire

Dès la fin du mois d'août, notre magasin de seconde main, situé à Marcinelle sur le site du pôle d'économie sociale du CPAS, a installé dans ses rayons de nombreuses fournitures scolaires

de deuxième main (cartables, plumiers, livres, équerres,...) à prix défiant toute concurrence c'est-à-dire moins d'un tiers du prix du marché. En quelques jours, tout le matériel est parti. Cela a ainsi pu soulager le budget consacré à la rentrée scolaire pour bon nombre de familles dans le besoin.

# Septembre

## La signature de la charte Ville Amie Démence

Le 15 septembre 2015, la Présidente de la Ligue Alzheimer, Sabine Henry, le Président du CPAS, Eric Massin et les deux Echevins de la Ville de Charleroi concernés par cette thématique, Mohamed Fekrioui (santé) et Serge Beghin (aînés), ont signé la charte «Ville Amie Démence» (ViADem) destinée à encourager l'inclusion au sein de la commune des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et/ou d'une pathologie apparentée. Elle visait également à améliorer la qualité de vie de ces personnes et de leurs proches autour d'activités et d'actions efficaces de valorisation des seniors.

La signature de cette charte est intervenue dans le contexte de

**La cérémonie des certificats  
de qualification au Passage 45...**

*remis à 52 personnes ayant  
réussi leurs formations  
données par le service  
d'insertion du CPAS  
de Charleroi.*



la journée internationale de la maladie d'Alzheimer, à savoir le 21 septembre, et a scellé un partenariat vieux de 10 ans, l'Alzheimer Café de Charleroi ayant vu le jour en 2005, entre la Ligue Alzheimer, la Ville et le CPAS.

### La remise des certificats de qualification au Passage 45

Le 16 septembre 2015, la joie et la fierté étaient au rendez-vous lors de la cérémonie de remise des diplômes à 52 personnes ayant réussi leurs formations données par le service d'insertion du CPAS de Charleroi. Ces cours, d'une durée d'un an ou 18 mois, sont dispensés aux bénéficiaires de l'aide sociale qui veulent retrouver un emploi.

En 2015, l'accent a été mis sur les 3 formations qualifiantes suivantes: la formation d'aide ménagère (28 diplômées), celle d'aide familiale (15 diplômées) et enfin celle d'assistante logistique en milieu hospitalier (9 diplômées). Notons que notre service d'insertion met tout en œuvre pour mettre en adéquation les formations que nous proposons et le marché de l'emploi de la région. La cérémonie s'est déroulée en présence du Directeur général f.f. du CPAS, Lahssen Mazouz et de l'équipe de formateurs du Passage 45. Recevoir ce certificat était pour les lauréates un grand moment de valorisation avec un nouvel avenir qui s'ouvre devant elles. A titre informatif, parmi les 52 personnes

formées en 2014, 33 ont été mises à l'emploi et 5 autres ont décidé de continuer leur parcours de formation afin d'augmenter leur chance d'accéder à un emploi.

### La signature du protocole de collaboration avec la police de Charleroi en cas de disparition des seniors

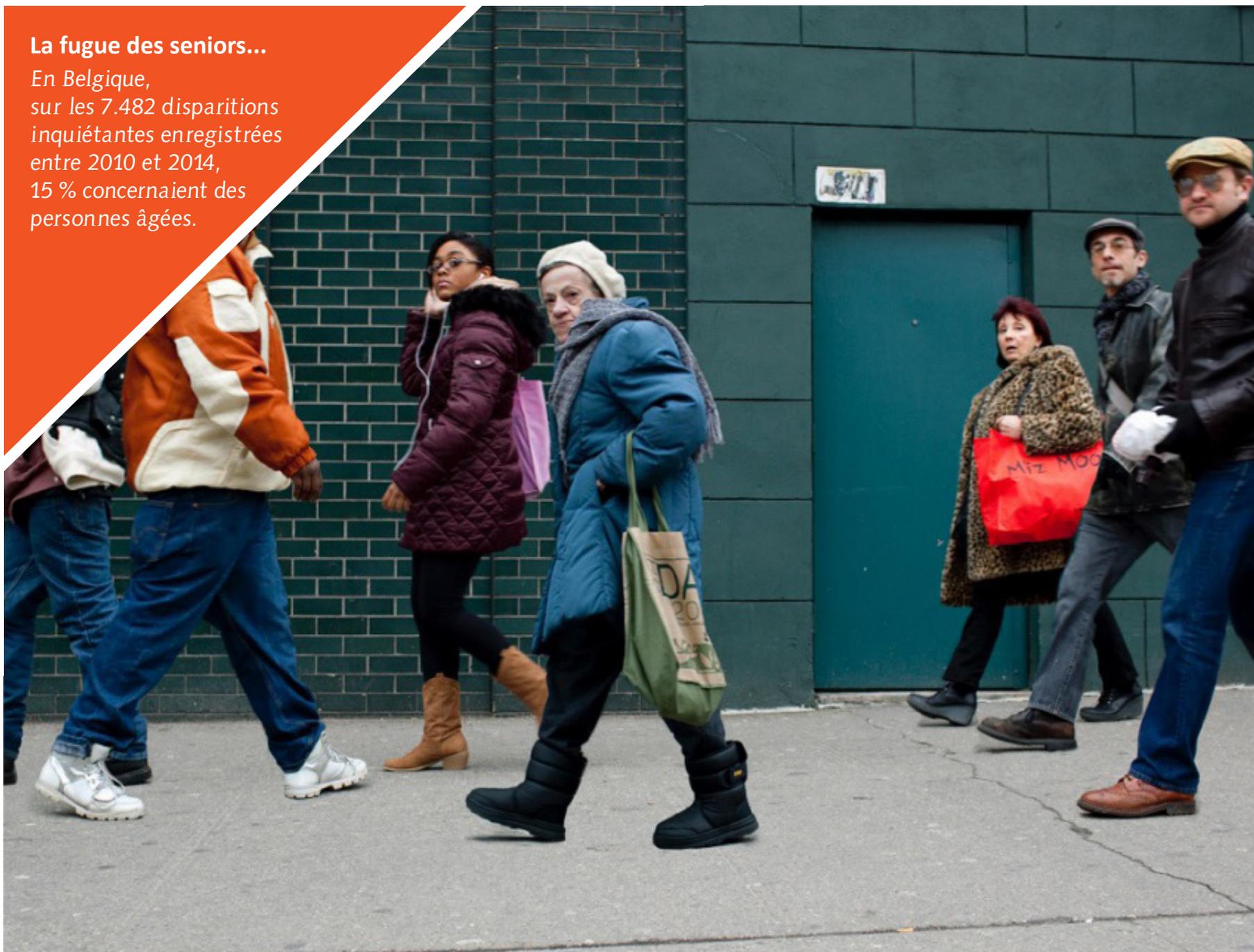
Les disparitions de seniors, un problème qui peut tous nous concerner un jour... C'est pourquoi, le 23 septembre 2015, a eu lieu dans l'auditorium de l'Hôtel de Police de Charleroi, la signature du protocole de collaboration en cas de disparition des seniors atteints de démence. Les cadres de la zone de police, le substitut du procureur du Roi, le Président Eric Massin, le Directeur général f.f. Lahssen Mazouz, les directeurs de nos maisons de repos et les responsables des services d'aide et de soins à domicile étaient tous présents pour l'occasion.

Ce protocole a pour objectif de faciliter et d'augmenter les chances de réussite des recherches lorsqu'une disparition est signalée, car dans ce secteur, quelques heures peuvent parfois permettre de sauver une vie... L'objectif



## La fugue des seniors...

En Belgique,  
sur les 7.482 disparitions  
inquiétantes enregistrées  
entre 2010 et 2014,  
15 % concernaient des  
personnes âgées.



est également de garantir une intervention rapide et efficace, une attitude proactive du personnel soignant et de la Police.

Outre le signalement rapide de la disparition, le personnel des différentes MR/MRS est également invité à remplir une fiche signalétique individuelle pour chaque résident présentant des troubles de démence ou d'Alzheimer, ou encore d'appeler au plus tard dans les vingt minutes qui suivent la disparition constatée. Il faut savoir qu'en Belgique, sur les 7.482 disparitions inquiétantes enregistrées entre 2010 et 2014, 15 % concernaient des personnes âgées. Pour cette catégorie de personnes, le taux de mortalité est élevé. De 15 à 20 % des seniors

disparus sont en effet retrouvés lorsqu'il est trop tard.

Octobre

### Le salon Hainaut senior

Le 9 octobre 2015 s'est tenu au CEME (Charleroi Espace Meeting Européen) le Salon Charleroi-Hainaut Seniors, lequel a accueilli près d'un millier de visiteurs. Pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, le CPAS de Charleroi faisait partie des organisateurs du Salon en partenariat avec la Province de Hainaut et la Ville de Charleroi. Axé sur la citoyenneté active des seniors, ce salon offrait l'occasion aux visiteurs de découvrir de nombreux services associatifs,

publics et/ou privés mis à leur disposition.

Parmi la cinquantaine d'exposants, le CPAS de Charleroi présentait un stand informatif sur les différents services d'accueil et d'hébergement des aînés ainsi que les services d'aide et de soins à domicile.

Des visites en minibus ont également été organisées auprès des résidences services de Marcinelle et Monceau, des visites qui ont rencontré un grand succès !

### Le salon de l'emploi

Le 22 octobre 2015, le CPAS de Charleroi était présent à Charleroi Expo au cœur de la 23<sup>ème</sup> édition du Salon de l'Emploi et de la Création d'Activités. Depuis maintenant trois ans, le CPAS apporte son soutien à ce Salon qui profite aux personnes que nous formons et accompagnons vers le marché de l'emploi.

Vu le succès rencontré en 2014, le CPAS a réitéré l'expérience du «Job Dating». Le concept est de réunir, lors de courts entretiens de 7 à 10 minutes maximum, divers employeurs du Salon et des candidats arrivant au terme de leur parcours de formation ou de réinsertion.

Au total, 3 séances de «Job Dating»





ont été organisées dans les secteurs du bâtiment, de la livraison et de la réparation d'électroménagers. Notre CPAS est en effet un allié objectif des entrepreneurs de la région de Charleroi car il contribue à former des centaines de personnes grâce à des formations qualifiantes ainsi qu'à des aptitudes à valoriser sur le marché de l'emploi.

## Le Forum immobilier

Les 22 et 23 octobre 2015 s'est tenue la deuxième édition du Forum immobilier au Palais des Beaux-Arts de Charleroi. L'événement, organisé par l'intercommunale Igretec, avait une double vocation: donner, d'une part, aux promoteurs privés et publics l'opportunité de présenter leurs projets et potentialités d'investissements dans la région, et d'autre part, de favoriser les rencontres d'affaires entre les participants. Le CPAS était présent et avait pour objectif de promouvoir son projet de développement de l'îlot Zoé Drion, un quartier résidentiel qui viendra en lieu et place de l'ancien site de l'hôpital civil. Cet îlot, d'une superficie d'1,6 hectare, est encadré par trois boulevards structurants de la Ville haute, par des équipements publics entièrement rénovés ainsi que par trois parcs.

Rappelons que la volonté du CPAS de Charleroi est d'y créer un véritable «village des aînés» comprenant une maison de repos et de soins de 120 lits, un centre d'accueil de jour, un centre de court séjour, ainsi qu'une résidence services. Il est également prévu d'y construire des logements moyens et quelques commerces de proximité grâce aux concours d'investisseurs privés. La deuxième édition du Forum immobilier a connu un beau succès de fréquentation, près de 800 professionnels (promoteurs, investisseurs, propriétaires...) étaient en effet au rendez-vous !

## Le colloque sur l'insertion

Le 23 octobre 2015, le CPAS de Charleroi a organisé, pour la deuxième année consécutive, en son auditoire une matinée

de réflexion qui avait pour thème : «l'insertion, l'impossible rentabilité? Innovation sociale et impact social». Les orateurs présents aux côtés du Président du CPAS Eric Massin, tous reconnus pour leur expertise sur le sujet, étaient Sybille Mertens, chargée de cours HEC-ULG-Titulaire de la Chaire CERA «Cooperative and social Entrepreneurship», Denis Stokkink, Président de «Pour la Solidarité» European think & do Tank, et enfin, Ricardo Cherenti, Conseiller expert UVCW – Fédération des CPAS.

A nouveau, le CPAS de Charleroi a endossé son rôle de laboratoire du social et a souhaité faire avancer le débat et alimenter les réflexions. L'objectif à l'issue de cette matinée était de voir comment cette nouvelle logique impacte le travail d'insertion et comment





## **La Journée de la Tolérance...**

*a pour but de sensibiliser, aussi bien les enfants que les adultes, à la diversité de la société mais aussi à la situation réelle des migrants.*

les institutions proposent des adaptations pour y faire face !

Novembre

## La Journée de la Tolérance

Le 16 novembre 2015, environ 700 personnes ont participé à la Journée de la Tolérance qui a été célébrée dans le bâtiment de la bibliothèque de l'Université du Travail (U.T.).

Porté par le CPAS de Charleroi et ses Actions de quartier, Marchienne Babel, la MPA, la bibliothèque de l'U.T., le CAL, etc., le collectif carolo de la Journée de la Tolérance a élaboré un programme pédagogique destiné aux écoles de la région mais aussi à un public plus large.

Les activités diverses et variées qui

avaient pour thèmes principaux : l'immigration, les handicaps, les différences liées aux origines et les préjugés en général, visaient à sensibiliser, aussi bien les enfants que les adultes, à la diversité de la société mais aussi à la situation réelle des migrants.

## La journée d'échanges «A l'eau quoi ! T'as pas d'savon ?»

Le 19 novembre 2015 se tenait à la Maison pour Associations (MPA) la troisième édition de «A l'eau quoi! T'as pas d'savon?», une journée d'échanges destinée aux professionnels sur le thème de l'hygiène corporelle et domestique dans les groupes. Cet événement a été organisé par le Service des Actions de Quartiers et plus particulièrement l'Espace citoyen de Dampremy, dans le cadre de ses

missions (plateforme partenariale «Santé communautaire»). Cette journée a rencontré un vif succès: c'est en effet 120 professionnels et participants qui s'y sont donné rendez-vous !

## Un Comité de direction dédié à la GRH

Le 25 novembre 2015, le Directeur général et les membres du Comité de direction du CPAS se sont réunis, une journée entière, au Château de Monceau dans le cadre d'un Comité de direction consacré à la gestion des ressources humaines. Tout au long de cette journée de travail, de nombreux points ont été passés en revue et des lignes de conduite ont pu être dégagées à propos des thématiques suivantes : le cadre organique, les nominations prévues en 2016, le nouveau logiciel GRH, la politique de recrutement, la politique des « f.f. », les évaluations, les principes à suivre pour les demandes de mobilité, la politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, l'identification de postes pour lesquels il est indispensable de pouvoir assurer une continuité de gestion (départs annoncés dans les 3 ans), la meilleure utilisation des budgets destinés aux salaires



Le CPAS de Charleroi,  
la Ville et l'ensemble du Collège  
communal ont eux aussi décidé  
de se mobiliser pour  
Viva for Life !



(remplacement rapide en cas d'absence), la mise en place du télétravail, etc. Ces nouvelles lignes de conduite seront très prochainement mises en œuvre au sein de notre institution. Elles permettront une meilleure organisation ainsi qu'une politique encore plus dynamique de la gestion des ressources humaines.

## Décembre

### Le Noël des mômes

Le 12 décembre 2015, pour la 19ème année consécutive, les deux bus anglais du traditionnel «Noël des Mômes» ont sillonné le centre-ville de Charleroi. Petits et grands ont pu grimper gratuitement à leur bord et visiter de nombreux lieux partenaires du «Noël des Mômes». Celui-ci proposait en effet, dans le cadre des festivités de fin d'année, aux enfants et à leurs parents de participer gratuitement à de nombreuses activités culturelles, ludiques,... Au total, une trentaine d'animations étaient prévues et notamment à la Maison de l'Énergie du CPAS de Charleroi où les participants ont pu fabriquer de l'énergie en pédalant et découvrir des trucs et astuces pour faire des économies d'énergie.

Le Noël des Mômes est une initiative du Centre d'Animation et d'Information pour la Jeunesse, en collaboration avec les départements Jeunesse, Famille, Culture et Tourisme de la Ville de Charleroi. Au total, un millier de personnes ont participé à l'évènement.

### « Viva for life » au cœur de Charleroi

L'opération de solidarité de la radio Vivacité qui vise à récolter le plus de dons possibles pour lutter contre le fléau de la pauvreté et en particulier la pauvreté des enfants a, en 2015, fait escale au Village de Noël de Charleroi. Solidaires de l'action, le CPAS de Charleroi, la Ville et l'ensemble du Collège communal

ont eux aussi décidé de se mobiliser pour «Viva for Life» ! C'est dans le cadre chic et élégant de la salle du congrès du Palais des beaux-arts que le Bourgmestre, les Echevins et les autorités du CPAS ont invité, le 18 décembre 2015, les agents de la Ville et du CPAS à les rejoindre pour un «Apéro solidaire» au profit de la petite enfance précarisée. En cette période de fête et de générosité, ils ont en effet décidé d'assurer l'animation et le service pour partager un agréable moment festif, le tout au profit l'opération de solidarité !

Le 19 décembre, le lendemain donc, une grande collecte de vêtements pour enfants de 0 à 6 ans a également été organisée par l'ICDI et le CPAS dans «le chalet pour enfants» du marché de Noël.



**Le «Noël des gars de la rue»...**

offert le 15 décembre 2015  
au Palais des expos de Charleroi  
a réuni près de 170 convives  
dans une ambiance  
chaleureuse  
et détendue.



Ces vêtements ont, directement, été redistribués à des familles en difficulté.

Soulignons par ailleurs que les deux Espaces citoyens de Dampremy et Marchienne Docherie ont également apporté leur pierre à l'édifice lors de la Foire artisanale du Comité d'Initiatives de Dampremy. Ils ont en effet tenu un stand, le week-end du 12 et 13 décembre, de vente d'objets divers (principalement des bricolages de Noël sur base d'objets de récupération) au profit de l'opération «Viva for Life».

Au total, 2 chèques ont été remis dans la boîte à dons de l'opération «Viva for Life» ! Un premier affichant le résultat de la collecte de vêtements d'enfants, organisée

samedi passé par l'ICDI et le CPAS sur le village de Noël, à savoir 20 m<sup>3</sup> de vêtements pour enfants de 0 à 6 ans ! Les deux institutions voulaient en effet participer à l'opération «Viva for Life» tout en faisant le lien avec leur mission de base. Ces vêtements ont été redistribués par le CPAS aux familles en difficulté du service jeunesse et du service étrangers.

Le deuxième chèque a été remis par le Collège communal, la Ville de Charleroi ainsi que le CPAS et affichait un montant de 6.595€, somme qui a pu être récoltée grâce à l'Apéro solidaire, lequel a rencontré un vif succès également!

## 20<sup>ème</sup> édition du « Noël des gars de la rue »

Depuis 20 ans, Carolo Rue (Service prévention assuétudes du CPAS de Charleroi) organise le «Repas de Noël des gars de la rue». Ce repas leur a été offert le 15 décembre 2015 au Palais des expos de Charleroi et a réuni près de 170 convives dans une ambiance chaleureuse et détendue. Cette initiative a pour objectif de réduire l'isolement ressenti avec plus d'intensité lors des fêtes de fin d'année par les personnes vivant dans des conditions précaires. Ce projet permet également de renforcer les liens entre les bénéficiaires et les professionnels tant du CPAS que du réseau socio-sanitaire dans son ensemble (Diapason, IST Sida, le rebond, l'hôtel social, etc.). Il s'agit d'une collaboration entre une douzaine de services ou d'associations avec la constitution d'un groupe porteur «mixte» réunissant des services du CPAS : actions de quartier, service prévention assuétudes, service des achats, service communication, service entretien et de groupes de bénéficiaires («les petits doigts de fée», «toudi boudji», etc.).



## Le site de l'Hôpital civil de Charleroi...

Une dixième maison de repos  
d'au moins 120 lits entourée  
d'une résidence services  
de 24 à 48 appartements  
ainsi que d'un centre  
de jour et un centre  
de court-séjour.



# Les missions menées en 2015

## Déconstruction de l'Hôpital Civil de Charleroi : augmenter l'offre pour les aînés

C'est le 1<sup>er</sup> mai 2015, que le CPAS de Charleroi a récupéré les clefs de l'établissement hospitalier qui, datant des années cinquante, a cessé ses activités en novembre 2014 pour emménager dans les nouveaux locaux de l'Hôpital Marie Curie à Lodelinsart.

Les travaux de déconstruction ont démarré dès la semaine suivante, un entrepreneur avait été désigné au préalable car une étude avait montré l'impossibilité de la rénovation du bâtiment. Cette déconstruction se fait dans les règles de l'art avec dans un premier temps, la récupération par l'entreprise de tous les matériaux pouvant être revalorisés. La seconde phase consiste à désamianter le site ; cette phase a été plus importante que prévu à la base car l'avancée de la déconstruction a fait découvrir plus d'amiante qu'estimé au départ. Un surcoût pour le CPAS mais aucune crainte à avoir pour les riverains : ces travaux s'effectuant par des entreprises spécialisées opérant sous la guidance stricte d'organismes de contrôle officiels.

La troisième phase, la démolition proprement dite débutera à la fin du printemps 2016. Le site qui comprend trois niveaux de sous-sol sera remis à niveau en utilisant une partie des déchets de démolition qui seront concassés sur place. Une méthode qui a

l'avantage de limiter le charroi et donc les nuisances des riverains. Le président, Eric Massin, a tenu à informer les riverains dès avant l'ouverture du chantier. Un comité de suivi a été constitué où des citoyens peuvent faire des remarques ou poser des questions sur l'avancement du chantier. Il se réunit tous les deux mois et jusqu'ici, très peu de désagréments ont été évoqués.

Dès l'entame des réflexions, Eric Massin a souhaité consacrer une partie de l'îlot Zoé Drion à la construction d'une dixième maison de repos d'au moins 120 lits entourée d'une résidence services de 24 à 48 appartements ainsi que d'un centre de jour et un centre de court-séjour. Un véritable «Village des seniors» serait ainsi constitué répondant aux besoins grandissants d'une population vieillissante comme dans l'ensemble de l'Europe occidentale.

Ce souhait a été conforté par une étude de la Faculté d'Architecture et d'Urbanisme de l'UCL qui a aidé le CPAS à définir un programme de redéveloppement du site sur base d'un audit socioéconomique visant à identifier les besoins pour Charleroi, compte tenu de la situation existante et de la projection sur les 10 prochaines années.

Des scénarii documentés ont ainsi été présentés aux investisseurs notamment lors du second Forum

Depuis la fin de 2014,  
notre institution réfléchissait  
à une réforme du dispositif  
d'Insertion  
socioprofessionnelle...  
**Voici le Service de  
l'Action collective.**



immobilier de Charleroi qui s'est tenu en octobre 2015. Outre les structures du CPAS, ce futur quartier résidentiel comportera du logement privé. Des promoteurs se montrent intéressés et se sont déjà manifestés auprès des autorités du CPAS mais il est encore trop tôt pour donner plus de précisions sur l'aspect définitif de l'îlot Zoé Drion. Cependant, on peut déjà dire qu'il aura une connotation «verte» car, en effet, le masterplan Ville haute prévoit de créer un maillage végétal qui rende possible la traversée piétonne de l'îlot et qui le relie aux parcs Depelseneire et Astrid au Sud et au parc Hiernaux au Nord. Une promenade paysagère de plus d'un kilomètre serait ainsi réalisée en plein centre ville renforçant encore l'attractivité du site.

### **La création du service de l'Action collective pour « booster » les opportunités d'insertion socioprofessionnelle**

Depuis la fin de l'année 2014, notre institution réfléchissait à une réforme du dispositif d'Insertion socioprofessionnelle (ISP).

Au fil des travaux, il est apparu évident que des services dédiés à l'ISP se trouvaient localisés au sein de deux départements; à savoir le Service social d'une part et d'autre part, les Actions de quartier. Il a semblé plus efficace de les réunir au sein d'un seul département.

La réflexion sur les processus d'insertion socioprofessionnelle au sein du CPAS de Charleroi est née avec l'augmentation très significative des demandes d'aide enregistrées en lien ces dernières

années avec les mesures d'exclusion du chômage encore renforcées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 avec la fin des allocations d'insertion pour des centaines de personnes domiciliées dans l'entité de Charleroi. On peut ainsi considérer qu'en un an, plus de 1.000 personnes supplémentaires bénéficient du revenu d'intégration sociale à Charleroi !

Une première phase de réflexion a eu lieu avec les acteurs des services considérés et le soutien d'un consultant externe. Il est rapidement apparu qu'avec l'augmentation des demandes, il fallait regrouper toutes nos forces dans un dispositif unique, intégré et cohérent afin de coordonner les actions des différents services pour améliorer l'efficacité de nos interventions. Afin de pouvoir opérationnaliser la réforme, le Conseil de l'Action sociale, en sa séance du 20 novembre 2015, a estimé indispensable de pouvoir confier la gestion de l'ensemble des entités concernées à une direction unique qui a pris le nom de «Service de l'Action Collective».

Le service de l'Action collective comprend donc les services qui relevaient des «Actions de quartier» à savoir nos 4 Espaces citoyens, le Service Action Migrants ainsi que le Plan de Participation et d'Activation Sociale des Usagers. A ceux-ci, viennent s'ajouter l'équipe du Passage 45 ainsi que les services du Pôle d'Economie Sociale : l'EFT Transform, Proxi-services ainsi que nos aides ménagères titres-services. La nouvelle entité ainsi créée est forte d'environ 140 agents.

Le pivot du dispositif d'insertion socioprofessionnelle sera certainement la future cellule «bilantage» qui travaillera en étroite collaboration avec les antennes

## Un quatrième Espace Citoyen...

« Un Espace d'accueil et de solidarité,  
un Espace de découvertes et  
d'apprentissages, un Espace  
pour créer des liens,  
un Espace pour  
dynamiser le quartier,  
un Espace pour  
vous réaliser  
à travers des  
projets.»



sociales afin de recevoir rapidement les personnes nouvellement aidées par le CPAS de Charleroi. Elle sera formée de travailleurs sociaux spécifiques encadrée par une coordinatrice. Leur mission, en phase avec la réforme des Projets Individualisés d'Intégration Sociale (PIIS) au 1<sup>er</sup> septembre 2016, sera d'aiguiller la personne vers le parcours le plus adéquat en lien avec son profil de départ. En 2016, elle s'installera au sein du bâtiment nouvellement acquis par le CPAS de Charleroi au boulevard Zoé Drion (anciennement l'agence d'interim TRACE).

Si la personne présente des «freins sociaux», elle sera orientée vers des services tels que le logement, la maison de l'énergie ou encore nos services de santé mentale. Elle pourra également participer à nos dispositifs d'insertion sociale (SIS) ou à tout service susceptible d'apporter une réponse à son besoin afin de se préparer au rythme de vie nécessaire à l'entrée dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle.

Si la personne semble apte au travail elle sera accompagnée vers les ressources internes en la matière (Passage 45, relais de l'emploi, partenaires externes,...).

Un des buts du service sera également, à moyen terme, de viser à la création de nouveaux partenariats afin, d'une part, de réduire les délais de formation ou d'accès à l'emploi et, d'autre part, de favoriser l'émergence de nouvelles filières d'insertion.

## L'ouverture d'un 4<sup>ème</sup> Espace Citoyen

le 29 septembre 2015, le quatrième Espace citoyen du

CPAS de Charleroi, situé au n°6 de la rue Creusiaux à Gosselies, a été inauguré en présence du Président Eric Massin et du Bourgmestre de Charleroi Paul Magnette. «*Un Espace d'accueil et de solidarité, un Espace de découvertes et d'apprentissages, un Espace pour créer des liens, un Espace pour dynamiser le quartier, un Espace pour vous réaliser à travers des projets*» : voici la description qu'adresse l'équipe de l'Espace citoyen gosselien à son public.

Déjà mise en place en janvier 2015, l'équipe du quatrième Espace citoyen a tout d'abord effectué un travail exploratoire sur le territoire de Gosselies afin d'établir un recensement de la population et de ses besoins, et de prendre contact avec diverses associations, écoles, structures de soins de santé, etc. afin de nouer certains partenariats. La volonté de cette équipe était de développer des actions avec et pour les habitants et de favoriser le « vivre ensemble ».

L'objectif est de travailler sur les 3 axes structurant les Espaces citoyens : «L'axe *insérer* qui vise à lutter contre l'exclusion sociale et à favoriser l'insertion socio-professionnelle. L'axe *éduquer* pour inciter le public à adopter un comportement favorable à la santé et à l'environnement. Et l'axe *rassembler* qui favorise la cohésion sociale et les liens sociaux.»

Différents ateliers et services ont été mis en place autour de ces trois lignes directrices dont voici un aperçu : un espace Cyber-Kfé, des modules d'accompagnement à la recherche d'emploi, des tables d'expression et animations pour la confiance en soi, des ateliers «conso» où on apprend des trucs et astuces alliant gestion du budget, santé et écologie.

Depuis de très nombreuses années ,  
le CPAS de Charleroi s'est investi  
en faveur des enfants en  
difficulté...

La Maison familiale est,  
agrée en tant que  
Service d'Accueil et  
d'Aide Educatif.



Ponctuellement, l'Espace citoyen organise également, durant les vacances scolaires, des stages pour les enfants ainsi que diverses sorties familiales.

Lors de la cérémonie d'inauguration, le Président Eric Massin a mentionné dans son discours la volonté du CPAS de Charleroi de créer dans un futur proche 2 nouveaux Espaces citoyens. Un sur la zone de Gilly-Ransart et Montignies-sur-Sambre et l'autre dans le secteur de Couillet, Marcinelle et Mont-sur-Marchienne. «*Notre souhait est de faire un maillage de cohésion sociale et d'insertion socioprofessionnelle sur tout le territoire de Charleroi*» a-t-il déclaré.

### **La Maison familiale du CPAS : agrée en tant que Service d'Accueil et d'Aide Educatif (SAAE) depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015**

Le Conseil de l'Action sociale du CPAS de Charleroi à décidé en sa session du 19 juin 2015 de répondre favorablement à une demande de la Fédération Wallonie-Bruxelles portée par le Ministre en charge de l'Aide à la jeunesse, Rachid Madrane, de voir la Maison familiale du CPAS être agréée provisoirement en tant que Service d'Accueil et d'Aide Educatif (SAAE) à dater du 1<sup>er</sup> juillet 2015.

Cette demande de la Fédération Wallonie-Bruxelles est intervenue suite à la fermeture de l'ASBL «Le Trèfle» de Couillet qui a malheureusement dû cesser ses activités au 30 juin 2015.

Jusqu'à cette opportunité, notre Maison familiale de Monceau-sur-Sambre fonctionnait sans agrément de la Fédération Wallonie-Bruxelles alors que la plupart des enfants étaient accueillis sous mandat du Service d'Aide à la Jeunesse (SAJ) ou du Service de Protection Judiciaire (SPJ).

Pour l'exercice de cette mission, nous recevions uniquement, à ce jour, une intervention individuelle par enfant comme c'est le cas pour une famille d'accueil. C'est dire que ce financement couvrait marginalement le coût de la Maison (+/- 25.000,00 €/an pour plus de 500.000,00 € de dépenses). L'agrément en tant que SAAE nous permettra de réduire considérablement les dépenses effectuées sur fonds propres.

Le bâtiment abritant la Maison familiale a fait l'objet, ces deux dernières années, de travaux d'aménagement importants en sorte de correspondre aux critères d'éligibilité imposés par les conditions particulières d'agrément et d'octroi de subventions. Une nouvelle cuisine a été aménagée, les étages ont eux-aussi été complètement rénovés ainsi que les sanitaires et les installations de sécurité.

Nous avons dès lors pu accueillir, dès le 1<sup>er</sup> juillet 2015, 15 enfants dont certains affectés par la fermeture du «Trèfle». Ceux-ci ont eu la chance de pouvoir intégrer la Maison familiale accompagnés de certains des travailleurs du «Trèfle» qui ont été engagé par le CPAS de Charleroi.

En effet, les 6 enfants venant du «Trèfle» ont été accompagnés par une psychologue, une éducatrice et une auxiliaire professionnelle. Les 2 équipes ont pu

Un groupe de travailleurs a  
planché, avec l'aide d'une  
formatrice extérieure,  
sur l'élaboration  
d'outils pratiques  
de concertation  
interservices.



apprendre à se connaître et à travailler ensemble pour le plus grand bénéfice des ados et des enfants que la maison familiale accueille.

Un directeur sera engagé en 2016 et notre dossier d'agrément sera examiné par la Commission ad hoc. S'il est accepté, ce qui apparaît hautement probable au vu du contexte, la maison familiale du CPAS de Charleroi devrait alors pouvoir bénéficier d'un agrément «illimité» dans le temps.

Cette décision nous permettra donc d'augmenter notre offre en la matière et accueillir plus d'enfants tout en préservant les finances communales.

## Les outils de concertation entre services

Tous les jours, les travailleurs sociaux sont amenés à accompagner des usagers vivant des situations complexes et des détresses multiples. On sait ainsi que 20% des situations rencontrées (les plus aiguës) mobilisent 80% des ressources professionnelles. Ces situations amènent donc les travailleurs à faire appel à des collègues d'autres services et parfois à plusieurs services.

Certaines questions se posent néanmoins. Comment mieux travailler ensemble au service du public ? Quels outils de concertation activer ? Comment partager nos informations dans le respect des règles du secret professionnel et en respectant les missions de chacun ? Comment assurer un suivi tout en travaillant à plusieurs services ? Quelles compétences supplémentaires pourraient être nécessaires pour y parvenir ?

Ces questions très concrètes sont travaillées depuis le mois de novembre 2012 par un groupe de travailleurs des services suivants (qui se réunissent 3 à 4 fois par an): Service d'Aide et de Soins à Domicile, Antennes sociales, Espaces Citoyens, Services de Santé Mentale, Service Jeunesse accompagnés par la cellule Formation du CPAS.

Ceux-ci ont planché, avec l'aide d'une formatrice extérieure et au départ de leurs propres pratiques, sur l'élaboration d'outils pratiques de concertation interservices, suivi d'un programme de formation à destination des travailleurs sociaux. Il s'agit d'un projet né sur le terrain, au départ de travailleurs du service des Actions de quartier (aujourd'hui Action collective) afin de développer une meilleure connaissance interservice.

Les outils élaborés en commun sont donc une traduction concrète de ces éléments et comprennent : une charte qui précise la philosophie de travail (place centrale de l'utilisateur et circulation d'informations à son sujet) ainsi qu'un plan de travail pratique (le plan de concertation), intégrant les principes de la charte et permettant l'identification des problématiques, leur priorisation et la répartition des tâches.

Quatre groupes de 12 travailleurs ont suivi un module formation de 2 journées ainsi qu'une supervision d'un demi jour portant sur les outils de concertation depuis juin 2014. Les participants aux formations sont des travailleurs sociaux des 5 services impliqués (voir ci-dessus).

## La réforme SASD...

« Comment utiliser au mieux les moyens dont nous disposons en interne pour redynamiser les activités du service et instaurer une plus grande synergie entre les équipes ? »



Ce qui a guidé les réflexions, c'est l'éthique (la personne et son statut de sujet) et la progression positive du bénéficiaire. Egalement le décloisonnement de l'institution par la transversabilité. Manière plus professionnelle et plus construite de répondre à des détresses multiples. A plusieurs, chaque tâche est travaillée à fond (car les compétences sont spécifiques). «Faire tout tout seul» est énergivore et moins efficace dans l'intérêt du bénéficiaire.

Travailler de cette façon interroge aussi la notion de responsabilité de chacun, y compris celle du bénéficiaire. La concertation permet de faire en sorte que les responsabilités soient claires pour tout le monde.

## La réforme de nos Services d'Aide et de Soins à Domicile

Durant les premiers mois de l'année 2015, une réflexion globale a été menée sur la réorganisation des services d'aide et de soins à domicile. L'objectif était de redynamiser ceux-ci mais aussi de mettre en place une stratégie permettant d'augmenter le nombre de clients et de prestations. Comme dans d'autres grandes villes wallonnes, on avait en effet observé une diminution des demandes ou durée de prestations d'aide et de soins à domicile dû principalement au contexte de crise économique et sociale. De manière naturelle, celle-ci a entraîné depuis 2009 une baisse des effectifs des Services d'Aide et de Soins à Domicile (SASD) avec pour effets pervers à cet ajustement, davantage de difficultés et un manque de souplesse pourtant nécessaire pour répondre rapidement aux nouvelles demandes.

Un groupe de travail, composé d'acteurs représentant chacun des différents secteurs de services (domaine social, administratif et de soins), s'est alors mis en place en se fixant comme règle de base la co-construction, c'est-à-dire la participation et la validation collective. Le point de départ de la réflexion étant le suivant : «Comment utiliser au mieux les moyens dont nous disposons en interne pour redynamiser les activités du service et instaurer une plus grande synergie entre les équipes ?».

Par ailleurs, pour objectiver les statistiques en baisse du service et ainsi prendre les mesures adéquates, il était primordial de faire le point sur la réalité existante. C'est ainsi que l'observatoire social du CPAS a été sollicité pour définir des paramètres (indices de lourdeur, frontières naturelles des secteurs, facteurs socio-économiques,...) permettant de redimensionner le plus objectivement et équitablement possible les secteurs géographiques d'activités des SASD avec pour objectif de créer une structure qui puisse s'adapter aux nouvelles réalités et à l'évolution de celles-ci, le tout dans une logique de bonne gestion et de d'optimisation budgétaire.

Le plan d'actions établi a été divisé en 3 phases :

► Une première phase a consisté en un nouveau découpage géographique du territoire de Charleroi en secteurs tenant compte des frontières naturelles et non plus calqués sur celles des anciennes communes, avec pour corollaire la réorganisation des équipes œuvrant sur le territoire et la création d'une équipe d'aides familiaux « volants » sur l'ensemble des secteurs (en remplacement de collègues absents).

Création au sein du CPAS de Charleroi, d'une Initiative Locale d'Accueil (ILA) en privilégiant la recherche de petits logements répartis sur l'ensemble de l'entité.



► Une deuxième phase a visé l'harmonisation des pratiques professionnelles.

► Et enfin la dernière phase s'est concrétisée par l'élaboration d'un plan annuel de communication avec l'appui du service communication, de représentants des professionnels (domaine social, administratif et de soins) encadrant les équipes mais également des prestataires de terrain.

Notons que chacune des étapes du plan a été validée par le groupe de coordination. L'idée étant de renforcer la culture de service, les bases communes de valeurs, l'identité et le sentiment d'appartenance au service.

En parallèle, afin d'aider les prestataires du SASD à capter de nouveaux clients et à acquérir une dimension commerciale au-delà de l'approche qualitative de l'aide et des soins apportés, le service communication a collaboré avec les SASD pour développer en interne un plan de communication ainsi que de nouveaux outils publicitaires. A savoir : de nouveaux folders, la création de badges pour une meilleure visibilité des prestataires, la publication d'articles dans les journaux et magazines locaux, la refonte du site internet, la distribution de «toutes-boîtes», la publicité sur facebook, un lettrage plus coloré et moderne des véhicules du service, une campagne publicitaire sur Télésambre...

Afin de présenter la réorganisation du service et la plus-value des nouvelles mesures évoquées ci-dessus, une conférence de presse a été organisée à la mi-mai. Lors de cette présentation, le SASD en a également profité pour insister sur le fait que ces services à domicile sont ouverts à tous et pas seulement aux bénéficiaires du

CPAS ou aux personnes se trouvant dans une situation financière difficile!

## Une Initiative Locale d'Accueil gérée par le CPAS de Charleroi

Nous l'avons tous vu en direct sur nos écrans, l'année 2015 a été marquée par une exceptionnelle vague d'immigration vers toute l'Europe Occidentale en général et vers la Belgique en particulier. Plus d'un million de personnes fuyant notamment les guerres en Syrie et en Irak et les exactions perpétrées par l'Etat Islamique se sont jetées sur les routes afin de trouver protection auprès de nos états démocratiques.

Pour notre pays, c'est plus de 35.000 personnes qui ont demandé l'asile politique à la Belgique soit plus de 40.000 individus si l'on compte les mineurs qui font partie de ces familles. Un chiffre à relativiser puisque d'une part, en 2000 lors des guerres des Balkans, les demandes étaient encore plus nombreuses et d'autre part, notons que la Suède qui compte grosso modo le même nombre d'habitants que la Belgique a reçu quatre fois plus de demandes d'asile en 2015. Cet afflux massif a néanmoins généré une véritable crise de l'accueil d'autant plus que la baisse des demandes dans le courant de ces dernières années avait entraîné la fermeture de centaines de places par le gouvernement fédéral.

Face à cette crise, le gouvernement fédéral a sollicité la solidarité des Communes et CPAS et a annoncé un plan de répartition. En 2015, nous avons obtenu l'information selon laquelle le nombre de places d'accueil demandées à Charleroi serait de 50. Il a en effet été tenu compte du fait que se trouvait sur le

## Une équipe sanitaire mobile pluridisciplinaire...

Notre philosophie d'intervention a toujours été d'aller à la rencontre des SDF afin de leur apporter notre aide, notre appui et des solutions pour les aider à quitter la rue.



territoire carolorégien, un centre Fedasil à Jumet dont la capacité avait été augmentée à 258 places.

Nous avons donc décidé de créer au sein du CPAS de Charleroi, une Initiative Locale d'Accueil (ILA) en privilégiant, la recherche de petits logements (appartements et maisons unifamiliales) répartis sur l'ensemble de l'entité afin d'éviter un effet «ghetto» et ainsi favoriser une meilleure intégration de ces familles dans leur environnement proche.

La volonté de notre institution est d'aller au-delà du simple hébergement et, fort de notre expérience longue de déjà quelques années notamment au sein du Service Action Migrants, de réaliser tout un travail pour les aider à s'intégrer dans la société, à développer éventuellement leur propre activité ou à les former afin qu'ils puissent trouver de l'emploi.

## Santé mentale : le développement d'une équipe sanitaire mobile

Pour la première fois, à l'issue de la période hivernale qui s'étendait du 1<sup>er</sup> novembre 2014 au 31 mars 2015, on a pu observer une diminution de la fréquentation de nos abris de nuit. Ce qui est certainement le résultat positif de certaines de nos actions comme les opérations «Housing first» et «Relogement de personnes sans abri en période hivernale» que nous menons en partenariat avec le Relais social. Grâce à ces actions, des centaines de nuitées sont ainsi évitées en abris de nuit.

A contrario, on sait que de plus en plus de personnes vivent en squat et que les services de jour (comme l'accueil de soirée) ont augmenté leur fréquentation avec une augmentation du chiffre absolu mais

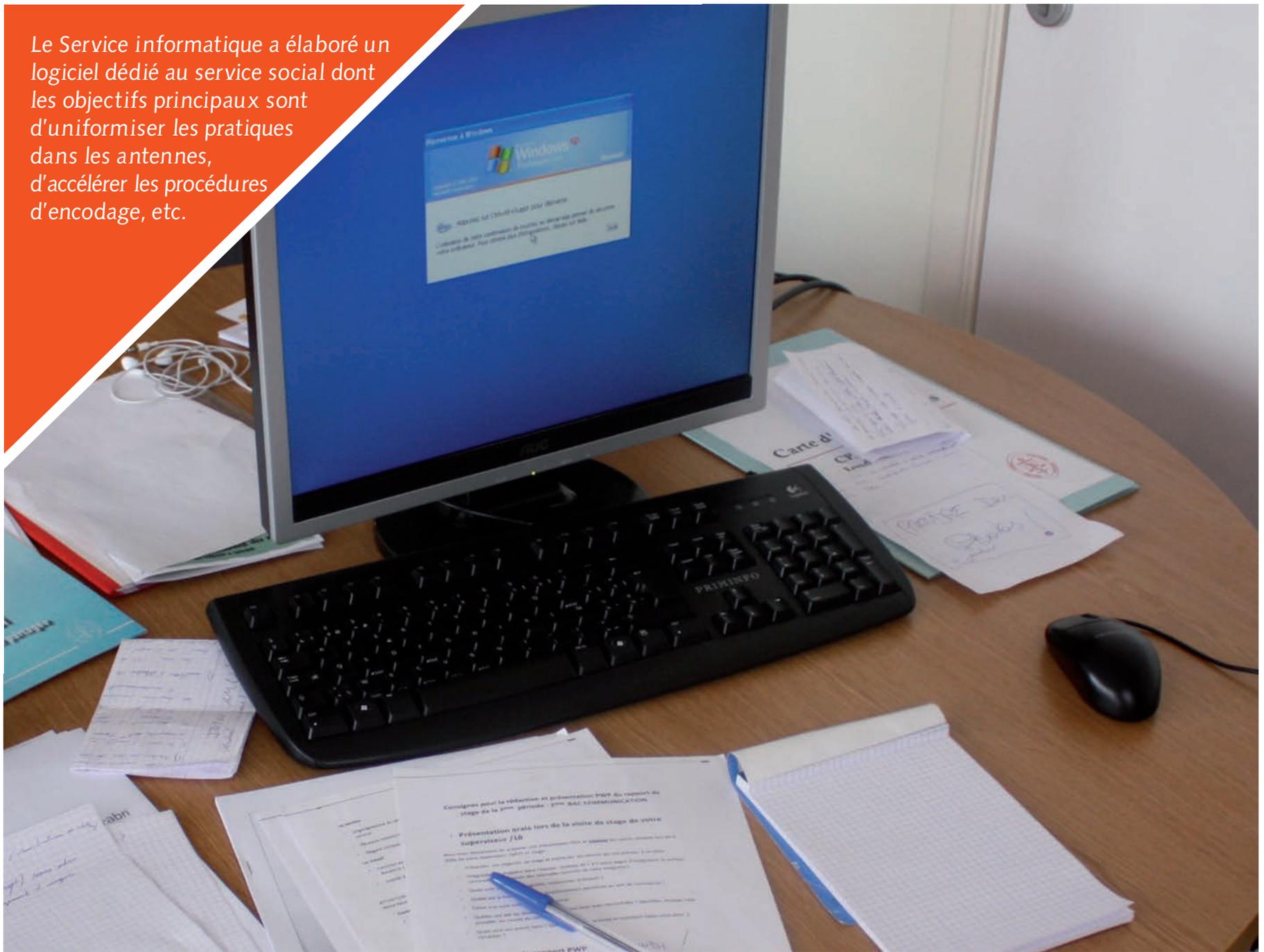
également une augmentation du nombre de personnes concernées.

Notre philosophie d'intervention a toujours été d'aller à la rencontre de ces publics afin de leur apporter notre aide, notre appui et des solutions pour les aider à quitter la rue. Nos équipes du Dispositif d'Urgence Sociale (DUS), nos travailleurs sociaux hors les murs, les agents de notre antenne SDF instaurent et entretiennent quotidiennement le contact avec les publics qui ne veulent pas (plus) fréquenter, pour toute une série de raisons, nos abris de nuit.

Ce constat, nous le faisons depuis quelques années déjà. Dès le début de la nouvelle mandature, en 2013, le CPAS de Charleroi a étudié la possibilité de renforcer les services que nous pourrions offrir à ces personnes en décrochage social profond, souvent lié à des problèmes d'assuétudes ou de troubles d'ordre psychique ou psychiatrique. Les discussions avec le responsable de notre département «Prévention et santé mentale» et l'intégration de l'équipe de Carolo Rue, service transféré de la Ville de Charleroi, au sein du CPAS en septembre 2014, nous ont permis d'avancer sur cette problématique.

L'idée était de créer, au sein de Carolo Rue, une offre sanitaire mobile permettant notamment d'intervenir dans les lieux de vie des personnes (squats, rues, abris de nuit) en partenariat avec les professionnels de terrain, mais aussi de faciliter l'orientation des usagers vers les services spécialisés par une amélioration des capacités de diagnostic lors des interventions sur le terrain. Nous avons donc mis sur pied, en 2015, ce projet pilote avec la collaboration du Relais Santé qui a mis à notre disposition une infirmière sociale

Le Service informatique a élaboré un logiciel dédié au service social dont les objectifs principaux sont d'uniformiser les pratiques dans les antennes, d'accélérer les procédures d'encodage, etc.



pour quelques heures par semaine. Nous bénéficions également de l'intervention d'une psychiatre qui vient un demi-jour par semaine. La «maraude» s'effectue donc à 4 personnes : une psychiatre et une infirmière ainsi qu'une psychologue et une assistante sociale.

Il s'agit bien entendu d'un projet pilote avec un impact encore limité étant donné le peu de moyens dont nous avons pu disposer, mais nous sommes persuadés de la pertinence de ce projet et de la nécessité de l'étendre afin d'offrir de réelles perspectives d'amélioration à ce public «de la rue».

### **Service informatique : Sociabili, un logiciel « made in » CPAS de Charleroi**

Une bonne gestion centralisée des données passe par la mise en place d'outils informatiques efficaces et performants, lesquels améliorent d'une part la communication interne entre les départements, et procurent d'autre part un gain de temps considérable.

Dans cette optique, notre service informatique a élaboré un logiciel dédié au service social de première ligne dont les objectifs principaux sont d'uniformiser les pratiques dans les antennes, d'accélérer les procédures d'encodage, de réduire la consommation de papier ainsi que la circulation de documents entre les différentes antennes sociales.

La première phase du logiciel (*laquelle a abouti en 2014*) consistait à informatiser tout le flux des demandes au sein d'une antenne c'est-à-dire dès le moment où la personne se présente à l'antenne sociale jusqu'au moment où sa demande d'aide lui est accordée. Cette

phase a demandé plus d'un an et demi de travail et près de 200.000 lignes de code. La deuxième phase, sur laquelle a planché le service informatique en 2015 a, pour sa part permis de centraliser toutes les informations relatives aux bénéficiaires de sorte à ce qu'un dossier informatisé unique par bénéficiaire reprenne toutes les informations relatives à la gestion complète des paiements des aides sociales ou encore aux déclarations à communiquer au ministère.

### **Le Service des bâtiments : résultat de la fusion du Service travaux et du Service technique**

En août 2015 a eu lieu la fusion de deux services du CPAS, à savoir le Service travaux et le Service technique, pour en créer un nouveau : le Service des bâtiments. L'objectif de cette réorganisation est de doter le CPAS d'un outil technique performant et efficace tant dans la maintenance de son patrimoine immobilier que dans la rénovation de celui-ci. Elle a aussi pour but d'impulser de nouveaux projets dont notre institution a besoin pour satisfaire la demande de plus en plus grande de la population.

Les objectifs et les plus-values de cette réorganisation sont les suivants :

►► La réorientation des tâches que réalisait le 'Service travaux' vers des missions essentiellement de maintenance et d'entretien. Des planifications d'entretien régulier ont ainsi pu être mises en place de sorte à limiter au maximum les pannes et donc les

## Le Service des bâtiments...

L'objectif de la fusion des services travaux et technique est de doter le CPAS d'un outil technique performant et efficace dans la maintenance de son patrimoine immobilier et la rénovation de celui-ci.



interventions en urgence. Un cadastre est pour cela établi dans chaque bâtiment du CPAS (il y en a une cinquantaine en tout).

►► L'attribution des travaux importants (projets neufs et/ou rénovations) à des entreprises extérieures de façon à ce que le service maintenance puisse davantage se concentrer sur les missions de maintenance et d'entretien régulier.

►► Les demandes de travaux émises par les agents sont désormais transmises via le logiciel e-Atal, lequel est venu remplacer le formulaire de demande de travaux. Grâce à ce logiciel, un suivi informatisé permet à l'agent de s'assurer que sa demande a bien été prise en compte et il peut en suivre l'évolution. Notons que le programme est interactif et comprend notamment un onglet « questions/réponses ».

►► Une meilleure gestion et organisation spatiale des bureaux et de l'atelier. Grâce à l'installation du logiciel e-Atal, les stocks du magasin sont dès lors mieux gérés. Des codes barres sont en effet placés sur chaque produit (peinture, matériel électrique, de chauffage, de plomberie,...) de sorte à répertorier les fournitures entrantes et sortantes.

►► Une brigade volante (constituée d'un contremaître et de 3 techniciens polyvalents) a été mise en place pour s'occuper uniquement des interventions spécifiques aux maisons de repos. Cette brigade vient en appui aux ouvriers d'entretien présents en maisons de repos. Il faut savoir que le service des bâtiments reçoit en moyenne une dizaine de demandes par jour en provenance des maisons de repos.

Dans le cadre de cette réorganisation, le Service des bâtiments a été organisé en **2 grands secteurs**, à savoir:

### **1. Le bureau d'études**

Celui-ci est chargé, d'une part, de l'étude des projets neufs dans la mesure où il exécute la maîtrise d'ouvrage des nouveaux projets et des rénovations importantes. D'autre part, le bureau d'études s'occupe de l'étude des travaux de maintenance, il établit tous les cahiers des charges nécessaires aux marchés publics des petits et moyens travaux confiés à des firmes extérieures, ainsi que les cahiers des charges pour les contrats d'entretien. Il suit les chantiers ainsi générés, et contrôle la facturation établie par ces firmes extérieures.

### **2. Le service maintenance**

Ce service assure les travaux de maintenance des bâtiments du CPAS et comprend 3 entités distinctes: l'atelier, les achats, la maintenance prioritaire des maisons de repos.

**a) L'atelier** : il planifie les chantiers, les coordonne et informe les services demandeurs. Le but est de traiter chaque demande suivant son degré d'urgence, en tenant les demandeurs informés des délais les concernant. Différents corps de métiers, constitués d'ouvriers spécifiques sont présents au sein de l'atelier et sont dirigés par les brigadiers.

**b) Les achats** : ce département demande des devis aux différents fournisseurs (marchés cadres ou non) pour la fourniture des matériaux nécessaires aux

Le service maintenance comprend  
3 entités distinctes :  
l'atelier, les achats et  
la maintenance prioritaire des  
maisons de repos.



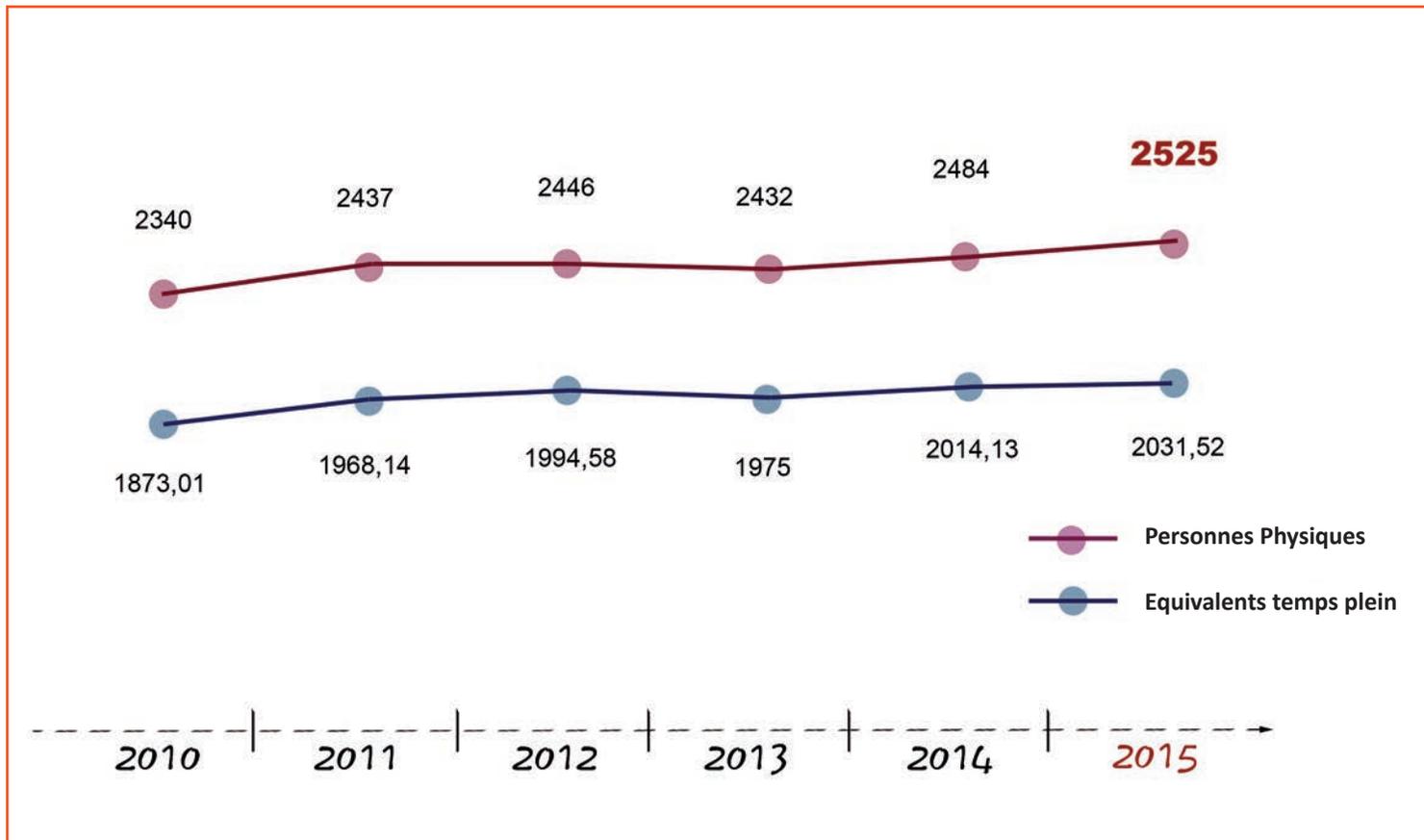
interventions du service maintenance. Les magasiniers s'occupent de la gestion logistique du stock et de la distribution des fournitures.

**c) La maintenance prioritaire** : le rôle des techniciens affectés à la maintenance prioritaire est d'assurer le contrôle et le suivi régulier des différents organes techniques vitaux des maisons de repos. Son rôle est aussi de pouvoir établir un diagnostic et d'assurer un suivi dès qu'un dépannage urgent est nécessaire.

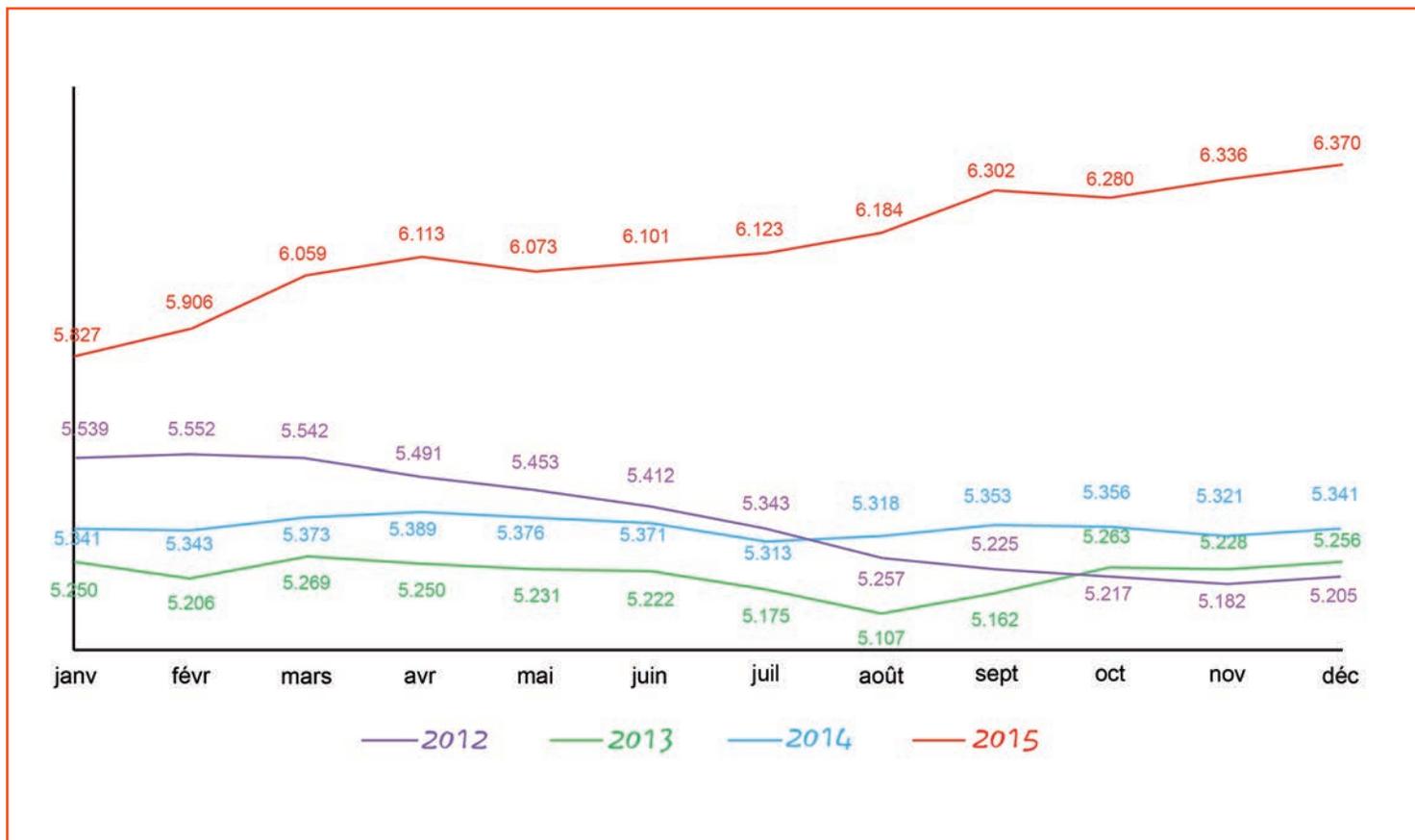


# Chiffres clés & statistiques

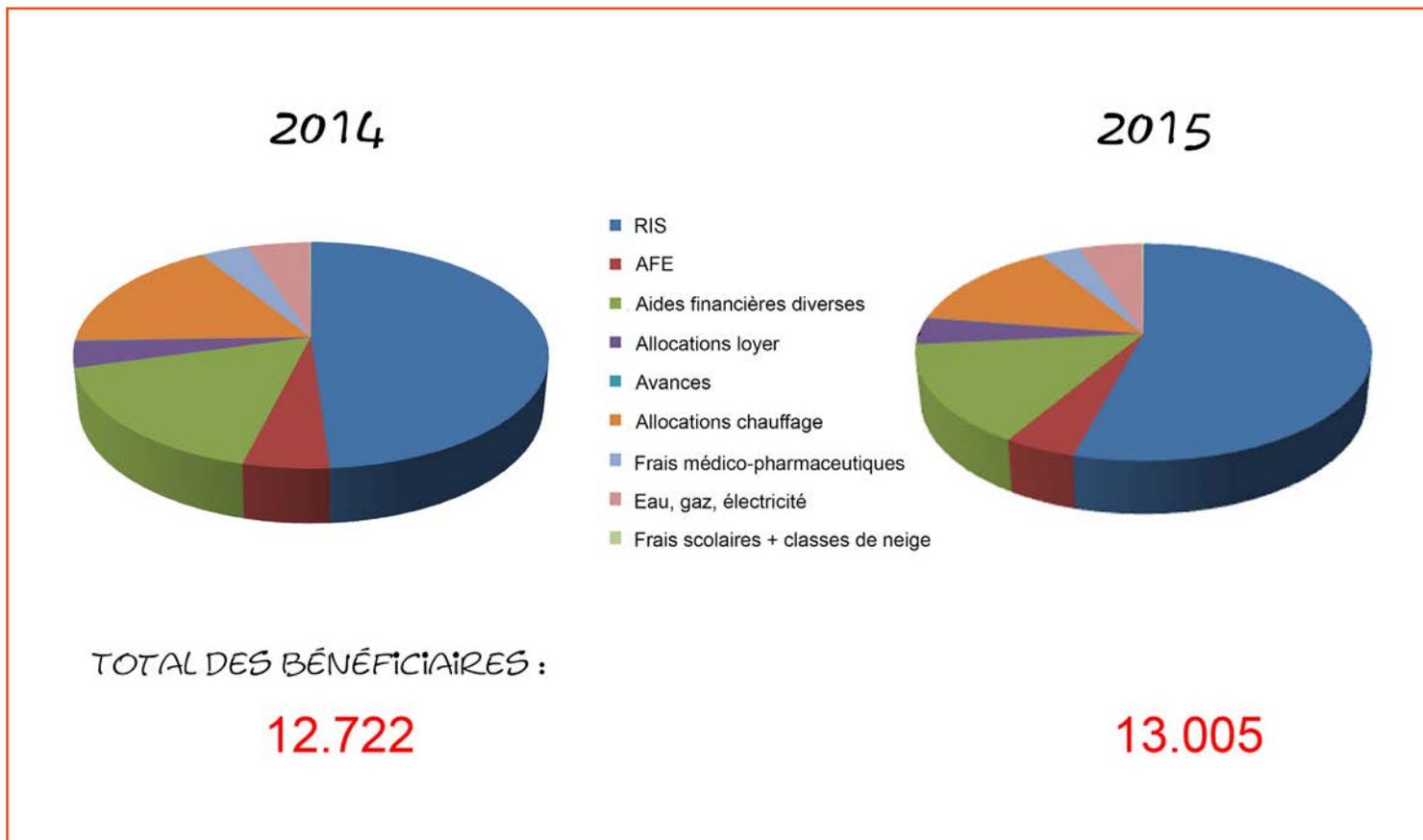
## Ressources humaines



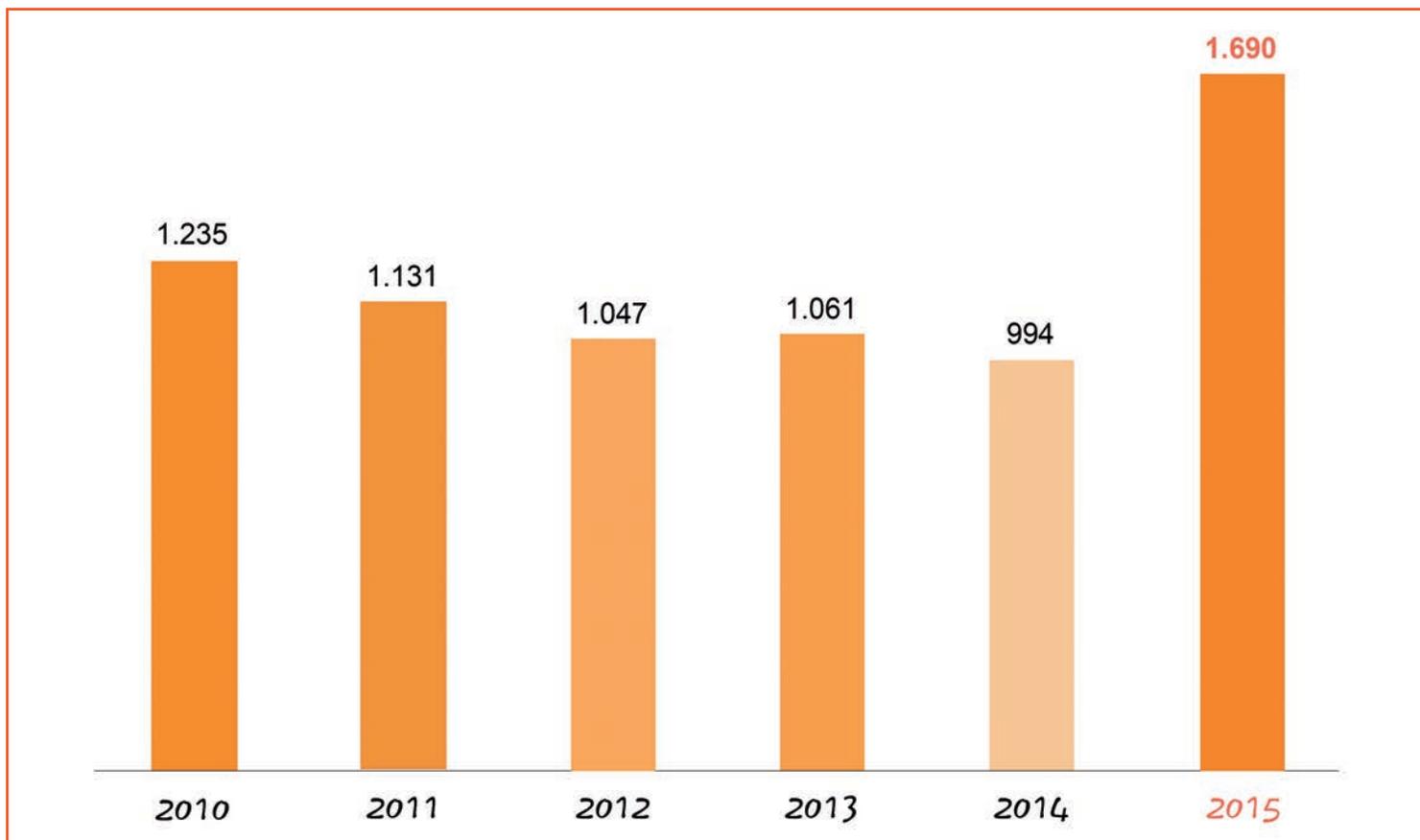
# Evolution mensuelle du nombre de bénéficiaires du R.I.S.



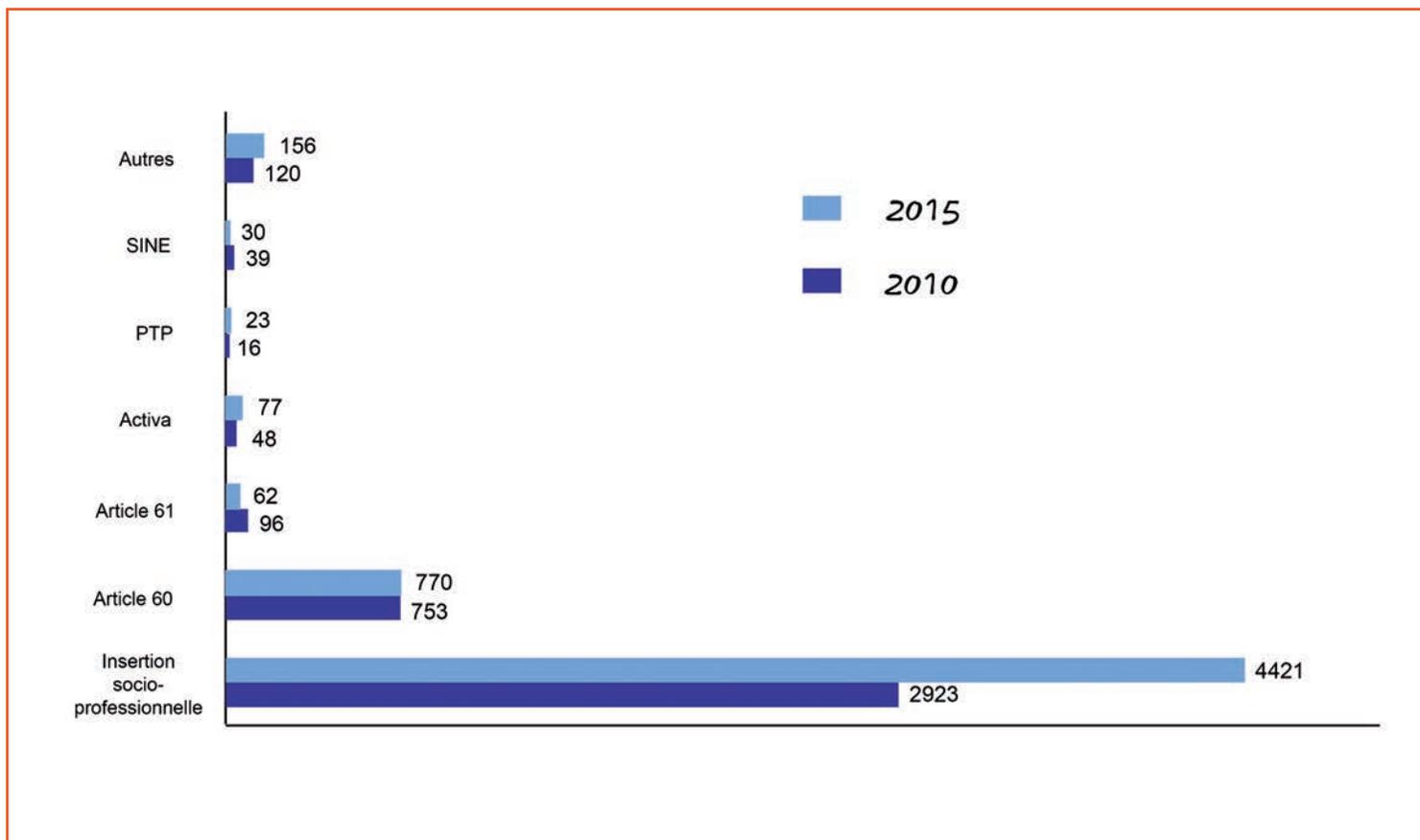
# Evolution du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale globale, par type d'aide



# Evolution du nombre de bénéficiaires aidés par le CPAS de Charleroi suite aux sanctions et/ou exclusions des allocations de chômage «ONEM»



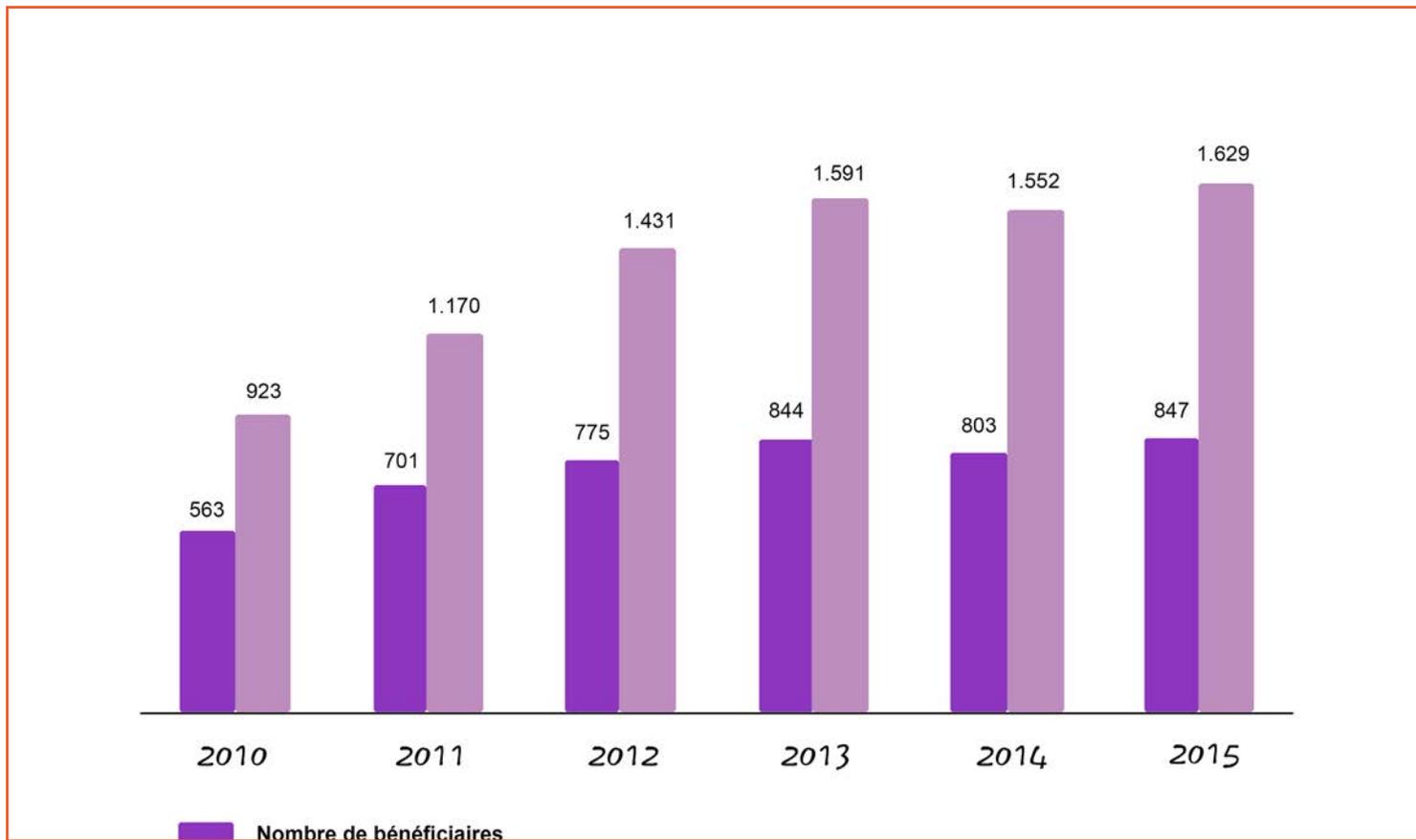
# Evolution du nombre de bénéficiaires ayant eu recours au service d'insertion professionnelle



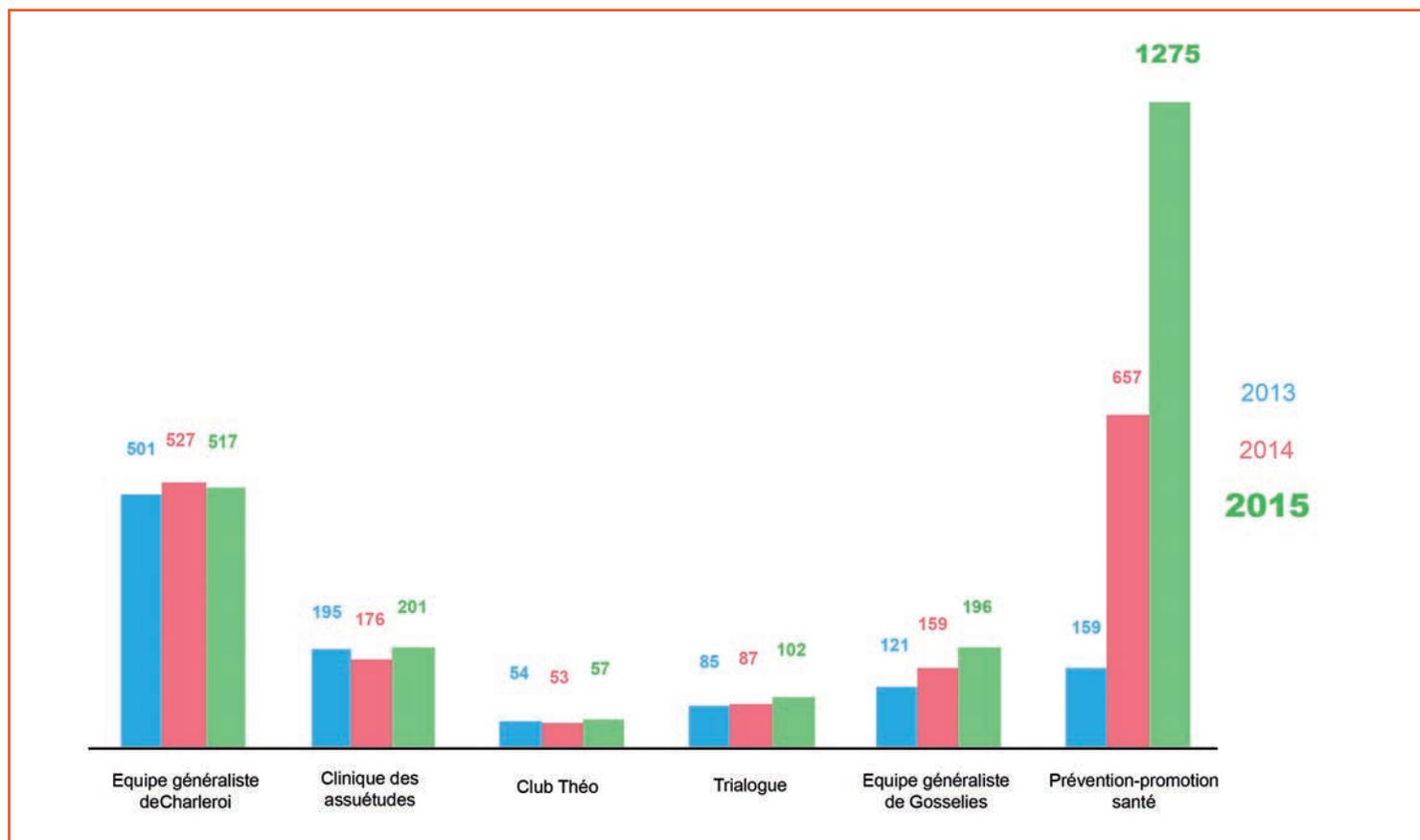
# Evolution du nombre de bénéficiaires d'un Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS)



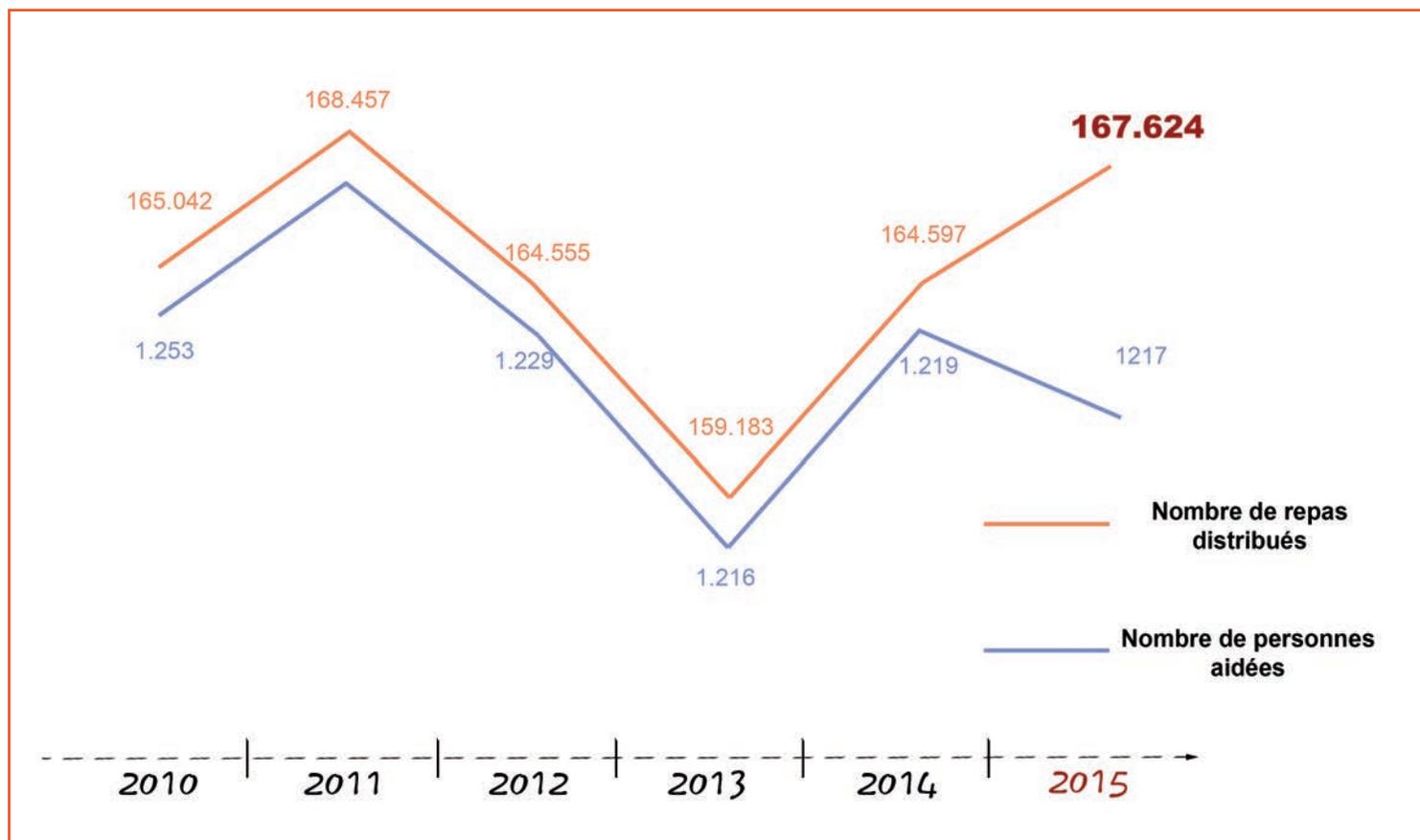
# Evolution du nombre de bénéficiaires de la cellule d'intervention du Dispositif d'Urgence Sociale (DUS)



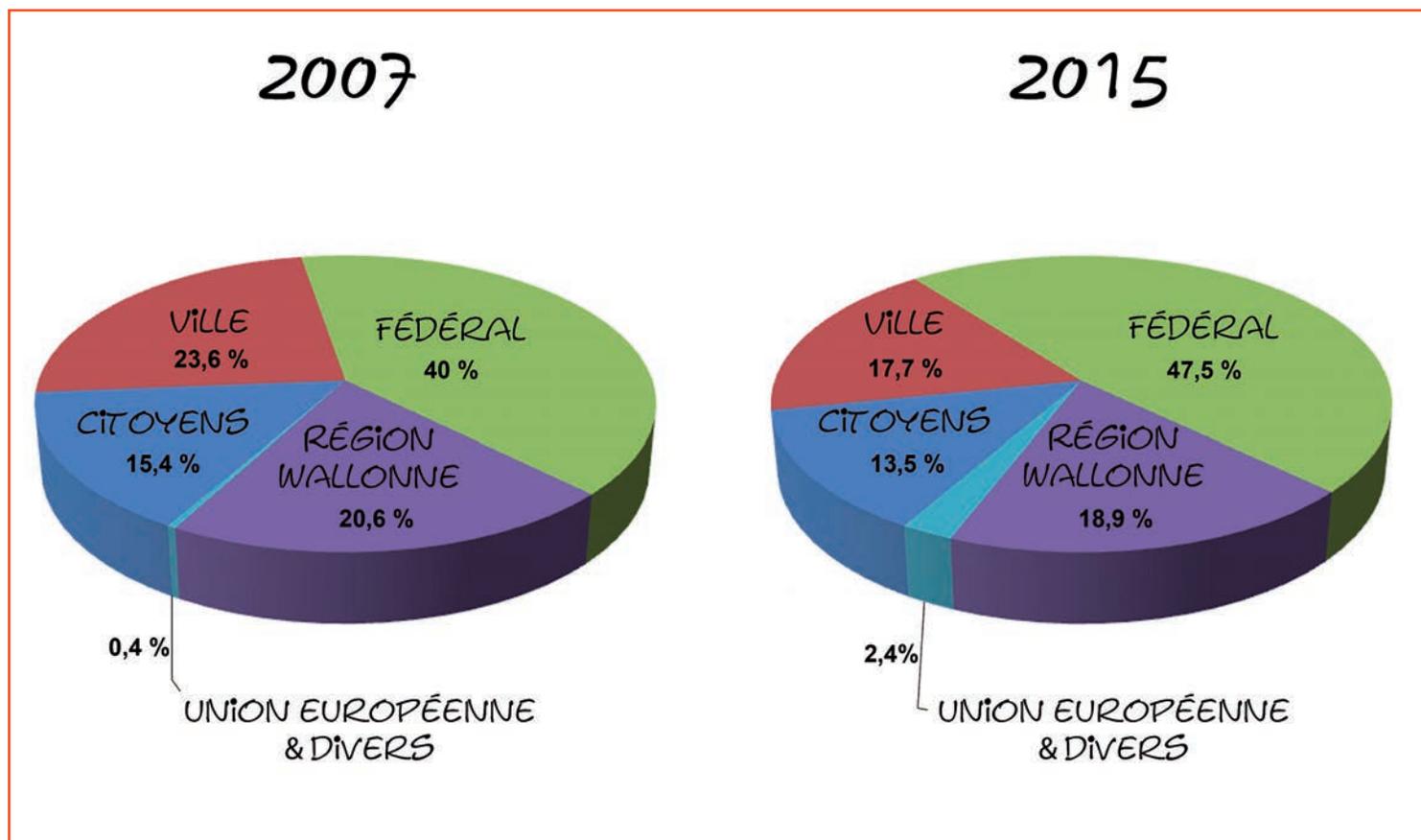
# Evolution du nombre de bénéficiaires du Service prévention et santé mentale



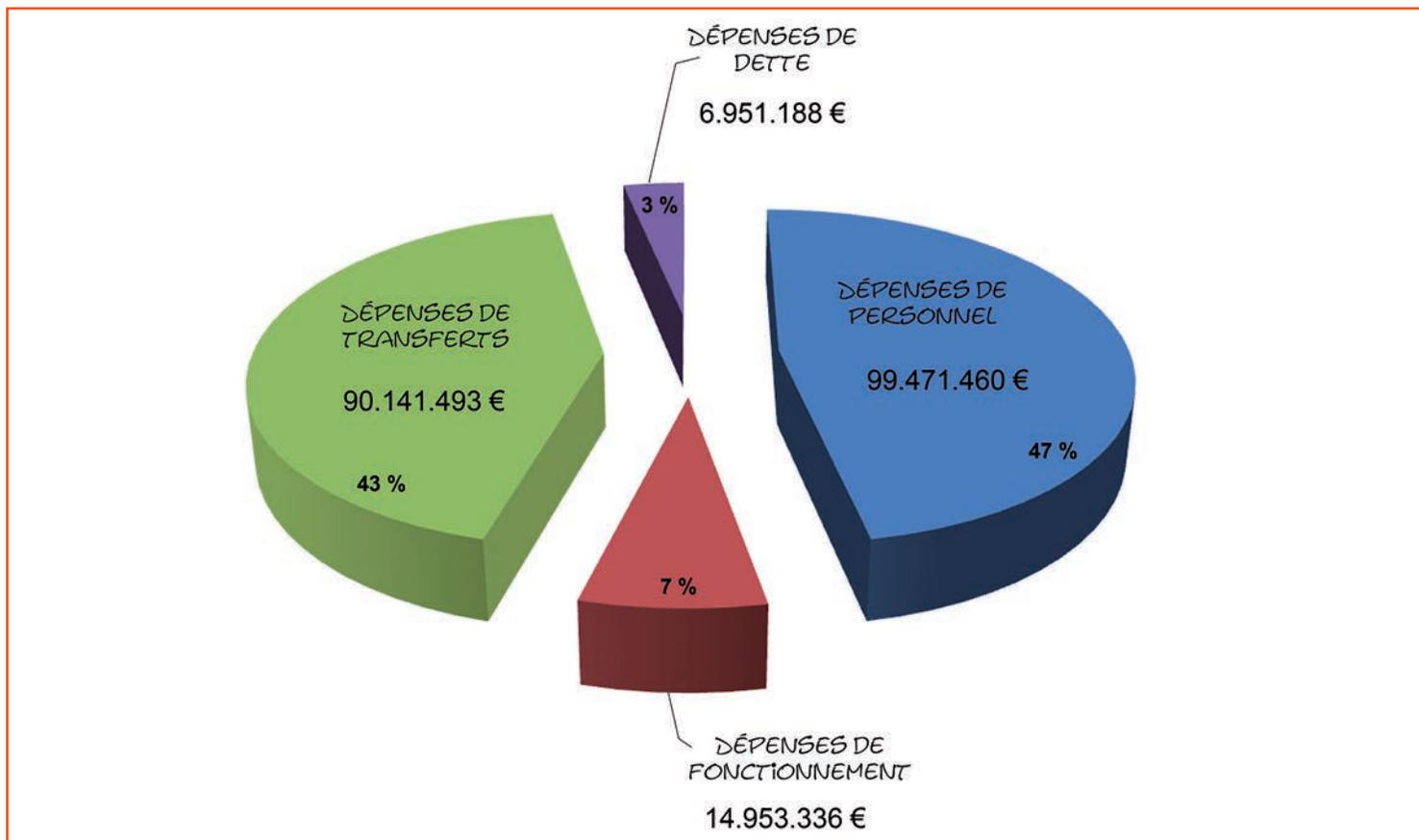
## Repas à domicile : évolution du nombre de personnes aidées et de repas distribués



# Comparaison des recettes de 2007 à 2015



# Budget ordinaire : répartition par type de dépenses





# Structure du CPAS

## Le Conseil de l'Action sociale

Il exerce sa compétence sur la politique générale du centre, sur les matières qui lui sont expressément réservées par la loi organique, sur les décisions soumises à tutelle spéciale ainsi que sur le choix du mode de passation, la fixation des conditions, l'engagement de la procédure et l'attribution de marchés publics de travaux, de fournitures et de services supérieurs à 60.000 € HTVA.

Les membres du Conseil de l'Action sociale sont des mandataires politiques, élus par le Conseil communal après chaque élection communale. Un nouveau Conseil de l'Action sociale est donc élu tous les 6 ans.

Le nombre de membres du Conseil de l'Action sociale dépend de la taille de la commune. Il varie de 9 (pour les petites communes) à 15 (pour les plus grandes).

Le Conseil de l'Action sociale du CPAS de Charleroi se réunit au moins une fois par mois sur convocation du président, aux jour et heure fixés par le règlement d'ordre intérieur.

Le Conseil de l'Action sociale est composé de 15 personnes. Ses réunions sont présidées par Eric Massin, le Président du CPAS de Charleroi.

Les membres du Conseil de l'Action sociale du CPAS de Charleroi sont :

- o Eric MASSIN (Président)
- o Thomas SALDEN
- o Gabriel COLINET
- o Roger CURNEL
- o Claude ALLARD
- o Jacqueline MOUVET
- o Annie GONZE
- o Jean-Claude RINCHART
- o Daniel MASSART
- o Myriam BOULARD
- o Dominique FRANTZEN
- o Jean-Luc VANDROOGENBROECK
- o Virginie JANKOWSKI
- o Stéphanie LORENT
- o Thomas PARMENTIER

## Le Bureau Permanent

Il est chargé de l'expédition des affaires d'administration courantes et est compétent, par délégation générale, pour toutes les matières qui ne sont pas de la compétence du conseil et des comités spéciaux ou d'un autre organe du centre en application des lois, décrets ou règlements.

Le Bureau Permanent du CPAS de Charleroi se réunit une fois par semaine.



Les 5 membres du Bureau permanent sont :

- o Eric MASSIN (Président)
- o Thomas SALDEN
- o Gabriel COLINET
- o Virginie JANKOWSKI
- o Thomas PARMENTIER

## Les trois Comités spéciaux

- ▶ Le Comité spécial du service social :

Il est compétent par délégation pour prendre toutes les décisions relatives aux demandes d'aide sociale sous quelque forme que ce soit et au droit à l'intégration sociale.

- ▶ Le Comité spécial des services d'accueil et d'hébergement des aînés :

Il est compétent par délégation pour prendre toutes les décisions relatives à l'admission dans les structures d'hébergement pour aînés.

- ▶ Le Comité spécial de l'action collective :

Il est compétent pour donner son avis sur le principe et l'organisation des actions sociales collectives menées par le CPAS.

## Le Président

Le Président, Eric Massin, dirige les activités du CPAS et est chargé de faire exécuter les décisions. Il est entouré de collaborateurs (le cabinet du Président) ayant pour mission de le conseiller et de l'assister dans la réalisation de l'ensemble de ses missions.

## L'administration centrale

- ▶ Le directeur général et le comité de direction

Le Directeur général, Lahssen Mazouz, en tant chef du personnel, dirige et coordonne les services du CPAS. Il est chargé de la préparation des dossiers qui sont soumis au Conseil de l'Action sociale et/ou au Bureau Permanent. Il est également chargé de la mise en œuvre des axes politiques fondamentaux du programme de politique générale, et il organise et évalue la politique de gestion des ressources humaines.

Le Directeur général est l'interface entre le politique et l'administration.

Le Directeur général assure la présidence du comité de direction, lequel est composé du Directeur financier, et des membres du personnel que le Directeur général choisit parmi ceux qui remplissent des fonctions reliées à la qualité de responsable par l'organigramme. Le comité de direction connaît toutes les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement des services. Les avant-projets du budget modifications budgétaires et notes explicatives sont concertés en comité de direction.

Le Directeur général et le comité de direction du CPAS de Charleroi se réunissent au minimum deux fois par mois.

- ▶ Le Directeur financier

Sous l'autorité du Bureau Permanent, le Directeur financier, Youssef Rahmani, est le gardien de la légalité et de la logique économique et financière du CPAS. Il tient, entre autres, la comptabilité du centre et établit



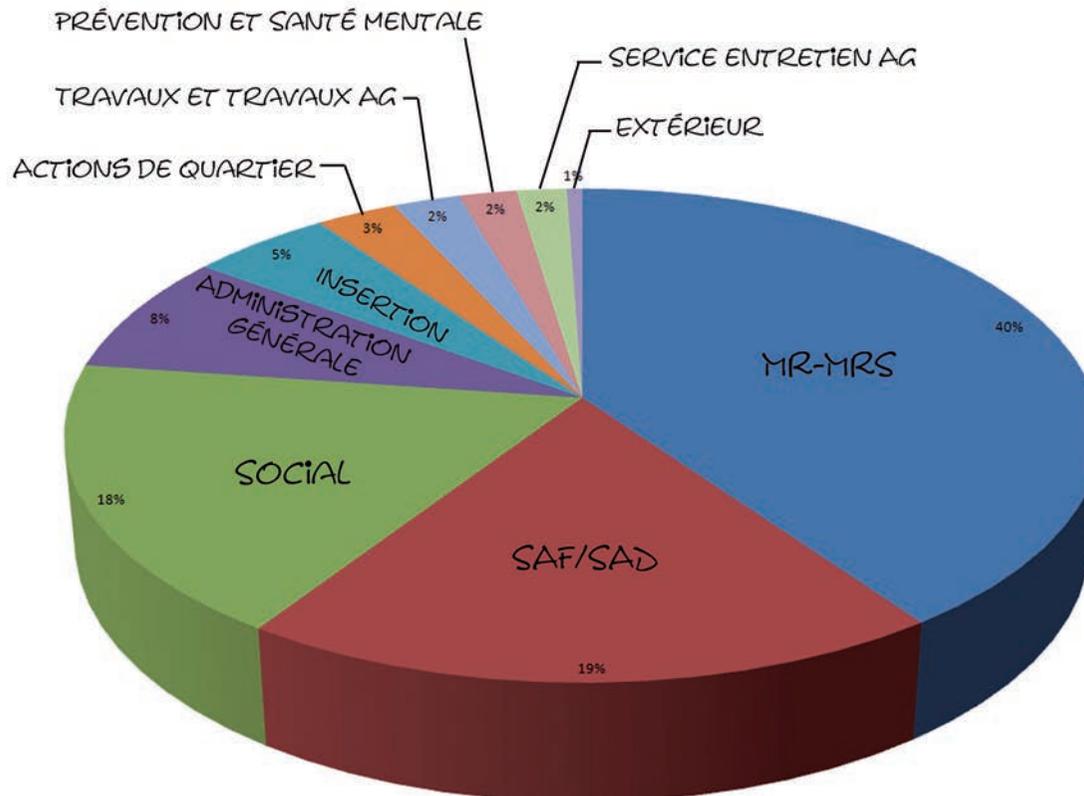
les comptes annuels. Dans le cadre du contrôle interne, il est chargé de l'utilisation efficace et économique des ressources financières. Il est également chargé de remettre un avis de légalité écrit préalable et motivé sur tout projet de délibération ayant une incidence financière supérieure à 22.000 €.

### ► Le Personnel

En 2015, Le CPAS de Charleroi compte 2.525 personnes physiques et 2.031, 52 équivalents temps plein (ETP).

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

## ETP par famille d'activités (hormis les art.60)





# Le CPAS de Charleroi...



L'action collective



La santé mentale



Le département des aînés et de la famille



Les inaugurations



Les colloques et formations



L'information du citoyen





CPAS de Charleroi - Boulevard Joseph II, 13 - 6000 Charleroi  
071/23.30.23 - [www.cpascharleroi.be](http://www.cpascharleroi.be) -  [www.facebook.com/CPASdeCharleroi](https://www.facebook.com/CPASdeCharleroi)

Editeur responsable : Lahssen Mazouz - Bd Joseph II, 13 - 6000 Charleroi

---