

CPAS DE CHARLEROI



Rapport d'activités 2013



Sommaire

INTRODUCTION	3
1 L'ACTION SOCIALE.....	4
1.1 Le Service social de Première ligne.....	4
1.2 Le Passage 45	14
1.3 Le Service Médiation de Dettes.....	18
1.4 Le Pôle Energie	20
1.5 L'Hébergement et le Logement.....	24
1.6 Le Service Jeunesse	28
1.7 La Maison familiale	30
1.8 Le Dispositif d'Urgence Sociale	32
1.9 Le Pôle Economie Sociale	35
2 LES ACTIONS DE QUARTIER	41
2.1 Les Espaces citoyens	41
2.2 Le Fonds européen d'intégration (FEI)	44
2.3 Le Fonds d'impulsion à la politique des immigrés (FIPI)	44
2.4 Le Plan de Participation Sociale Culturelle et Sportive.....	46
3 LES SERVICES D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE	47
3.1 Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées.....	47
3.2 Les repas à domicile	50
3.3 Les soins à domicile	51
3.4 Les titres-services.....	52
3.5 Les gardes à domicile.....	53
4 L'ACCUEIL ET L'HEBERGEMENT DES AINES.....	54
4.1 Evolution du nombre de lits.....	54
4.2 Evolution des recettes hébergement et INAMI dans nos MR et Centres de jour.....	55
4.3 Taux d'occupation des Maisons de repos	59
4.4 Répartition du nombre d'ETP par Maisons de repos.....	60
4.5 Projets et actions menés en 2013	62
5 LA SANTE MENTALE	64
5.1 Le Service de Charleroi.....	65
5.2 Le Service de Gosselies.....	65
6 LES RESSOURCES HUMAINES	66
6.1 Evolution de l'emploi	66
7 L'INFORMATIQUE.....	69
7.1 Les missions du service informatique.....	69
7.2 Principales réalisations du service informatique en 2013.....	69
8 LE PATRIMOINE	71
8.1 Recensement des biens du CPAS.....	71
8.2 Taux d'occupation et nombre de personnes hébergées	72
9 LE PLAN DE GESTION	73
10 LE PLAN D'ENTREPRISE.....	76
CONCLUSION	77

INTRODUCTION

Depuis 2009, le CPAS de Charleroi publie un rapport d'activités qui reprend, service par service, et de façon succincte les données chiffrées se rapportant aux activités réalisées durant l'année écoulée.

Sans vouloir prétendre à l'exhaustivité, ce document présente un bilan quantitatif des principales réalisations et des faits les plus marquants. Il doit idéalement se lire en complément du compte 2013 et ce, afin d'avoir une approche bilantaire plus détaillée des différentes missions qui ont été menées.

Chaque chapitre commence par une présentation chiffrée des services de notre institution. S'ensuivent des représentations graphiques et des tableaux statistiques récapitulatifs qui illustrent les évolutions de ces cinq dernières années. Il se veut un instrument de connaissance offrant à chacun, selon son niveau de responsabilité, une vision claire et synthétique sur la situation sociale à Charleroi mais aussi sur l'ensemble des services proposés à la population.

Ce rapport d'activités est également le fruit de la collaboration de l'ensemble de nos différents services et directions. Un nombre important d'agents du CPAS se sont mobilisés afin de fournir, dans leur champ de compétence, les informations nécessaires à établir cette multitude de paramètres relatifs à l'action sociale déployée par le CPAS sur l'ensemble de l'entité de Charleroi. C'est pourquoi, nous voudrions remercier toutes celles et ceux qui, d'une manière ou d'une autre, se sont joints à nous pour la réalisation de ce travail collectif.

1 L'ACTION SOCIALE

1.1 Le Service social de Première ligne

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

Personnel	
Premier Directeur	1
Chef de Division	1
Managers sociaux en antenne sociale	10
Travailleurs sociaux en antenne sociale	93,55
Assistants sociaux dirigeants	1,8
Administratifs en antenne sociale	65,3
Adjoints managers en antenne	9
Attachés spécifiques en antenne sociale	2
Chef de service administratif en antenne sociale	1
Educateur en antenne sociale	1
Travailleurs sociaux au SSC	6
Administratifs au SSC	30,8
Gradués spécifiques au SSC	2
Attachés spécifiques juriste au SSC	2
Chefs de service administratif au SSC	2
Managers sociaux au SSC	1,5
Chef de Bureau au SSC	1
TOTAL	230,95 ETP

1.1.1 Le Droit à l'intégration sociale (DIS)

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

A travers ses missions, le CPAS de Charleroi met tout en œuvre pour garantir le droit à l'intégration sociale aux personnes qui ne disposent pas de revenus suffisants et qui remplissent les conditions légales.

Pour pouvoir bénéficier du droit à l'intégration sociale sous quelque forme que ce soit, le demandeur doit néanmoins satisfaire à certaines conditions, telles que : nationalité, résidence, âge, ressources ou encore disposition de travail.

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

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

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

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

NB : Le nombre total de bénéficiaires concerne un nombre exhaustif de personnes différentes. Cependant, étant donné qu'un bénéficiaire peut percevoir une ou plusieurs aides, la somme des différents types d'aides sera évidemment supérieure au total des bénéficiaires.

Les constats concernant l'évolution entre 2012 et 2013 de l'aide sociale globale sont les suivants :

- On observe une diminution égale ou supérieure à 30 % pour les frais médico-pharmaceutiques ainsi que pour les frais scolaires. Les avances passent de 41 bénéficiaires à 20, ce qui donne une diminution de plus de 50%.
- Une diminution également, mais plus légère est constatée pour les autres types d'aides.
 - L'aide financière équivalente : -21%
 - Eau, gaz, électricité : -17 %
 - Allocations loyer : - 13 %
 - Autres aides financières diverses : -11 %
 - Allocation de chauffage : -6 %
 - Le RIS : -2%

1.1.2 Le Revenu d'intégration sociale (RIS)

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

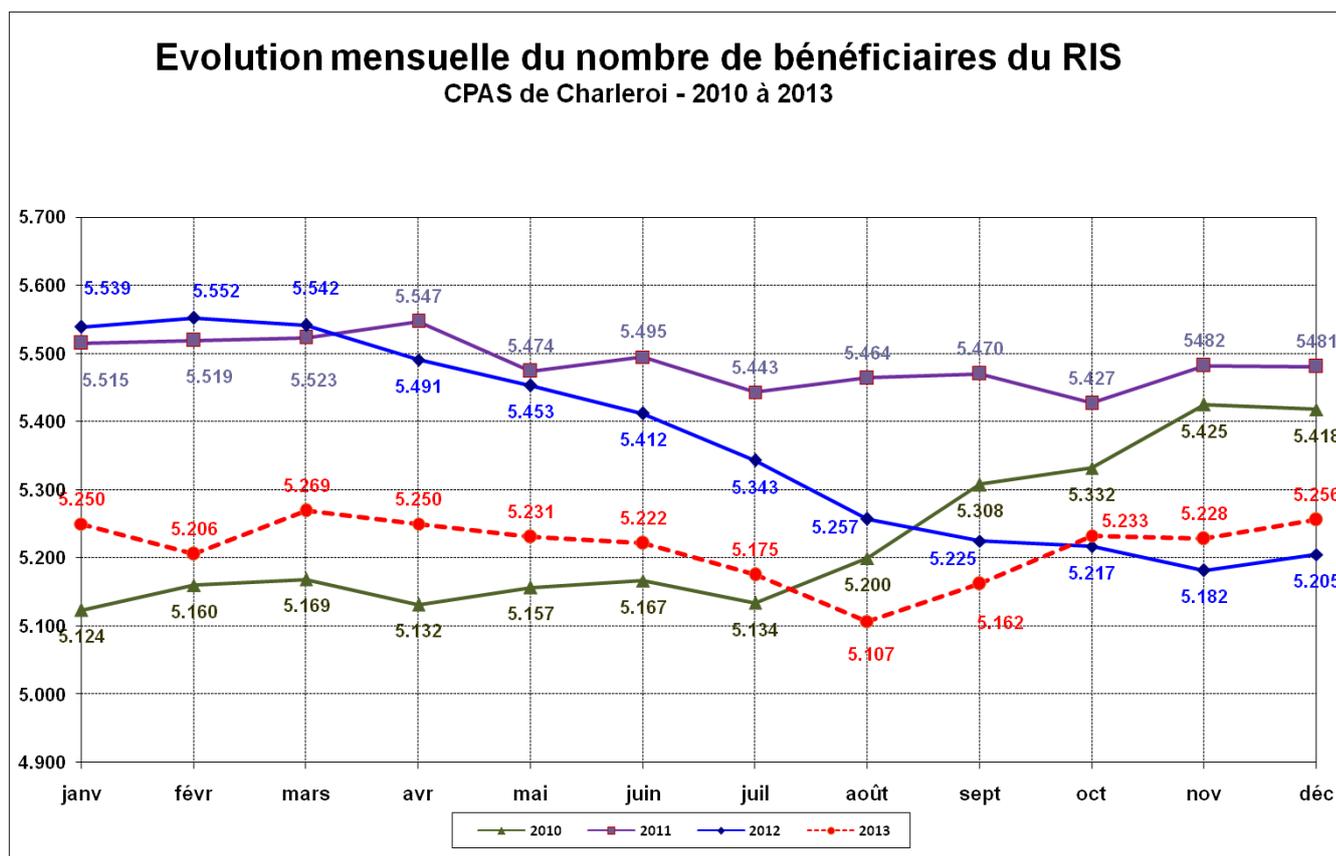
Pour les personnes qui bénéficient de ressources mais qui sont inférieures au revenu d'intégration, le CPAS intervient pour combler la différence jusqu'à concurrence du revenu d'intégration. Cette différence correspond au « RIS à taux partiel » par rapport au revenu d'intégration de base et qui se définit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

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

	Catégorie 1 (personne cohabitante)	Catégorie 2 (personne isolée)	Catégorie 3 (personne vivant avec une famille à sa charge)	Indice <i>2006 = 100</i>
<u>1/10/2006</u>	429,66	644,48	859,31	100
<u>1/04/2007</u> (augmentation, A.R. 15/03/2007)	438,25	657,37	876,5	102
<u>1/01/2008</u> (augmentation, A.R. 15/03/2007) (saut d'index)	455,96	683,95	911,93	106,12
<u>1/05/2008</u> (saut d'index)	465,07	697,61	930,14	108,24
<u>1/09/2008</u> (saut d'index)	474,37	711,56	948,74	110,41
<u>1/06/2009</u> (augmentation de 2% - l'application du mécanisme légal de liaison au bien-être – MB 10/06/2009)	483,86	725,79	967,72	112,61
<u>1/09/2010</u> (saut d'index)	493,54	740,32	987,09	114,87
<u>1/09/2011</u> (saut d'index)	513,46	770,18	1.026,91	119,50
<u>1/02/2012</u> (saut d'index)	523,74	788,61	1.047,48	121,90
<u>1/12/2012</u> (saut d'index)	534,23	801,34	1.068,45	124,34
<u>1/09/2013</u> (saut d'index)	544,91	817,36	1.089,82	126,82

Comme on peut le constater dans le tableau ci-dessus, depuis 2006, les montants mensuels du RIS ont été influencés par 8 sauts d'index et 3 modifications du montant de base suite à l'application du mécanisme légal de liaison au bien-être.

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



Les courbes de tendance montrent un ralentissement voire une diminution du nombre mensuel de bénéficiaires du RIS au cours de l'année 2012, et ce jusqu'au mois d'août 2013.

A partir de septembre 2013, on assiste toutefois à une inversion de tendance, le nombre de bénéficiaires passe de 5.107 à 5.256 unités en décembre, soit une augmentation de l'ordre de 3%.

Selon l'UVCW, certains CPAS wallons enregistrent en ces premiers mois de l'année 2014 de très fortes augmentations de demandes d'aide sociale et subissent déjà les signes avant-coureurs d'une crise annoncée. Les mesures liées aux réformes des allocations de chômage risquent d'accroître la tendance vers la hausse et le rythme d'accroissement devra très probablement se poursuivre au-delà des premiers mois de l'année 2015.

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

ANTENNES SOCIALES	Nombre de bénéficiaires du RIS		Comparaison entre 2013 et 2012
	en moyenne mensuelle		
	2012	2013	
Charleroi	1.112	995	-11%
Couillet	201	205	2%
Dampremy	225	228	1%
Gilly	469	453	-4%
Gosselies	268	266	-1%
Jumet	511	462	-10%
Lodelinsart	219	217	-1%
Marchienne	382	342	-10%
Marcinelle	496	487	-2%
Monceau + Goutroux	207	191	-8%
Montignies S/S 1 + 2	489	433	-11%
Mont-sur-Marchienne	135	116	-14%
Ransart	78	91	17%
Roux	170	161	-5%
Marchienne Docherie	134	149	11%
DUS	156	125	-20%
Cellule étranger	DN	257	DN
TOTAL	5.252	5.177	-1%

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

Au travers des données chiffrées du tableau ci-dessus, on observe non seulement des différences de répartition entre les antennes sociales mais aussi des différences quant à leur évolution. Dans six antennes (DUS, Mont-sur-Marchienne, Montignies-sur-Sambre, Marchienne, Jumet et Charleroi), une diminution allant de 10 à 20 % est constatée. Les antennes de Roux, Monceau + Goutroux, Marcinelle + Lodelinsart, et Gilly subissent une plus faible diminution.

D'autres antennes voient quant à elles, leur nombre de bénéficiaires augmenter. Une légère augmentation pour Dampremy (1%) et Couillet (2%) et une plus forte augmentation pour Marchienne Docherie (11%) et Ransart (17%)

C. Evolution des bénéficiaires aidés par le CPAS de Charleroi suite aux sanctions et/ou exclusions des allocations de chômage « ONEM »¹

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de bénéficiaires	865	1.335	1.235	1.131	1.047	1.061
2008 Indice = 100	100	154	143	131	121	123

Le nombre de bénéficiaires aidés par le CPAS de Charleroi et ayant fait l'objet de «sanctions/exclusions» des allocations de chômage reste stationnaire par rapport à l'année 2012. On s'éloigne ainsi des pics constatés en 2009 et 2010 (où l'on enregistrait respectivement 1.335 et 1.235 sanctions/exclusions).

Mais nonobstant cette relative stagnation, il importe de souligner qu'au fil des années, les personnes exclues viennent s'ajouter à celles exclues les années précédentes. Comme le précise « l'UVCW – Section CPAS », la politique d'austérité mise en place par l'ONEM a des conséquences humaines sur les chômeurs, mais aussi institutionnelles sur les CPAS qui subissent, au niveau local, le poids financier de cette mesure prise lors de la réforme institutionnelle.

Durée de la sanction et exclusion				
	2012		2013	
	Nb	%	Nb	%
Moins de 4 mois	239	22,8%	259	24,4%
4 mois et plus	350	33,4%	396	37,3%
Exclusions	458	43,8%	406	38,3%
Inconnue	0	0%	0	0%
TOTAL	1.047	100,0%	1.061	100,0%

Les données chiffrées du tableau ci-dessus indiquent un recul du nombre de bénéficiaires aidés par le CPAS de Charleroi et ayant été exclus par l'ONEM (de 458, on est passé à 406). Il en va différemment en ce qui concerne les sanctions, on remarque en effet un renversement de tendance surtout parmi les bénéficiaires sanctionnés pour une période de 4 mois et plus.

¹ Ces statistiques concernent uniquement l'année en cours et ne cumulent pas les exclus des années précédentes.

1.1.3 Le Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)

Le principe du projet individualisé d'insertion a été introduit dans la loi sur le minimum de moyens d'existence (Minimex - 1993), il avait pour objectif de sortir les jeunes du risque d'une exclusion prolongée, et de façon générale pour combattre la pauvreté et la précarité financière.

A cette époque, le maintien du droit au minimum d'existence pouvait être assorti de la conclusion d'un contrat d'intégration sociale (CIS). Ce contrat était, sauf pour des raisons de santé ou d'équité, obligatoire pour les bénéficiaires âgés de moins de 25 ans. Il devait être conclu dans un délai de trois mois.

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

Le projet d'intégration individuel est un outil auquel la nouvelle législation a accordé de façon générale plus d'importance que l'ancienne.

Le législateur a également voulu utiliser cet outil pour stimuler plus fortement l'intégration des jeunes de moins de 25 ans et ce, afin d'éviter qu'ils ne soient aspirés dans une spirale de dépendance permanente vis-à-vis de l'aide sociale en général et du revenu d'intégration en particulier.

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

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

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

A. De 2009 à 2013, les 3 formes de PIIS ont évolué comme suit au sein du CPAS de Charleroi :

	2009	2010	2011	2012	2013
PIIS de Formation	346	328	471	509	512
PIIS à Orientation sociale	426	625	724	700	733
PIIS Etudiants²	451	519	590	549	561
TOTAL	1.223	1.472	1.785	1.758	1.806

En 2009, le CPAS de Charleroi avait proposé un projet individualisé d'intégration sociale à 1.223 bénéficiaires; pour cette année 2013, on en compte 1.806, soit une augmentation de 48% entre les deux périodes.

Comparé à l'année précédente, les PIIS « étudiants » et à « orientation sociale » ont augmenté respectivement de 2,3% et 4,7%. En revanche, le nombre de PIIS « formation » a connu une très faible progression, soit 0,6%.

B. Pour l'année 2013, les 512 PIIS de formation concernent :

Contrats formations	≤ 25 ans			> 25 ans			Total général
	F	H	Total	F	H	Total	
Stages en Régie de Quartier	71	67	138	124	109	233	371
Formations en EFT	3	5	8	28	20	48	56
Mises en situation active	10	13	23	14	20	34	57
Formations professionnelles qualifiantes	6	11	17	1	10	11	28
TOTAL GENERAL	90	96	186	167	159	326	512

Force est de constater qu'il y a d'autant d'hommes que de femmes au sein des PIIS de formation. Notons également que sur l'ensemble des 512 bénéficiaires, 63,7% sont constitués de personnes âgées de plus de 25 ans. Cette catégorie de bénéficiaires participe majoritairement, en qualité de stagiaire, dans des projets « de pré-qualification en Régie de Quartier » ; alors que les jeunes de moins de 25 ans sont davantage orientés vers des projets de « formations professionnelles qualifiantes ».

² Pour éviter qu'une personne ne soit comptabilisée plusieurs fois, le relevé statistique annuel des PIIS étudiants est relatif à une année académique.

C. Pour l'année 2013, les 733 PIIS à orientation sociale concernent :

Ages	F	H	Total
25 ans et -	329	314	643
> 25 ans	36	54	90
TOTAL GENERAL	365	368	733

En ce qui concerne les PIIS à orientation sociale, sur l'ensemble des 733 bénéficiaires en 2013, on dénombre près de 87,7 % de jeunes âgés de moins de 25 ans.

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

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

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

Entre les années académiques 2011/2012 et 2012/2013, le nombre de bénéficiaires PIIS étudiants a augmenté de 2,2%. Comme pour les années académiques précédentes, les jeunes bénéficiaires âgés de moins de 25 ans représentent environ 97 % de l'ensemble des PIIS étudiants.

On s'aperçoit que le secondaire professionnel, avec 28,7%, constitue la filière d'études la plus suivie par les jeunes bénéficiaires d'un PIIS étudiant. Viennent ensuite par ordre d'importance, le bachelier professionnalisant avec 24,6% et le niveau secondaire technique avec 16,9%.

A noter également que, d'une année à l'autre, la répartition entre niveaux d'enseignement demeure plus ou moins stationnaire. D'une manière générale, 56,5% des jeunes bénéficiaires entament ou poursuivent leurs études dans l'enseignement secondaire (général, technique ou professionnel voire spécial), contre 38,3% inscrits dans un projet d'études supérieures (bachelier ou universitaire).

Sur l'ensemble des 561 bénéficiaires d'un PIIS « étudiant » répertoriés au cours de l'année académique 2012/2013, le suivi scolaire et contractuel est le suivant :

- 191 étudiants ont réussi leur année d'étude, soit près de 34,1% ;
- 179 ont échoué, soit 32% parmi lesquels :
 - 83 redoublent et poursuivent leurs études ;
 - 96 sont en stage d'attente, concluent un nouveau contrat d'intégration sociale ou ne sont plus aidés pour divers motifs.
- 149 ont interrompu leur contrat étudiant, soit 26,6 % :
 - 87 ont abandonné leurs études en cours d'exercice ;
 - 10 poursuivent les études dans le même cycle ou dans le cycle supérieur d'études ;
 - 52 n'ont plus été aidés en cours d'études pour divers motifs.

La situation « post-scolaire » de 42 étudiants n'est pas connue, les intéressés ne s'étant plus présentés auprès des services sociaux du CPAS. L'aide n'a donc plus été accordée.

Le taux de réussite selon le type d'enseignement se présente comme suit :

- 50 % pour l'enseignement universitaire ;
- 39 % pour l'enseignement secondaire technique ;
- 35 % pour le bachelier professionnalisant ;
- 32 % pour l'enseignement secondaire professionnel.

Les taux de réussite les plus faibles sont enregistrés dans l'enseignement secondaire général (avec 27%) et l'enseignement supérieur en bachelier de transition (avec 21%).

1.2 Le Passage 45

L'insertion socioprofessionnelle	
Bilan Espace Emploi	16,7
Article 60	8,55
Article 61/Activa/Autres	4
Coordination et administratifs	11,9
L'insertion sociale	
« Carrefour-Projets » - SIS	4,3
L'économie solidaire	
La coopérative/Cafétaria/Look-coiffure	3,3
TOTAL	48,75 ETP

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

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

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

1.2.1 L'insertion socioprofessionnelle

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

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Insertion socioprofessionnelle*	2.506	2.923	3.223	3.179	3.153
Article 60	770	753	745	769	825
Article 61	133	96	87	69	52
Activa	32	48	74	42	38
PTP³	19	16	15	15	6
SINE⁴	32	39	44	40	41
Autres (CPE⁵/APE...)	105	120	84	64	67

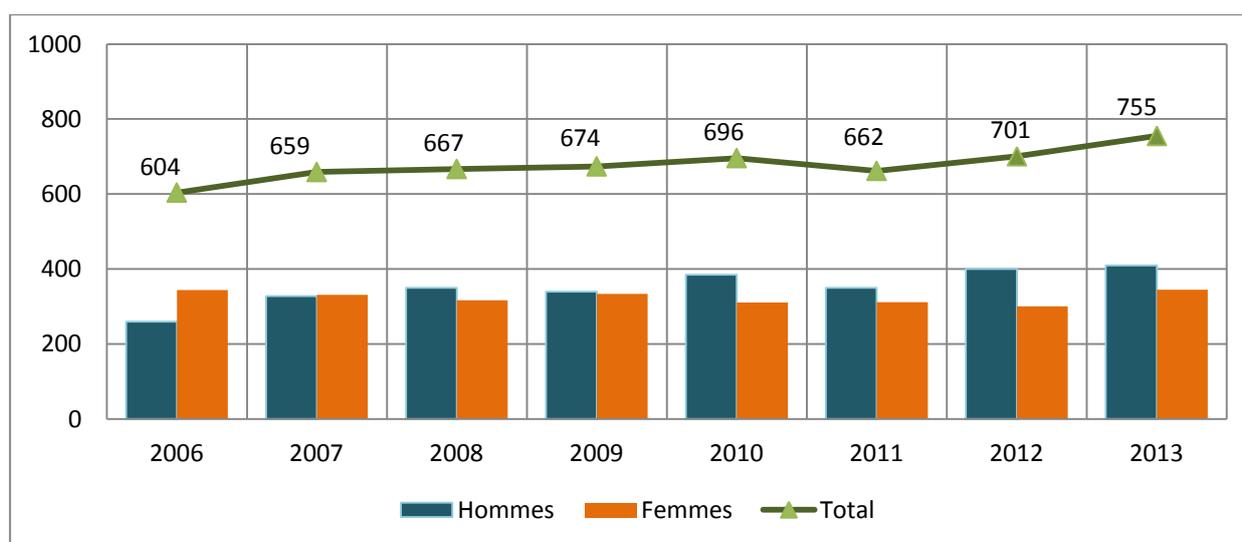
*Les personnes temporairement exclues des allocations de chômage qui suivent des séances d'information au P45 ne sont pas comptabilisées depuis 2011.

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

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

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

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



³ PTP : Programme de transition professionnelle dans le cadre du programme de résorption chômage (RW).

⁴ SINE : Activation spécifique au secteur de l'économie sociale.

⁵ CPE : Contrat 1er emploi pour les demandeurs d'emploi de moins de 25 ans.

En 2013, tout comme les années précédentes, alors qu'un nombre important de personnes introduisant une demande d'insertion socioprofessionnelle, on observe une stagnation du nombre de mises à l'emploi. Cela s'explique par le fait que de plus en plus de personnes expriment leur volonté de travailler mais n'ont néanmoins pas atteint le seuil minimum d'employabilité (compétences sociales et maîtrise de la langue française).

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

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

Sanctions des chômeurs (législation fédérale)

En moyenne, 69,3 personnes ont été orientées MENSUELLEMENT vers le collectif d'information et 51,4 s'y sont bien présentées.

La participation effective à une séance d'information peut avoir fait l'objet de plusieurs orientations. Par ailleurs, 78 personnes ont connu deux sanctions différentes pour la période de référence entraînant, de ce fait, une nouvelle participation au collectif, voire à l'entretien individuel.

En 2013 :

- 775 personnes différentes orientées en collectif (974 orientations) ;
- 673 personnes différentes ont participé au collectif (731 participations → 58 personnes sont venues à au moins 2 collectifs) ;
- 345 personnes différentes ont été convoquées en entretien d'évaluation → 51,3% des personnes présentes en collectif (421 rendez-vous fixés) ;
- 244 personnes différentes se sont présentées à l'entretien d'évaluation et ont bénéficié de la procédure « complète » (36% des personnes différentes présentes en collectif et 292 présences en entretien).

Constats :

- Augmentation des sanctions de 6 mois (plan W, allocation d'insertion).
- Augmentation de la taille des groupes (50 personnes lors des séances de décembre et janvier).

1.2.2 L'économie solidaire

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

A. Evolution du nombre de bénéficiaires fréquentant la coopérative alimentaire

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Clients de la Coopérative	960	1.250	1.249	1.077	1.075	1.058

1.2.3 Le service d'insertion sociale (SIS)

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Carrefour-Projets	111	139	156	191	239	264

L'augmentation du nombre de bénéficiaires « Carrefour-Projets » se confirme d'année en année.

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

1.3 Le Service Médiation de Dettes

Composition du service	
Responsable	1
Travailleurs sociaux	6,23
Agents administratifs	3,8
TOTAL	11,03 ETP

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Personnes reçues au sein du service	2.613	3.207	2.541	2.426	2.272	2.131
Premiers RDV demandés	1.202	1.134	1.007	921	1.025	873
Nouveaux dossiers ouverts	585	635	602	574	616	552
Suivis	505	614	636	673	546	486
Nombre de dossiers actifs	1.090	1.249	1.238	1.247	1.162	1.038

Pour 2013, les chiffres liés à l'activité du service de médiation de dettes sont en léger recul, cela s'explique de la manière suivante :

- en ce qui concerne le nombre de personnes reçues, il faut noter que, depuis octobre 2013, les réunions de la Commission locale pour l'énergie de la Ville de Charleroi ne sont plus organisées au sein du service de médiation de dettes mais à la Maison de l'Energie du CPAS;
- au niveau du nombre de rendez-vous demandés, le recul s'explique par une réorganisation de la permanence. Depuis avril 2013, les personnes n'obtiennent un rendez-vous qu'après un second passage en permanence alors que, précédemment, elles l'obtenaient dès le premier passage. Ce mode de fonctionnement permet de réduire le délai d'attente pour un premier rendez-vous et de réduire le nombre de plages horaires « perdues » ;
- enfin, le service de médiation de dettes compte un travailleur équivalent temps-plein en moins depuis février 2013 ;

Pour rappel, la différence entre le nombre de rendez-vous demandés et le nombre de dossiers ouverts est lié au fait que les personnes ne reviennent pas toujours après un premier contact.

Au total, en 2013, le service a géré 1.038 dossiers de médiation de dettes. Il faut toutefois noter que cette donnée n'est pas exhaustive car sont uniquement pris en compte les dossiers respectant la norme régionale.

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

Année	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Requêtes déposées	49	71	92	98	136	156
Requêtes admises par le juge en RCD et désigne un médiateur judiciaire	40	70	67	85	124	152
Nombre de Désignations (du CPAS par le tribunal du travail en qualité de médiateur judiciaire)	0	0	3	7	0	3

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

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

Au cours de l'année 2013, le CPAS de Charleroi a été désigné en qualité de médiateur judiciaire pour 3 dossiers.

En ce qui concerne le nombre de requête déposée, par le service, dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes, il ne cesse de croître depuis 2008. En effet, il est de plus en plus fréquent que cette procédure soit la solution la plus adéquate pour répondre aux difficultés financières rencontrées par les personnes.

1.4 Le Pôle Energie

Pôle energie	
Responsable	1
Architecte	1
Gestionnaire crédit	1
Agent prévention	1
Tuteurs énergie	3
Fonds social mazout	
Coordinatrice administrative	1,2
Assistantes sociales	1,2
Agents administratifs	5,5
Encodage AS400	3
TOTAL	17,7 ETP

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

- la Cellule Energie (Tuteurs Energie/Permanence Energie/PAP e-Plan d'Action et de Prévention Energie, Charleroi Eco Energie-entité locale du FRCE⁶, Cellule PEB) ;
- la Cellule Fonds Social Mazout (allocations chauffage, aide financière, MEBAR, Fonds social de l'Eau).

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

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

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

La Cellule Fonds Social Mazout est un outil destiné aux personnes qui éprouvent des difficultés à payer leurs factures de combustible autre que le gaz et l'électricité. Elle octroie les allocations chauffage ; prend en charge des factures de mazout, bois pellets, charbon ; introduit administrativement les dossiers MEBAR et les demandes de recours au Fonds social de l'Eau transmises par les antennes sociales.

⁶ Fonds de Réduction du Coût global de l'Energie.

1.4.1 Les Tuteurs Energie/Permanence Energie/PAP

Les suivis individualisés réalisés par nos tuteurs énergie auprès des ménages⁷ précarisés s'opèrent principalement par des visites à domicile. Ils visent à établir un inventaire des habitudes de consommation des ménages concernés, à prodiguer des conseils mais aussi à proposer des solutions pour réduire la consommation énergétique et améliorer l'état de leur logement.

Le quickscan énergétique⁸ et l'analyse comportementale constituent donc l'essentiel de la démarche des Tuteurs Energie.

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

2009	2010	2011	2012	2013
224	283	272	294	280*

**Le chiffre total de 280 nouveaux dossiers ouverts en 2013 ne tient pas compte du traitement des anciens dossiers pour des raisons administratives et/ou de suivi de guidance énergétique.*

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

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

B. Nombre de ménages⁹ suivis individuellement par type de logement

	2009	2010	2011	2012	2013
Ménages locataires du logement	162	211	188	176	184
Ménages propriétaires du logement	62	72	84	118	96
TOTAL	224	283	272	284	280

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

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

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

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

La **Permanence Energie**, assurée par 2 agents de la cellule énergie (un tuteur et l'agent en charge des actions de sensibilisation collective) à la Maison de l'Énergie, est accessible un demi-jour par semaine à tout citoyen (bénéficiaire ou non) qui rencontre des problèmes administratifs et/ou financiers liés à sa facture de gaz/électricité.

En fonction du problème rencontré, et dans la mesure où la situation administrative est éclaircie, soit un plan de paiement est conclu sur place avec le fournisseur, soit le client est redirigé vers d'autres services du CPAS : vers une antenne sociale pour bénéficier d'une aide financière énergétique, vers le service Médiation de dettes s'il y a lieu, ou vers les Tuteurs Energie.

On constate que la proportion de citoyens, non bénéficiaires d'une aide sociale, reste importante, conséquence de la libéralisation du secteur de l'énergie qui touche, sur le plan financier, toutes les catégories de ménages à bas revenus.

Par ailleurs, dans le cadre du **Plan d'Action Prévention en énergie (PAPE)**, un agent assure des séances de sensibilisation collective au sein de groupes constitués (FUNOC, espaces citoyens, Passage 45, secteur associatif, etc...) avec pour objectif une transmission dynamique d'informations essentielles relatives à l'utilisation rationnelle de l'énergie.

En 2013, celui-ci a touché un peu plus de 390 personnes, auxquelles il faut ajouter une centaine de familles à l'occasion d'un atelier permanent de sensibilisation à l'énergie réalisé en collaboration avec le Centre de Culture scientifique lors du « Noël des Mômes » proposé par la Ville de Charleroi le 14 décembre 2013.

1.4.2 Charleroi Eco énergie

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

Ce dispositif s'adresse d'une part à toute personne -sans limite de revenu- sous forme d'un prêt à tempérament de 10.000 € maximum remboursable en 5 ans ; et d'autre part au public-cible (personnes à faibles revenus qui bénéficie d'un accompagnement de type ESCO)¹⁰

Pour financer ces prêts, le CPAS bénéficie de 2.000.000 € par an. L'objectif vise l'octroi de 200 prêts annuels,

Le premier exercice, clôturé le 31 mai 2010, a permis d'attribuer 160 prêts dont 30 au groupe-cible, soit 18,75 %. Le quatrième exercice, clôturé en mai 2013 présente un bilan de 198 dossiers, dont 66 réservés au groupe-cible, qui est donc proportionnellement en constante augmentation, soit 33% du total des prêts attribués.

¹⁰*Energy Service Company : prise en charge et suivi global du dossier, d'amont en aval, sur les plans financiers, techniques et administratifs.*

1.4.3 Cellule « Performances Energétiques du Bâtiment » (PEB)

L'architecte/auditrice énergétique qui chapeaute le volet technique de Charleroi Eco Energie a initié dans le courant de 2011 une démarche d'efficacité énergétique au profit des bâtiments du CPAS. Elle traite plus particulièrement les dossiers relatifs à la PEB et aux demandes de subsides régionaux UREBA¹¹.

A partir d'un cadastre énergétique en voie d'élaboration de 41 bâtiments sélectionnés, elle réalise des audits énergétiques et travaille en collaboration avec le Service Technique du CPAS pour dégager les solutions de rénovation énergétique les plus efficaces en termes d'économie d'énergie et de budget.

Suite à un appel à projet pour un accompagnement gratuit à l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) dans le secteur de l'hébergement, la Maison de l'Energie développe un plan d'action visant à diminuer les consommations d'énergie à la MRS de Gilly – désigné bâtiment pilote pour le projet – destiné à être ensuite transposé à d'autres bâtiments du CPAS.

1.4.4 Fonds Social Mazout (FSM)

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

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

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

A. Evolution du nombre de demandes et d'octrois

Périodes	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'octrois	3.645	5.416	4.931	5.757	5.138
Montants alloués	328.331 €	455.772 €	474.028 €	481.543 €	483.754 €
Total des demandes	4.763	6.413	6.095	6.693	5703

Le montant total des demandes en 2013 est directement impacté par un hiver exceptionnellement doux. Il en va de même ci-dessus pour l'évolution à la baisse des demandes en aide financière chauffage.

¹¹ UREBA = Utilisation Rationnelle de l'Energie dans les Bâtiments.

1.5 L'Hébergement et le Logement

1.5.1 La cellule logement

Composition du service	
Responsable	1
Agents administratifs	2,2
Agents techniques	3
Juriste	0,75
TOTAL	6,95 ETP

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

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

1.5.2 Evolution des attestations sans-abri

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'attestations	731	746	736	733	431	363
Indice 2008 = 100	100	102	101	100	59	49

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

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

1.5.3 Le pôle maison d'accueil et logements accompagnés

Maison d'accueil	
Directeur	1
Educateurs	4,4
Surveillants de nuit	3
Assistants sociaux	1
Agent administratif	0,8
Agent d'entretien	1
Ouvrier d'entretien	0,2
Logements transitoires	
Assistant social	0,5
Educateurs	3,65
Ouvrier d'entretien	0,2
TOTAL	15,75 ETP

1.5.4 Indicateurs d'activités entre 2008 et 2013

		2008	2009	2010	2011	2012	2013
Maison d'accueil	Lits agréés et subventionnés	20	20	20	20	20	27
	"Unités d'hébergement"	11	11	11	12	12	16
	Demandes non rencontrées	209	265	253	333	377	351
	Nuitées	6.071	6.457	6.112	5.829	6.577	7.134
	Ménages hébergés	46	42	46	43	41	45
	Personnes hébergées						70
		2008	2009	2010	2011	2012	2013
Logements de transition	Logements d'urgence	0	1	2	2	4	6
	Ménages logés						8
	Personnes logées						30
	Logements d'insertion	15	15	15	12	12	11
	Ménages logés						11
	Personnes logées						23
	Logements conventionnés	68	68	68	67	24	19
Ménages logés						19	

Au plan de la maison d'accueil, la capacité d'hébergement de l'Hôtel Social a été augmentée et portée à 27 unités à dater du 1er janvier 2013. Cependant, cette décision n'ayant été communiquée par l'autorité compétente qu'en cours d'année, le volume de nuitées réalisées lors de l'exercice n'a été que partiellement

impacté, ce d'autant que des travaux ont réduit notre capacité durant plusieurs mois. Le volume de nuitées est en augmentation de 8,5 % par rapport à l'exercice 2012.

Le taux d'occupation global est de 72,39 % et le taux d'occupation « enfants » est de 25,01 %.

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

- Près de la moitié des ménages intègre un logement ;
- Un cinquième d'entre-eux retourne ou s'installe en famille ;
- Un cinquième d'entre-eux également intègre une structure ou une institution adaptée à leurs caractéristiques personnelles.
- Une personne sortante sur dix ne se « fixe » pas à un endroit précis et reprend en quelque sorte une « vie d'errance ».

Sur le plan de l'infrastructure, nous avons poursuivi le programme de reconditionnement des espaces communautaires et d'un appartement, cette seconde phase s'étant clôturée durant le 1er trimestre 2014. Quant à la création de nouveaux locaux à destination du personnel (phase 3 de l'action prévue au plan d'entreprise), nous comptons attribuer le marché en 2013 mais la seule offre reçue excédait le budget réservé. Nous travaillons dès lors à l'adaptation du programme de reconditionnement/construction.

En ce qui concerne les logements transitoires, nous avons opérationnalisé la « mise en service » de 2 logements d'urgence supplémentaires et répondu à un appel à projets qui s'est soldé par une réponse positive pour la création d'un nouveau logement d'urgence.

Durant l'exercice, nous avons accueilli 8 ménages, soit 30 personnes dont 19 enfants.

Pour ce qui est des logements d'insertion, nous avons procédé à 6 attributions (notamment après rénovation de Château Delhaize) pour une seule « sortie » durant l'année, 11 ménages distincts ont occupé lesdits logements, ce qui représente une population de 23 personnes dont 10 enfants.

En outre, nous avons assuré l'accompagnement social des 7 familles qui occupent les logements conventionnés avec le Fonds du Logement Wallon, logements situés site de l'Etoile à Jumet.

Enfin, en partenariat, nous avons renouvelé l'opération de relogement hivernal de personnes sans-abri, 20 personnes distinctes ayant été accueillies et encadrées durant l'hiver 2012-2013 pour un volume global de 1367 nuitées et avons investi le projet Housing First Belgium, lequel est opérationnalisé sur Charleroi depuis le 1^{er} septembre 2013.

1.5.5 Les primes à l'installation

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
moins de 25 ans	139	182	166	163	172	171
25 à 40 ans	192	250	220	161	152	149
40 ans et plus	114	121	172	127	96	107
TOTAL	445	553	558	451	420	427

La prime d'installation est une somme d'argent qui doit permettre d'aménager et d'équiper le logement. Cette prime est accordée par les CPAS, elle peut être utilisée pour couvrir des dépenses pour l'achat de meubles (lit, table, frigo, etc.) ou des frais de raccordement (gaz, électricité, etc.).

L'objectif de cette prime est d'encourager les personnes sans-abri et les personnes qui vivent dans un camping à s'installer dans un logement et d'ainsi disposer ensuite d'une adresse officielle. La prime d'installation sert à équiper un logement de meubles et ne peut en aucun cas être utilisée pour le paiement du loyer ou d'une garantie locative.

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

On constate que le nombre de primes à l'installation accordées aux moins de 25 ans a augmenté de 23%, entre 2008 et 2013. La tendance est plutôt à la baisse (-11%) pour les bénéficiaires de 25 ans et plus.

1.6 Le Service Jeunesse

Composition du service	
Manager social	1
Chargée de projet	0,5
Auxiliaire professionnel	0,5
Educateurs gradués	2
Assistants sociaux	4
Agents administratifs	1,5
TOTAL	9,5 ETP

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

Ses actions consistent plus précisément à :

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

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

Depuis 2012, nos actions de prévention se sont considérablement développées par la consolidation des partenariats avec : la MADO¹², la plateforme de lutte contre les violences familiales, l'HEPCUT-Condorcet¹³, l'ORS¹⁴, le Relais Social, les AMO¹⁵ Point Jaune ou encore AJMO¹⁶. Ces actions, à la charnière entre l'aide à la jeunesse et l'aide générale (CPAS), se manifestent notamment par la lutte contre l'échec scolaire, l'organisation d'activités socioculturelles, la participation active à des groupes de travail relatifs à l'autonomie des jeunes.

1.6.1 Evolution du nombre de personnes aidées

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de familles et enfants aidés par le Service jeunesse	DN	DN	413	510	425	348

DN = Données non disponibles

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

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

Nous venons ainsi en appui aux travailleurs sociaux de notre CPAS (antennes sociales, hôtel social, DUS, SAF, etc.) en leur donnant un avis, une orientation sur toutes les questions relatives à la jeunesse, à la législation en rapport et aux situations familiales complexes. Chemin faisant, ces collègues travailleurs sociaux adoptent les réflexes d'analyses suffisant leur permettant de gérer certaines questions les situations plus courantes avec les enfants ; Ce qui diminue sensiblement le nombre d'interventions du Service jeunesse. Nous servons également de relais avec les autorités judiciaires et administratives et assurons le travail de concertation/coordination du réseau d'intervenants.

Par ailleurs, notre service met la priorité sur l'aide à apporter au public connu du CPAS de Charleroi ; ce qui a dans un premier temps diminué le nombre d'enfants pris en charge. De plus, nous n'avons pas développé davantage d'action collective et communautaire dans la mesure où d'une part, c'est une spécificité des Actions de Quartiers et l'agent chargée de projet a travaillé à mi-temps en 2013.

¹² Maison de l'adolescent située à Charleroi.

¹³ La Haute Ecole Provinciale de Hainaut – Condorcet.

¹⁴ L'asbl ORS - Espace Libre est agréée en tant que Service d'Aide aux Justiciables pour l'arrondissement judiciaire de Charleroi et a notamment pour mission l'accompagnement social et psychologique des personnes victimes d'infraction et de leurs proches.

¹⁵ AMO : Aide en milieu ouvert.

¹⁶ AJMO : Accompagnement de jeunes en milieu ouvert.

1.7 La Maison familiale

Composition du service	
Agent administratif	0,5
Educateurs gradués	4
Educateur breveté	1
Aide familiale	1
Chef educatrice	1
Psychologue	0,5
Auxiliaire professionnel	0,6
TOTAL	8,6 ETP

1.7.1 Evolution du nombre d'enfants aidés

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'enfants hébergés par la Maison familiale	10	9	8	7	12	11

1.7.2 Evolution du nombre de nuitées

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de nuitées	3.757	3.682	1.929	1.766	1.219	1.814

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

La Maison Familiale répond à 2 types de demandes d'hébergement :

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

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

- une hospitalisation d'un parent vivant seul avec son enfant ;

- décès des parents ;
- une crise au sein de la famille, violences intra-familiales ;
- un problème de dépression ou d'addiction;
- des graves difficultés financières, de logement ;
- une pathologie grave (physique, psychiatrique) ;
- maltraitance, carences du milieu familial ;
- Abandon.

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

Suite à la dernière demande d'agrément, une mise en conformité du bâtiment a été exigée par le Service Régional d'Incendie (SRI). Il s'en est suivi l'obligation de réaliser des transformations au deuxième étage qui ont empêché l'accès à ce dernier. Le nombre d'enfants accueillis a ainsi diminué en fonction du nombre de chambres disponibles. L'objectif est de pouvoir accueillir 15 enfants dès septembre 2014.

1.8 Le Dispositif d'Urgence Sociale

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

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

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de bénéficiaires	709	563	701	775	844

Si le nombre d'appels reçus à l'année semble être en baisse, l'augmentation du nombre de bénéficiaires différents est en hausse constante. (Remarque : Ces bénéficiaires sont les personnes pour lesquelles un encodage complet a été effectué suite à une intervention précise réalisée par le service).

Au départ des chiffres reçus via l'opérateur téléphonique sur une période déterminée, et sur base de périodes-test réalisées par les urgentistes pendant lesquelles tous les appels entrant sont comptabilisés et répertoriés, nous pouvons estimer, pour la période du 01 janvier au 31 décembre 2013, à **8.056 la somme des appels pris en charge par le service.**

Répartition par type d'appel :

- 1.122 demandes d'interventions urgentes (13,93%)
- 2.196 demandes d'orientations (27,26%)
- 2.153 demandes de renseignements internes/C.P.A.S. (26,73%)
- 1.534 demandes de renseignements divers (19,04%)
- 454 demandes relatives à des situations en cours (5,64%)
- 322 demandes d'écoute (4%)
- 111 visites de bénéficiaires à la permanence (1,38%)
- 92 appels aboutissant à 1 refus du service (1,14%)
- 32 appels aboutissant à 1 refus de la personne (0,4%)
- 40 appels d'offres (0,5%)

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

Suite à un affinement de la répartition des dossiers SDF, on peut estimer à une moyenne de 140 le nombre de dossiers actifs traités en permanence par la cellule.

Sur un total de 444 personnes différentes qui se sont adressées au service en 2013, dont 373 nouvelles demandes, 2279 demandes ont été présentées en séance.

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

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

Cette cellule assure la gestion et la prévention de l'agressivité chez certains bénéficiaires, elle organise également les suivis éducatifs et les accompagnements des personnes. Le tableau ci-dessous illustre les différentes activités réalisées en 2013.

	2011	2012	2013
Visites en antennes	301	184	77
Interventions	301	169	107
Accompagnements	394	435	493
Prises en charge interdits d'antenne	276	522	342
Visites à domicile	285	341	405

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

L'abri de nuit Dourlet : capacité d'hébergement de 30 lits hommes et 3 lits femmes toute l'année. En 2013, 1.141 personnes différentes ont été hébergées contre 1.201 en 2012 et 1.066 en 2011. On constate, pour la 1ère fois depuis son ouverture, une diminution du nombre de personnes différentes à l'abri de nuit. Sans pour autant faire baisser le taux d'occupation (12.519 nuitées). Le nombre de femmes qui fréquentent nos structures est en hausse constante.

Organisation de permanences hebdomadaires - douches et lessives - pour les bénéficiaires de l'abri.

L'abri de nuit supplétif : capacité d'hébergement de 25 lits hommes pendant l'hiver (du 01/11 au 31/03). Durant cette période, le service a accueilli 404 personnes différentes et a comptabilisé 3.485 nuitées.

(Le « plus »: organisation de 3 permanences - pédicure – (« *un pas vers le bien-être* ») pour l'ensemble des bénéficiaires des abris de nuit)

La structure d'accueil socio-sanitaire (SASS) : capacité d'hébergement de 5 lits + lit d'urgence. Cette structure enregistre 1632 nuitées pour 87 personnes différentes pour l'année 2013, pour 1.670 avec 74 personnes différentes pour l'année 2012. (En période hivernale, le SASS affiche des taux d'occupation proches de 100%, et dépasse même parfois sa capacité d'accueil maximum).

1.9 Le Pôle Economie Sociale

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

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

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

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

1.9.1 L'I.D.E.S.S. Proxi-services

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

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

- **Le bricolage:**

Durant l'année 2013, trois types de tarifs horaires ont été appliqués : 12,10 € pour le « tout public » ; 10 € pour le « public précarisé » et 8 € pour le « public très précarisé » tel que défini selon les normes du décret RW IDESS.

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de clients	85	236	236	278	209
Nombre d'heures prestées	4.644,25	6.172,5	6.483,5	6.573,5	5.253,5
Nombre de factures éditées	107	321	327	382	275

En 2013, nous observons une baisse de l'activité au niveau de ce secteur. Nous pouvons y voir la conséquence du croisement de deux éléments : un hiver 2012-2013 ayant duré longtemps obligeant le public à faire face à d'importants frais énergétique et une conjoncture économique difficile. Nous avons pu constater une augmentation conséquente du nombre de devis refusés et de chantiers annulés (avec demande de remboursement des acomptes versés).

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

Durant l'année 2013, les tarifs horaires ont été identiques à ceux pratiqués pour le secteur bricolage. A ces tarifs sont venus s'ajouter un forfait location de machine de 4,00€/heure.

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de clients	73	110	126	109	153
Nombre d'heures prestées	1.234	2.511	3.240	2.213,5	3630,50
Nombre de chantiers effectués	221	266	316	238	375
Nombre de forfaits évacuation de déchets verts	55	203	272	0	-
Nombre d'heures de location de machine	240	550	737	743,5	900
Nombre de forfait déplacement	-	-	-	256	432
Nombre de forfait demi-remorque	-	-	-	117	159
Nombre de forfaits remorque entière	49	157	206	91	211

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

Nous pouvons observer une nette augmentation du nombre de clients (+40 %) et des chantiers (+57,5%) pour ce secteur durant l'exercice 2013.

Cela s'explique notamment par les évènements suivants :

- L'hiver 2012-2013 a trainé en longueur mais le deuxième semestre s'est montré plus favorable et nous a permis de travailler plus tard dans la saison.
- Le renouvellement du charroi : suite au déclassement de plusieurs véhicules nous avons dû reconstituer notre charroi durant l'année 2012. Nous avons donc pu entamer l'année 2013 avec tous nos véhicules ce qui a permis une meilleure organisation du planning.
- Contrairement à certains travaux du secteur bricolage, les travaux de jardinage ne peuvent attendre. Nos clients sont dans l'obligation d'entretenir leurs jardins afin de ne pas être dépassés par la croissance des végétaux et éviter ainsi des conflits de voisinages.
- Le service achats nous a permis de disposer d'un contrat cadre pour l'entretien de nos machines thermiques. Les entretiens et réparations s'effectuent de façon plus rapide ce qui nous permet d'améliorer notre productivité.
- Le travail de fond effectué sur l'autonomisation de nos ouvriers en insertion socioprofessionnelle porte ses fruits. Une équipe composée d'ouvriers sous contrats art.60 a ainsi pu travailler en autonomie sur certains chantiers sous la supervision des encadrants techniques. Cela est bien logiquement valorisant, tant pour ces ouvriers que pour l'équipe d'encadrement. Ce résultat est notamment dû à un travail en étroite collaboration avec nos collègues du SRE (Service Relation Entreprises) du Passage 45. Ce partenariat de qualité débute dès la sélection des candidats et se poursuit tout au long du contrat.

1.9.2 Trans'Form

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

Pour le volet « insertion », Trans'Form

- organise deux filières de formation : 1 filière « Agent valoriste » (avec 2 options : « Dépannage électroménager » ou « Revalorisation de biens meubles ») et 1 filière « Livraison-Manutention » en collaboration avec des partenaires sélectionnés pour la « plus-value » que leur intervention apporte aux programmes de formation ;
- travaille à la création et au développement de pistes d'insertion plus ou moins durables, tant en matière de formation qualifiante que d'emplois.

Ces choix ont été définis depuis plusieurs années sur base de la décision de s'orienter vers 2 grands secteurs d'activité (métiers de la « Logistique » et de la « gestion des déchets ») répondant aux exigences de la

structure : possibilité d'une activité économique, accessibilité des formations à un public ne pouvant se prévaloir des prérequis trop élevés exigés par d'autres secteurs, et pistes en matière de formation qualifiante ou d'emploi au sortir de la formation. En ce qui concerne, le volet entreprise, elle « produit » des biens et des services tels que :

- la collecte, le tri et la réparation de « DEEE » (Déchets d'Équipement Électrique et Electronique) en se focalisant sur les « Gros Blancs » (lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle,...) et les appareils de « Froid » (réfrigérateurs, surgélateurs, combinés,...) ;
- la livraison chez les clients des appareils revalorisés et revendus ;
- la revalorisation, la vente et la livraison de meubles et objets de natures diverses de seconde main ;
- la réception, l'entreposage et la gestion des biens d'expulsion pour le compte de la Ville de Charleroi ;
- Etc.

Certaines de ces activités contribuent à la réalisation d'un « chiffre d'affaires » destiné, à courte échéance, à équilibrer les comptes de l'EFT et à la rendre « self-supporting » :

Trans'Form :	2010	2011	2012	2013
Ventes Discount Nb (*)	DN	313	3.600	5.879
Ventes Discount CA (€) (*)	DN	4.067,75	158.814,94	212.016,54
Locations	23	34	28	24
Tonnes enlevées par la ressourcerie© « Trival-IS » (**)	DN	453	528	/
Tonnes collectées par « La Ressourcerie© du Val de Sambre » (***)	DN	DN	DN	657
Taux de réemploi des tonnages collectés par « La Ressourcerie© du Val de Sambre »	DN	DN	DN	11,9%
Ventes d'électroménagers	241	248	583	589
Production d'électroménagers	261	347	563	586
Production de biens meubles	DN	208	1.187	2.825
Déménagements Nb	DN	DN	19	27
Déménagements CA (€)	DN	DN	2.986	6.137
Livraisons sociales Nb	325	292	308	

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

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

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

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

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

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

Au cours des deux premières années de fonctionnement, nous avons pu affiner nos procédures de travail, améliorer l'agencement du magasin, développer les relations avec notre partenaire afin d'offrir un espace de vente convivial et harmonieux... et ainsi permettre au chiffre d'affaires global de la structure de connaître des augmentations significatives d'année en année (doublé de 2011 à 2012 et +20% de 2012 à 2013). Si les objectifs définis pour 2014 sont atteints, le chiffre d'affaires de la société aura été multiplié par 5 entre 2010 et 2014.

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

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

Les « Ressourceries© » proposent un service de collecte gratuite, non-écrémante et non-destructrice (pas de compaction) d'encombrants au domicile des particuliers en vue d'une maximalisation du réemploi et de la mise en filières et d'une minimisation de la mise en Centre d'Enfouissement Technique ou en Unité de Valorisation Energétique.

Si l'intervention de Trans'Form dans le fonctionnement de Trival-IS (née d'un partenariat entre la SCRL FS Retrial, Terre asbl et Trans'Form suite à un appel d'offres lancé par la Ville de Charleroi) portait sur la gestion du call-center et de toute la « fraction revalorisable », l'EFT s'est recentrée sur la gestion de cette dernière depuis le 1^{er} janvier 2013 et le début des activités de « La Ressourcerie© du Val de Sambre ».

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

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

Si les tonnages collectés restent actuellement en-deçà des objectifs définis dans le business plan établi à la création de « LRVS », les perspectives de développement sont considérables avec une zone d'activité potentielle qui est celle desservie par l'Intercommunale ICDI (410.000 habitants) et un tonnage en rythme

de croisière qui pourrait atteindre les 4.000 tonnes/an. A terme, une trentaine d'emplois pourraient être créés.

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'expulsions	173	205	163	197	288	435
Indice 2008 = 100	100	118	94	114	166	251

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'expulsions réceptionnées	155	148	138	123	147	137
Nombre de reprises (totales)	15	21	23	22	32	22
Nombre de reprises (partielles) (*)	-	-	-	-	34	15
Nombre d'éclatements (lots arrivés au terme du délai légal de conservation c-à-d 6 mois)	76	119	106	109	103	115

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

2 LES ACTIONS DE QUARTIER

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

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

2.1 Les Espaces citoyens

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

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

Tout comme les années précédentes, les 3 équipes des Espaces citoyens ont travaillé en 2013 de manière transversale à l'élaboration d'un plan d'action commun inscrit dans la logique de l'axe stratégique « Servir » du plan d'entreprise.

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

2.1.1 Axe insérer

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

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

- Nombre de permanences de l'espace ouvert : 143
- Nombre de passages à l'espace ouvert : 2.013

- Ouverture de dossiers de suivis individuels : 1.076
- Sorties vers la formation ou l'emploi (accompagnement CPAS/FOREM) : 210
- Sorties vers l'emploi (accompagnement MIREc): 57 dont 40 contrats de 6 mois et plus

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

- Nombre de séances d'animation : 306
- Nombre de participants : 82
- Pourcentage de public CPAS : 64% à Dampremy , 46% à la Docherie et 100% à la Porte Ouest

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

- Nombre de personnes impliquées : 24

2.1.2 Axe éduquer

Ecoles de devoirs

Les activités des écoles de devoirs intégrées aux 3 Espaces citoyens se déclinent en activités de soutien scolaire (4 fois par semaine) et activités ludiques (les mercredis après-midi). En 2013, un accompagnement destiné aux élèves du secondaire, « Study jeunes » à également vu le jour.

- Nombre de participations EDD primaire : 3.000 (pour un nombre d'inscrits de 120)
- Nombre moyen de participants par séance : 12 à 18 enfants par activité selon les quartiers
- Nombre d'activités d'éveil les mercredis : de 29 à 40 activités diversifiées selon les quartiers
- Nombre de participants « Study jeunes » : 21
- Encadrement par des bénévoles : 41

La Maison des Parents

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

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

- Nouvelles familles suivies en 2013 : 67
- Nombre de partenaires actifs dans un comité d'accompagnement : 14
- Pourcentage de demandes spécifiques orientées/accompagnées vers d'autres services : 80%

Espace jeunes

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

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

- Nombre de jeunes accueillis : 264
- Nombre de plages d'accueil : 154
- Nombre de passages : 2.706
- Nombre d'animations spécifiques : 19
- Nombre de participations à des événements culturels/sportifs : 14

Projet de sensibilisation à la santé environnementale

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

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

- Nombre d'activités menées : 148
- Partenariat : 29 partenaires externes et 20 partenaires internes
- Temps fort : Journée hygiène qui a rassemblé 120 professionnels

2.1.3 Axe rassembler

Evénements

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

- Nombre de personnes engagées dans l'organisation d'événements : 4.500

Soutien aux groupes de citoyens

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

- Nombre de groupes citoyens accompagnés : 18

Mobilisation partenariale

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

- Nombre de plateformes animées : 9

Les restaurants de quartier

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

- Nombre moyen de repas/jour à Dampremy : 84.6
- Nombre total/an : 19.771
- Nombre moyen de repas à la Docherie : 76
- Nombre total/an : 17.556

2.2 Le Fonds européen d'intégration (FEI)

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

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

- Nombre de participants : 80
- Nombre de séances de cours FLE (Français langue étrangère) : 190
- Nombre d'ateliers d'expression : 81
- Nombre d'ateliers citoyens : 32

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

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

En 2013 les projets suivants ont été introduits par des associations locales ou des services publics :

Axe 1 - Promotion de la réussite scolaire (mise à niveau, prévention décrochage et absentéisme)

- DPS Ville - Projet orienté vers les maternelles que ce soit au niveau de modules FLE spécifiques pour le public ou au niveau des liens d'immersion avec les parents
- Espace Citoyen Dampremy – Ecole de Devoirs sur 3 quartiers pour les enfants du primaire et du secondaire, avec un volet spécifique FLE pour des enfants de 1ère année primaire d'origine étrangère

Axe 2 - Amélioration des opportunités de formation des personnes d'origine étrangère et de leur position sur le marché du travail

- MIREc – Accompagnement vers et dans l'emploi destiné au public immigré via de la formation alternée et des formules d'accompagnement qu'il soit individuel, collectif ou sous forme de coaching
- Espace Citoyen Porte-Ouest – Projet orienté vers l'information, l'accompagnement des primo-arrivants, individuellement ou collectivement, dans l'étape réflexive pré-formation ou pré-emploi

Axe 3 - Promotion sociale (mise à niveau des connaissances de l'alphabétisation):

- Girb - Atelier d'expression en langue française et d'intégration spécifiquement pour les femmes, immigrantes et/ou autochtones
- Lire et Ecrire - Mise en place d'actions formatives à destination d'un public primo-arrivants autour de la thématique de la santé vue comme le maintien du bien-être

Axe 4 - Activités socioculturelles et les activités sportives

- Afrique en livres - Création d'un espace de ressources sur l'Afrique constitué d'une bibliothèque classique d'auteurs africains ainsi que d'un espace multimédia
- All Just - Modules d'in/formations visant l'acquisition de ressources utiles à l'exercice du libre choix et de l'autonomie du migrant que ce soit au niveau de la vie quotidienne, culturelle ou politique
- Service de santé mentale - Animations de soutien à la parentalité à travers des échanges autour des pratiques éducatives, de la santé (le bien-être), de la vie familiale et affective et de la citoyenneté
- Espace Citoyen Docherie – Actions de sensibilisation et d'information sur les thématiques de la santé, du bien-être, de l'alimentation saine et de l'activité physique pour un public adulte et enfant
- Le Gazo – Actions socioculturelles diversifiées visant à renforcer la mixité sociale et culturelle par de l'expression, de la création et du sport.

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

- Alevi- Permanence sociale, accompagnement dans les démarches administratives

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

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

2.4 Le Plan de Participation Sociale Culturelle et Sportive

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

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

2.4.1 Axe individuel

Le travailleur social qui accompagne l'utilisateur au quotidien peut effectuer la réservation de tickets (cinéma, théâtre, spectacles, etc.) permettant à ce dernier d'assister à une manifestation culturelle ou sportive. En 2013, 6.412 tickets/entrées ont été distribués à 3.490 usagers/bénéficiaires.

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

- Plaines de jeux : 69
- Stages enfants : 275
- Sports enfants : 91
- Achat de matériel : 29
- Voyages et excursions scolaires : 79

2.4.2 Axe collectif

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

En 2013, 3.730 personnes ont participé à l'ensemble de ces projets et se sont réparties de la façon suivante :

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

2.4.3 Axe enfants défavorisés

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

En 2013, 766 aides individuelles ont été accordées :

- Aides scolaires : 438
- Soutien psychologique : 230
- Aides paramédicales : 179

3 LES SERVICES D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE

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

Composition du service	
Directrice	1
Manager	1
Psychologue	1
Ergothérapeutes	1,8
Aides familiales	253,47
Administratifs	18,10
Assistants sociaux	16,5
TOTAL	292,87 ETP

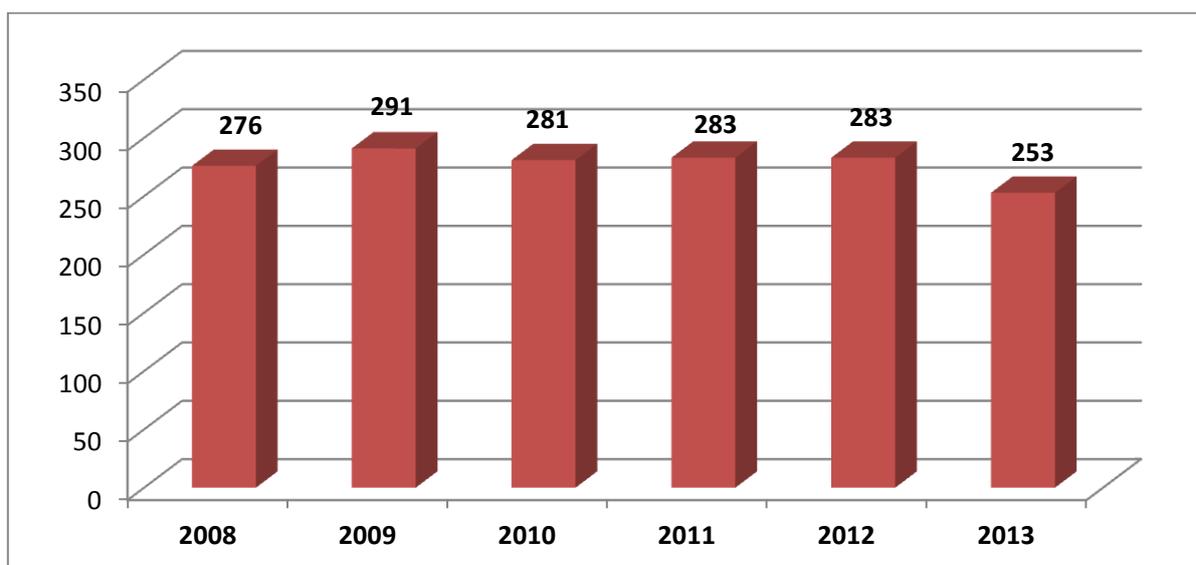
3.1.1 Nombre d'heures prestées et de personnes aidées

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'heures prestées par les aides familiales	355.459	353.593	343.627	330.745	313.352
Nombres de bénéficiaires	2.458	2.416	2.436	2.325	2.274

Depuis 2010, on observe une diminution du nombre d'heures prestées. Le phénomène de concurrence des titres-services, déjà ponté du doigt ces dernières années, est toujours d'actualité en 2013. Il est fort à parier que l'augmentation du coût du titre (aujourd'hui 9€) devrait à l'avenir quelque peu modérer son impact.

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

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



Force est de constater qu'en 2013, le nombre d'aides familiales a diminué au sein de notre service. Cette diminution résulte notamment de la diminution de la demande et du nombre d'heures de prestation, certains contrats CDD n'ayant dans ces circonstances pas été reconduits, le personnel en incapacité de longue durée n'ayant pas été systématiquement remplacé.

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Heures de contingent	367.801	372.298	366.139	364.170	353.936	340.668
Heures totales (SAF+ Repas à Domicile)	352.515	355.530	353.593	343.627	330.745	313.352
Nombre de prestations	146.300	176.091	176.019	180.576	181.967	172.784
Subside RW	8.361.303 €	8.836.229 €	8.812.065 €	8.814.313 €	8.711.275 €	8.475.296€
Utilisation du contingent	95,50%	95,50%	96,60%	94,4 %	93,44 %	91,98%

Comme expliqué dans le point 3.1.1., nous avons constaté une diminution des heures prestées en 2013, fait nouveau, celle-ci s'est accompagnée, comme il peut être observé dans le tableau ci-dessus, d'une nette diminution du nombre de prestations¹⁷. Et ce malgré que, depuis l'arrêté d'application du 30 avril 2009 (paru au moniteur le 22 juillet 2009), les prestations de moins d'une heure sont comptabilisées et désormais subventionnées, ce qui n'était pas le cas antérieurement.

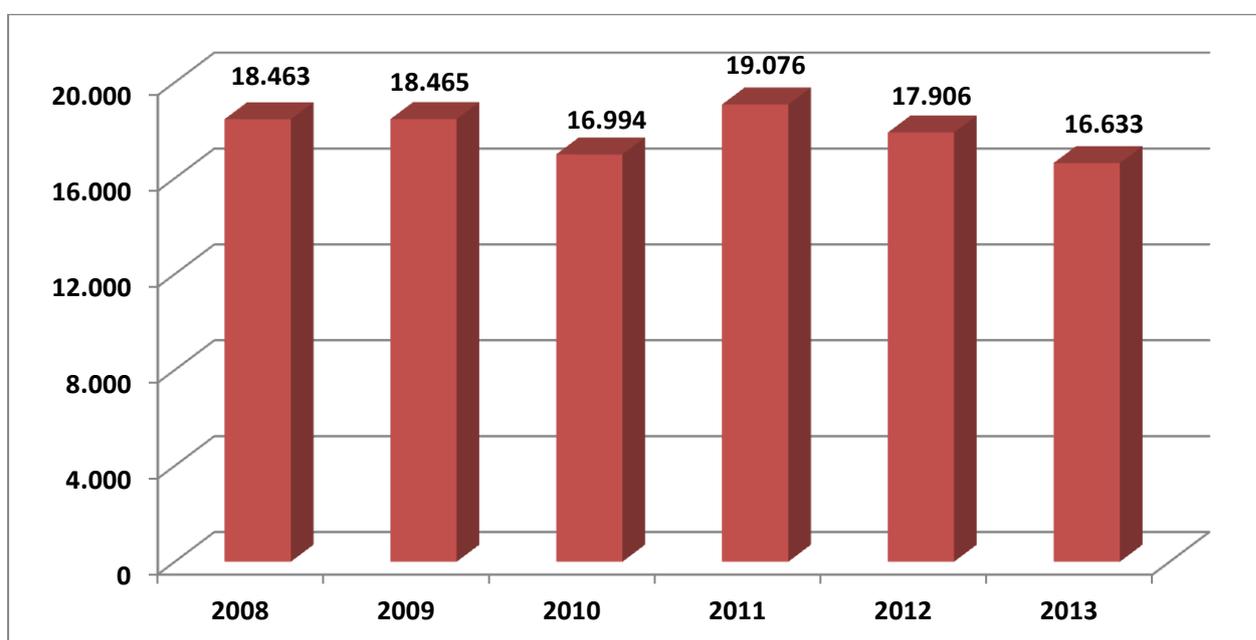
¹⁷ Il faut entendre par « prestation », un type de tâche accomplie sans interruption.

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

Ce phénomène peut s'expliquer notamment par des prestations plus ciblées mais également par des prestations plus courtes demandées par les bénéficiaires pour en diminuer le coût.

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

3.1.4 Evolution du monitoring des heures inconfortables



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

En 2013, la diminution des heures inconfortables qui sont, pour rappel, des heures indispensables au maintien à domicile des cas lourds nécessitant la continuité de l'aide et des soins, se confirme et peut s'expliquer par le contexte et les tableaux chiffrés évoqués plus haut.

3.2 Les repas à domicile

Composition du service	
Aides familiales	16,6

Tournées et centres de production	
Nombre de tournées	15
Centres de production	5

3.2.1 Nombre de personnes aidées et de repas distribués

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de personnes aidées	1.226	1.253	1.235	1.229	1.216
Nombre de repas distribués	167.763	165.042	168.457	164.555	159.183

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

L'impact du contexte économique difficile depuis 2010 se confirme en 2013 puisque nous constatons une diminution du nombre de repas distribués.

Tant en ce qui concerne les maisons de repos que le service des repas à domicile, l'engagement en 2012 d'un diététicien au sein du CPAS de Charleroi s'est avéré nécessaire. L'alimentation ou plutôt l'équilibre de l'alimentation chez les aînés est en effet devenu un sujet d'actualité très présent et à l'origine de nombreuses initiatives en matière de santé publique, toutes destinées à contrer la dénutrition et la malnutrition des seniors.

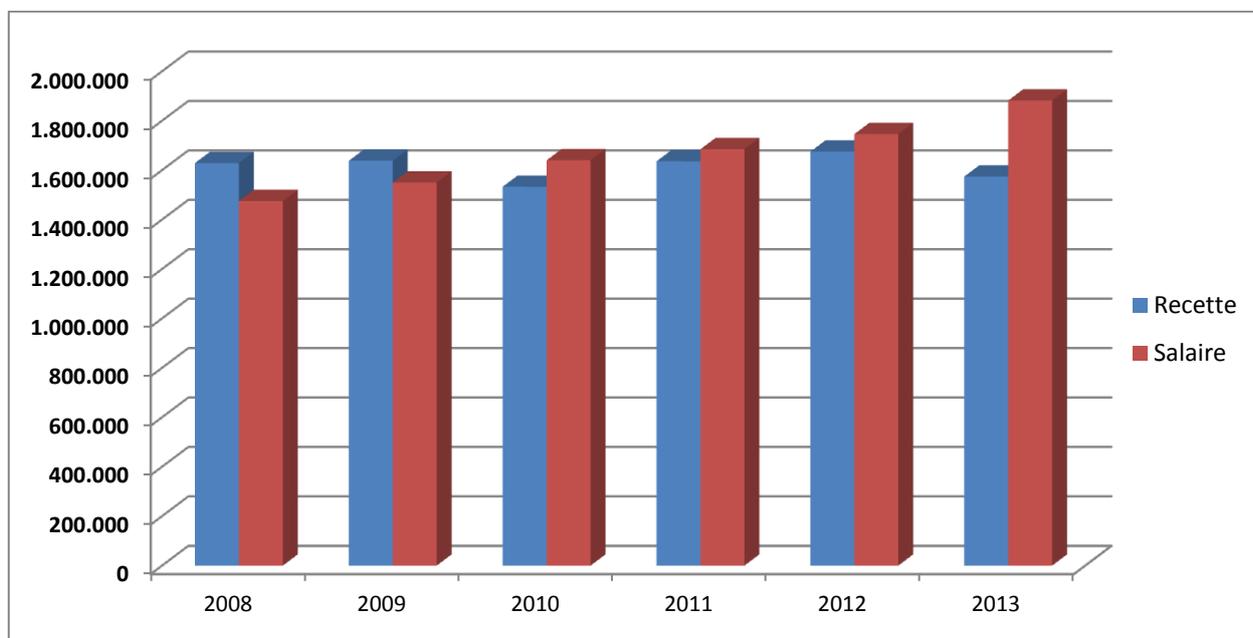
L'une des missions du diététicien est notamment d'élaborer des menus équilibrés au sein des cuisines préparant les repas à domicile.

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

3.3 Les soins à domicile

Composition du service	
Responsable	1
Infirmie(è)r(e)s chefs	3
Infirmie(è)r(e)s	33,2
Aides soignantes	8
TOTAL	45,2 ETP

3.3.1 Evolution comparée des recettes et des salaires



Entre 2012 et 2013, on observe une augmentation de l'écart entre les recettes et les salaires. Les salaires subissent les augmentations liées aux « indices-santé », aux évolutions de carrière et à l'ancienneté.

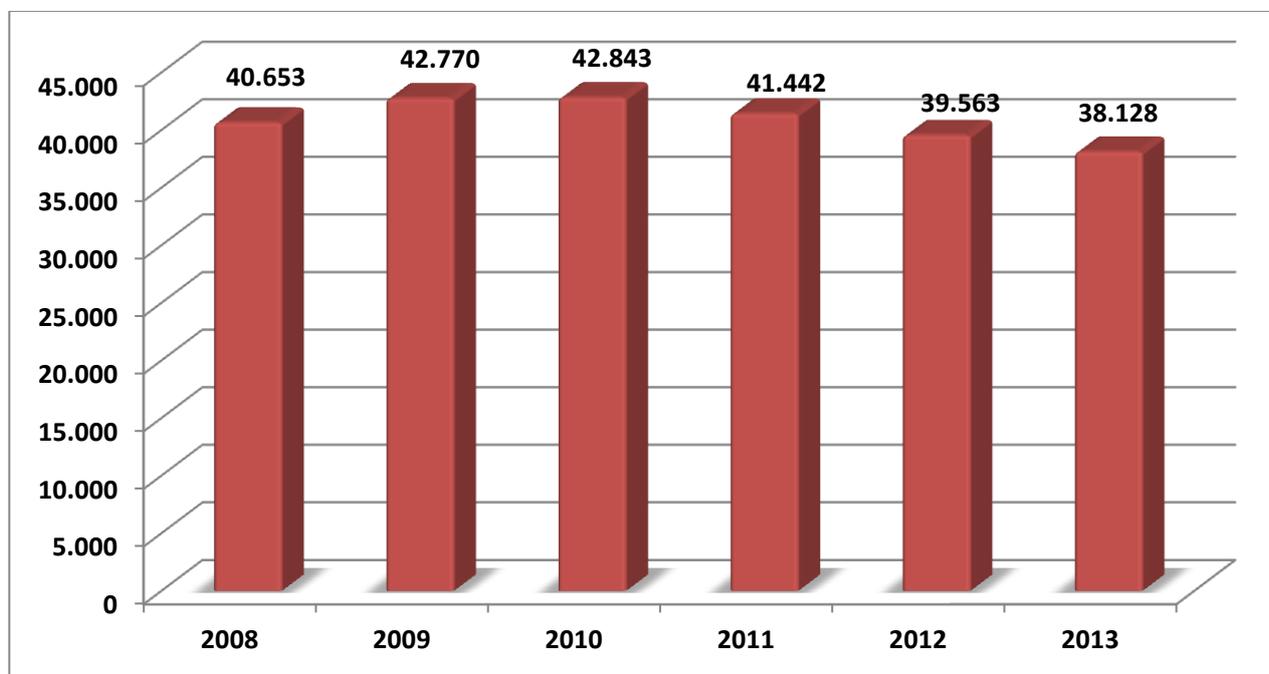
La diminution des recettes « mutuelles » peut également s'expliquer par le fait qu'une nouvelle procédure informatique, imposée par l'INAMI est appliquée depuis 07/2013 et que le logiciel informatique n'a pas été en mesure, à cette date, de s'adapter de manière optimale à celle-ci.

En outre, on constate que la diminution de la demande de soins à domicile est souvent localisée plus particulièrement dans les secteurs où se concentrent de nombreuses infirmières indépendantes qui ne demandent ni ticket modérateur, ni cotisation, créant de ce fait une concurrence entre prestataires.

3.4 Les titres-services

Composition du service	
Responsable	1
Agent administratif	1
Aides ménagères	29,25
TOTAL	31,25 ETP

3.4.1 Nombre d'heures prestées



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

Depuis la mi-2010, nous demandons systématiquement la prolongation des périodes SINE¹⁸ au Forem et celles-ci ont toutes été acceptées. Les travailleurs étant issus d'un public peu qualifié et souvent fragilisé, des « seconde » prolongations SINE ont également été acceptées.

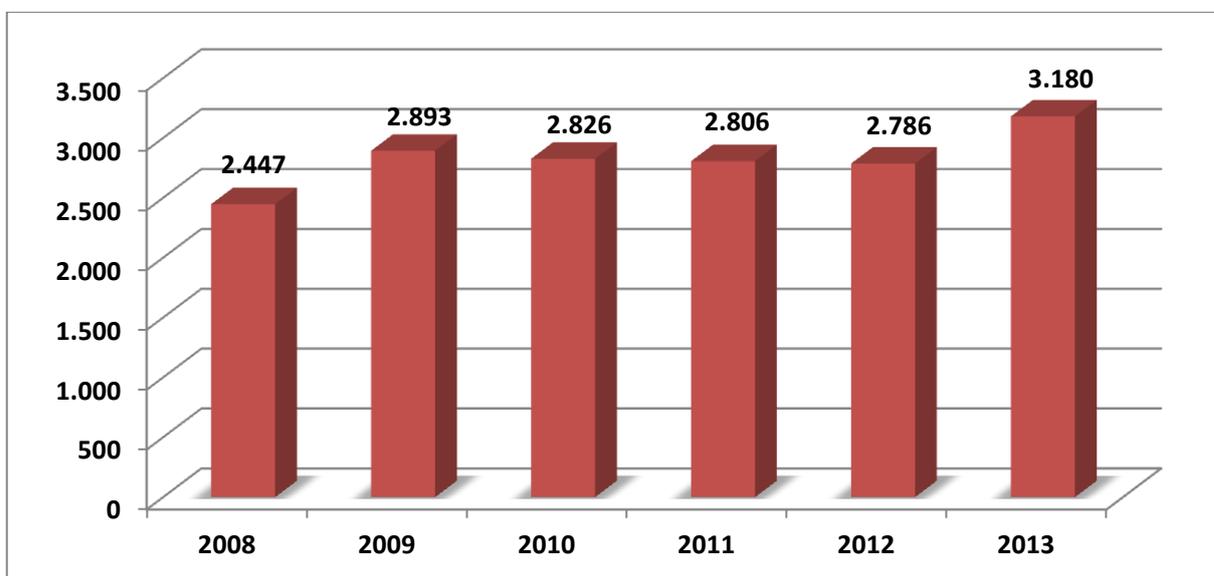
¹⁸ SINE : Economie d'insertion sociale.

3.5 Les gardes à domicile

Composition du service	
Responsable	1
Gardes malades	30.3
TOTAL	31.3 ETP

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

3.6 Evolution du nombre de nuits prestées



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

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

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

4 L'ACCUEIL ET L'HEBERGEMENT DES AINES

Composition du service	Cadre effectif, présent 2013	Cadre effectif, présent 2012
Directeur	1	1
Directeur de MR	10	10
Agents administratifs	50,59	43,25
Travailleurs sociaux	8,80	9,75
Personnel paramédical (kinés, psychologues, logopèdes, etc,)	52,25	56,09
Personnel infirmier	117,60	100,87
Educateurs	20,85	18,15
Auxiliaires polyvalents et/ou professionnels	103,70	163,40
Aide soignantes	247,65	232,50
Personnel ouvrier (cuisine, bâtiments, ...)	90,76	84,30
TOTAL	703,20 ETP	718,31 ETP

4.1 Evolution du nombre de lits

Etablissements	2008			2013			Evolution 2008-2013		
	MR	CAJ	RS	MR	CAJ	RS	MR	CAJ	RS
Charleroi	118	0	0	118	12	0	0	12	0
Couillet	70	0	0	110	0	0	40	0	0
Gilly	74	0	5	74	0	5	0	0	0
Gosselies	111	0	0	111	0	0	0	0	0
Jumet	106	0	0	106	0	0	0	0	0
Marchienne	166	0	0	166	15	0	0	15	0
Marcinelle	98	0	0	98	0	32	0	0	32
Monceau	56	0	0	56	0	0	0	0	0
Montignies	118	10	0	118	10	0	0	0	0
TOTAL	917	10	5	957	37	37	40	27	32

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

Entre 2008 et 2013, nous sommes passés d'une capacité d'accueil de 917 lits à une capacité de 957 lits agréés. En ce qui concerne les admissions, on en compte au total 288 en 2013 dont 63 bénéficiaires de

l'aide sociale. Le nombre de journées facturées est quant à lui passé de 326.750 unités en 2008 à 340.538 en 2013. Pour la même période, les charges d'emprunt sont passées de 1.271.225 euros en 2008 à 3.466.658 euros en 2013.

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

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

La Maison de repos de Couillet a reçu, en décembre 2010, l'agrément d'une extension de 40 lits portant ainsi la capacité d'accueil de l'établissement à 110 lits. Néanmoins, suite à d'importants problèmes techniques, l'extension n'a pu accueillir de nouveaux résidents qu'à partir de janvier 2012 pour atteindre sa pleine capacité d'occupation dans le courant du mois de mai 2012. Le taux d'occupation le plus bas était de 89,57% en 2011.

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Recettes hébergement	14.343.378 €	15.247.664 €	15.476.800 €	15.735.293 €	17.056.581 €	17.693.917€
Recettes Inami	13.723.282 €	18.500.899 €	19.121.954 €	20.609.968 €	22.103.647 €	23.091.736€

Le Tableau ci-dessus indique une augmentation des recettes d'hébergement de l'ordre de 3.350.539 € sur la période 2008-2013, soit une progression de 23.4%.

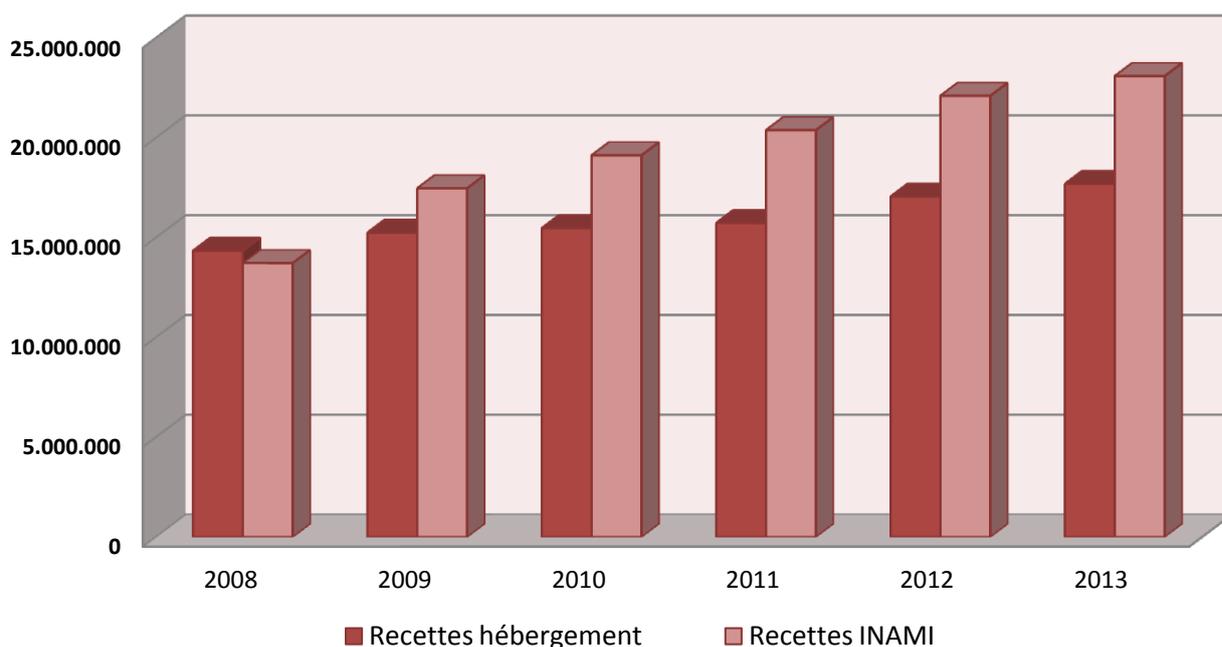
Parallèlement, les recettes INAMI connaissent, sur la même période, une hausse de 5.622.729 €, soit une progression de 32.2%.

Plusieurs éléments influencent ces chiffres depuis 2008:

L'augmentation du nombre de lits ;

L'ouverture de 2 centres d'accueil de jour supplémentaires (Charleroi et Marchienne) ;

- Un meilleur financement des soins par l'INAMI ;
- Une gestion dynamique des admissions générant un taux d'occupation optimal.
- Les indexations successives.
- Une gestion responsable de la facturation tant des journées de réservation que des chambres non libérées.



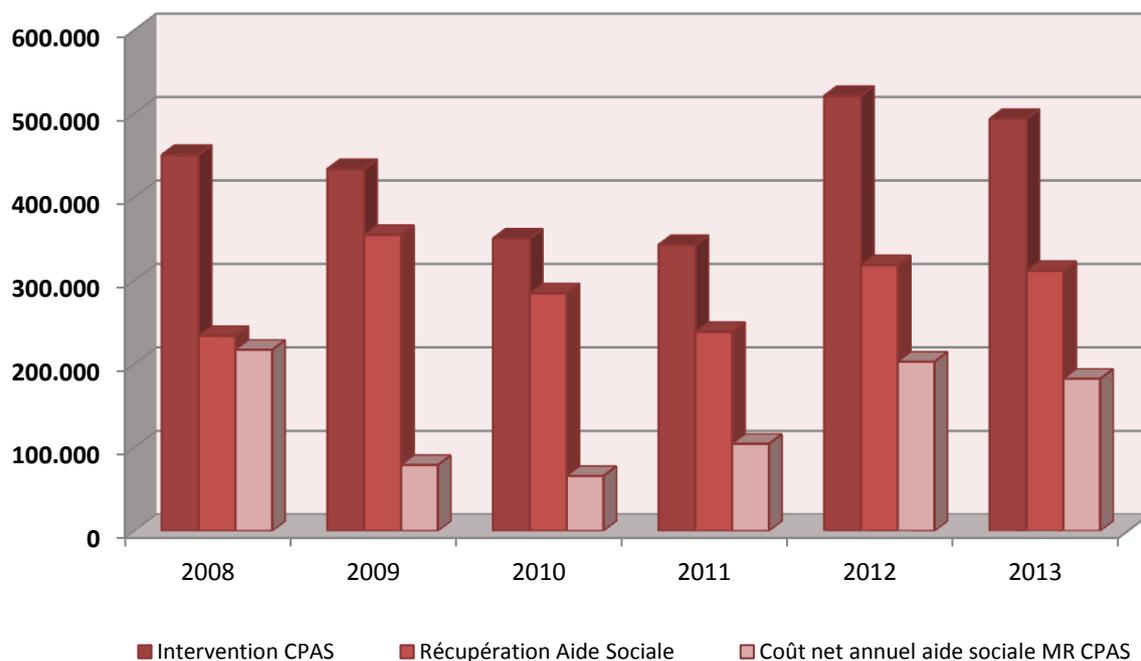
4.2.1 Intervention du CPAS dans les frais d'hébergement des bénéficiaires en MR du CPAS

➤ *En MR du CPAS*

	2008	EVO.	2009	EVO.	2010	EVO.	2011	EVO.	2012	EVO.	2013
Intervention CPAS	450.542 €	-3,80%	433.574 €	-19,20%	350.378 €	-2,20%	342.715 €	52,00%	521.131 €	-5,30%	493.659€
Récupération aide sociale	233.559 €	51,80%	354.622 €	-19,70%	284.599 €	-16,30%	238.340 €	33,60%	318.424 €	-2,20%	311.437€
Coût net annuel aide sociale MR CPAS	216.983 €	-63,60%	78.952 €	-16,70%	65.778 €	58,70%	104.375 €	94,20%	202.707 €	-10,10%	182.222€

Entre 2008 et 2010, le coût net de l'aide sociale a connu une diminution relativement importante.

Depuis 2010, le coût net de l'aide sociale est à nouveau en hausse et, en 2012 se retrouve pratiquement au niveau de 2008. Cela est dû essentiellement à une paupérisation de la population âgée. En 2013, le coût net de l'aide sociale est de nouveau en baisse, principalement grâce à l'investissement de notre personnel social dans la mise en œuvre de l'ensemble des aides possibles et des droits sociaux des résidents (APA, GRAPA,...).



➤ *En MR extérieures*

Dans le cadre de la prise en charge des bénéficiaires de l'aide sociale en Maisons de Repos extérieures, il y a eu 20 admissions en 2013 et 16 fins d'intervention (c'est-à-dire, les Résidents passés du statut Bas au statut Payant) et environ 80 résidents en permanence hébergés dans 51 maisons de repos différentes.

Au cours de l'année 2013, le CPAS est intervenu pour 461.579,06€ dans les Maisons de Repos extérieures et l'aide sociale accordée a été récupérée à hauteur de 436.641,91€ ; dès lors la charge réelle pour le CPAS est de 24.937€.

4.2.2 Les Résidences Services (RS)

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

Etablissement	Nombre de logements	Recettes		Dépenses		Excédent net	
		2012	2013	2012	2013	2012	2013
RS de Gilly	5	41.355 €	42.352 €	11.466 €	10.749 €	29.890 €	31.603 €
RS de Marcinelle	32	448.522 €	445.962 €	250.979 €	254.826 €	197.543 €	191.136 €
TOTAL	37	489.877 €	488.314 €	262.445 €	265.575 €	227.433 €	222.739 €

Charges d'emprunts 2010 : 127.780,22 €
 Charges d'emprunts 2011 : 125.213,29 €
 Charges d'emprunts 2012 : 136.084 €
 Charges d'emprunts 2013 : 137.047€

4.2.3 Les Centres d'Accueil de Jour (CAJ)

Etablissement	Nombre de logements	Recettes		Dépenses		Excédent net	
		2012	2013	2012	2013	2012	2013
CAJ Charleroi	12	160.286€	172.176€	105.920€	91.352€	54.366€	80.824€
CAJ Marchienne	15	159.057€	178.968€	126.086€	135.045€	32.971€	43.923€
CAJ Montignies	10	146.012€	147.672€	191.369€	134.507€	-45.357€	13.165€
TOTAL	37	465.355 €	498.815 €	423.375 €	360.904 €	41.980 €	137.912 €

Taux occupation	2008	2012	2013
Charleroi	54,92%	91,12%	100%
Marchienne	50,28%	78,96%	100%
Montignies	45,64%	88,80%	92,16%

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

Ainsi pour 2014, des demandes d'augmentation de 3 places à la MR Charleroi et de 3 places de soins supplémentaires à la MR Marchienne devraient aboutir.

4.2.4 Les centres de Court Séjour (CS)

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

4.3 Taux d'occupation des Maisons de repos

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Taux d'occupation	98,27%	98,01%	98,7%	99,19%	98,3 %	97,60%

Détails par MRS pour 2013							
MRS	nombre journées / année à 100%	journées facturées / année	hospitalisations	réservations	préavis / chambres non libérées	total	%
Charleroi	43.070	41.937	904	16	21	42.878	99,55%
Couillet	40.150	39.052	857	36	9	39.954	99,51%
Gilly	27.010	26.399	398	0	0	26.797	99,21%
Gosselies	40.515	39.419	713	38	4	40.174	99,16%
Jumet	38.690	37.263	1152	15	0	38.430	99,33%
Marchienne	54.385	54.473	1319	24	3	55.819	102,64%
Marchienne +61	60.590	59.939	1319	24	3	61.285	101,15%
Marcinelle	35.770	34.615	938	37	0	35.590	99,50%
Monceau	20.440	20.016	334	36	0	20.386	99,74%
Montignies	43.070	41.898	965	66	13	42.942	99,70%
61	6.205	5.466	0	0	0	5.466	88,09%
9 MRS	343.100	335.072	7580	268	50	342.970	99,96%
9 MRS + 61	349.305	340.538	7580	268	50	348.436	99,75%

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

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

Par contre le 2ème tableau met en évidence le travail rigoureux tant du service social que des directions de maisons de repos au niveau des journées facturées aux résidents en étant particulièrement attentifs tant aux journées de réservation que des journées de non libération de chambres.

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

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

4.4 Répartition du nombre d'ETP par Maisons de repos

	Personnel administratif & accueil					1	Personnel Hôtellerie					2	Personnel de soins					3	TOTAUX				
	S	C	APE	Mar	Total		Rw	S	C	APE	Mar		Total	Rw	S	C	APE		Mar	Total	Rw	Fin.	RW/FIN
Charl.**	2,00	0,00	1,00	1,00	4,00	2,00	3,30	6,50	17,50	1,00	28,30	8,00	10,30	25,35	23,75	2,50	61,90	18,00	37,36	39,24	28,00	94,20	
Couillet	1,50	1,00	1,00	0,00	3,50	2,00	2,37	9,50	11,55	0,00	23,42	7,50	4,30	20,95	20,60	2,55	48,40	17,00	20,97	24,50	26,50	75,32	
Gilly	1,5	0,00	1,80	0,00	3,30	1,50	2,00	4,20	9,00	0,75	15,95	5,00	8,80	12,35	19,20	0,80	41,15	12,00	21,41	23,80	18,50	60,40	
Goss.	1,00	0,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	3,75	16,70	1,00	23,45	7,50	12,30	18,00	19,60	2,50	52,40	17,00	29,79	34,08	26,50	79,85	
Jumet	1,00	0,00	2,60	0,00	3,60	2,00	5,00	6,75	14,30	1,00	27,05	7,50	15,10	19,90	13,25	3,30	51,55	17,00	29,46	32,20	26,50	82,20	
March.**	3,80	0,00	3,80	0,00	7,60	2,50	1,00	5,50	27,80	1,00	35,30	12,00	14,50	39,95	52,60	2,00	109,05	27,00	57,50	60,96	41,50	151,95	
Marcin	2,00	0,00	2,00	0,00	4,00	1,50	1,80	5,80	15,60	0,00	23,20	9,00	11,00	17,10	24,75	2,00	54,85	19,00	28,65	30,79	29,50	82,05	
Monceau	1,00	1,00	1,00	0,00	3,00	1,00	4,00	6,00	2,00	0,00	12,00	3,70	8,66	15,60	5,15	0,50	29,91	9,00	19,20	20,90	13,70	44,91	
Mont.**	2,00	1,00	0,00	1,00	4,00	2,00	2,50	3,75	16,25	1,00	23,50	8,00	13,10	24,55	20,85	5,80	64,30	18,00	36,15	37,05	28,00	91,80	
Total	15,80	3,00	15,20	3,00	37,00	16,50	23,97	51,75	130,70	5,75	212,17	68,20	98,06	193,75	199,75	21,95	513,51	154,00	280,49	303,52	238,70	762,68*	
Stagiaires Sociaux					13,00						121,00						23,00						

S= statutaire. (137,83 ETP toutes fonctions confondues ce qui représente 18,07% du total)

C= contractuel. (248,50 ETP toutes fonctions confondues ce qui représente 32,58% du total)

APE = agent sous contrat APE. (345,65 ETP toutes fonctions confondues ce qui représente 45,32% du total)

Mar = agent sous statut maribel. (30,70 ETP toutes fonctions confondues ce qui représente 4,03% du total)

RW= normes minimales imposées par la Région wallonne.

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

(*) = y compris les contrats de remplacement.

Nombre ETP agents remplaçants les agents bénéficiant des aménagements de fin de carrière = 37,95 ETP compris dans le total général et dans les totaux intermédiaires

Nombre ETP agents remplaçants les aides sanitaires bénéficiant des dispositions de scolarité infirmière 600 maribel = 5,30 ETP compris dans le total général

Les 762,68 ETP représentent 953 personnes en emploi soit 80,03%

(**) dont personnel soins CSJ Charleroi - 3,25 ETP

(**) dont personnel soins CSJ Marchienne : 4,30 ETP

(**) dont personnel soins CSJ Montignies : 3,25 ETP

4.4.1 Evolution du nombre d'ETP entre 2008 et 2013

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si les dépenses brutes de personnel à leur coût ont augmenté de 7.685.412 € de 2008 à 2012, les dépenses nettes de personnel à leur n'augmentent, quant à elles, que de 2.260.000 €, soit une évolution de 5,1% sur la période 2008-2012 et donc seulement 1% en moyenne par an et ce, malgré les indexations successives et les évolutions de carrière.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Dépenses de personnel - Coût brut	25.796.561 €	27.779.707 €	29.334.751 €	31.307.277 €	33.481.973 €	34.771.324€
Subsides de personnel (*)	21.378.152 €	22.795.422 €	23.498.509 €	25.364.807 €	26.803.564 €	27.801.383€
Dépenses de personnel - Coût net	4.418.409 €	4.984.285 €	5.836.242 €	5.942.471 €	6.678.409 €	6.969.941€
Taux de couverture des dépenses de personnel	83%	82%	80%	81%	80 %	80%

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

4.5 Projets et actions menés en 2013

- Création d'indicateurs nous permettant d'encore améliorer notre gestion quotidienne (linge plat, élimination des déchets, coût de formation, ...), de situer chaque maison dans l'ensemble et de créer des guides de bonnes pratiques dans le cadre d'échanges positifs
- Renforcement de l'implication des directeurs dans la gestion financière de leur établissement
- Renforcement de l'implication des infirmiers chefs grâce aux réunions spécifiques organisées par la responsable nursing et centrées sur les procédures de soins, les guides de bonne pratique et une harmonisation des prises en charge et en particulier des soins de plaies
- Actions pour répondre à la pénurie de personnel infirmier tant au niveau des engagements que de la fidélisation du personnel en place :
 - un marché intérim pour les manques ponctuels
 - un marché de recrutement de personnel étranger pour les manques structurels
 - un renforcement des contacts avec les écoles et travail sur l'accueil des stagiaires infirmiers
- remise en action des différents dossiers de construction, d'extension et de modernisation de nos maisons de repos sur base de fiches synthétiques élaborées au sein du service et sur base de plans financiers nous permettant de prendre des décisions responsables
- travail sur la qualité d'accueil des résidents et implémentation d'une politique d'accompagnement des personnes atteintes de démence (espace vie, espace bien-être, ...)
- diffusion de la brochure reprenant nos objectifs et nos actions dans le cadre de la démence

- intensification des missions de la diététicienne tant au niveau de la conception des menus, de l'adaptation des régimes et des textures, des suivis individuels préventifs ou curatifs de la dénutrition et des contrôles du suivi des remarques des organismes de contrôle de l'hygiène en cuisine ; grâce aux accords sectoriels, nous avons engagé 5 diététiciennes supplémentaires dans nos plus gros établissements pour activer le plan wallon nutrition et avoir des actions concrètes pour repérer les personnes dénutries et proposer des enrichissements naturels de leur alimentation.
- création d'un folder transversal destiné aux aînés afin de décroiser les secteurs intra et extra-muros
- poursuite de la réactualisation des folders spécifiques de nos établissements sur base d'une trame commune.
- Poursuite de l'aménagement de la résidence services de Monceau dont l'ouverture reste prévue pour septembre 2014 et poursuite du cahier de charge pour la RS de Marchienne (début des travaux en septembre 2014).
- Poursuite du travail sur les cahiers de charge des maisons de repos de Montignies (début des travaux en septembre 2014) et Couillet (début des travaux en janvier 2015) et suite des réflexions sur l'utilisation des modules préfabriqués pour maintenir les taux d'occupation durant ces travaux.

5 LA SANTE MENTALE

Composition du service	
Responsable	1
Personnel médical (médecins, psychiatres, kinés, etc.)	1,68
Psychologues	7,76
Travailleurs sociaux	7,8
Attachés spécifiques	1,75
Agents administratifs	5,35
Autres (éducateurs, artistes, ergothérapeute)	2,16
TOTAL	27,5 ETP

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

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

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

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

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

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

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

5.1 Le Service de Charleroi

EQUIPES	NOMBRE DE BENEFICIAIRES EN 2009	NOMBRE DE BENEFICIAIRES EN 2010	NOMBRE DE BENEFICIAIRES EN 2011	NOMBRE DE BENEFICIAIRES EN 2012	NOMBRE DE BENEFICIAIRES EN 2013
Equipe généraliste	851	572	904	1064	951
Clinique des Assuétudes		125	206	234	216
EPCP	170	186	235	243	285
Club Théo	52	48	38	40	54
Triologue	54	55	54	67	85
Fonctions de liaison	-	216	192	143	127
TOTAL	1.127	1.202	1.564	1.791	1718

La diminution du nombre de bénéficiaires dans les équipes généralistes et assuétudes trouve son origine dans l'absence pendant plusieurs mois de deux de ses prestataires.

Pour l'équipe EPCP, l'augmentation du chiffre par rapport à 2012 s'explique par le nombre de nouvelles demandes, la création d'un nouveau groupe thérapeutique et le nombre important d'avis motivés qui nous ont été confiés.

Pour le Club Théo, le nombre de bénéficiaires est en augmentation. Cela s'explique notamment par l'ouverture des activités aux personnes souffrant de troubles bipolaires.

Le nombre de bénéficiaires reste globalement stable.

Equipes	Nombre de bénéficiaires en 2010	Nombre de bénéficiaires en 2011	Nombre de bénéficiaires en 2012	Nombre de bénéficiaires en 2013
Equipe généraliste	157	135	86	88
Prévention-promotion santé	108	152	145	159
Fonctions de liaison	-	-	43	33
TOTAL	265	287	274	280

5.2 Le Service de Gosselies

Le nombre de bénéficiaires reste stable. Cependant, on note une diminution du nombre de bénéficiaires pour les fonctions de liaison. Elle s'explique par la baisse substantielle d'heures allouées à ces fonctions non subsidiées.

6 LES RESSOURCES HUMAINES

Composition du service	
Directeur	1
Chef de bureau	0,8
Attachés spécifiques psychologues	1
Chefs de service administratif	3
attaché spécifique	2,46
Agent technique	1
Infirmière brevetée	1
Gradué programmeur	1
Employé d'administration	16,447
Aide familiale ou senior	0,8
TOTAL	28,51 ETP

6.1 Evolution de l'emploi

6.1.1 Evolution du nombre de personnes physiques

(Hors ART 60, IFAPME, STAGIAIRES TRANS'FORM)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Statutaires	633	611	595	567	535	587
Contractuels	830	884	902	942	968	940
Tot emploi ordinaires	1.463	1.495	1.497	1.509	1.503	1.527
% définitifs	43,27%	40,87%	39,75%	37,57%	35,60%	38,44%
APE	645	737	793	880	898	865
PTP	6	6	4	0	0	0
ACTIVA	3	2	2	4	2	2
SINE	47	49	44	44	43	38
Tot aide emploi	701	794	843	928	943	905
TOTAL GENERAL	2.164	2.289	2.340	2.437	2.446	2.432

Entre 2012 et 2013, le nombre total d'agents occupés au CPAS n'a augmenté que de 1,6%. En 2012 on constatait principalement une augmentation des emplois contractuels et conventionnés (APE). Comme le montre clairement le tableau, les emplois ordinaires avaient diminué de 1,2 % durant cette même période.

En 2013 le diagnostic est inversé. Les emplois ordinaires ont augmenté de 1.6 % alors que le nombre d'emploi de type APE, ACTIVA ou SINE diminuent de 4 %.

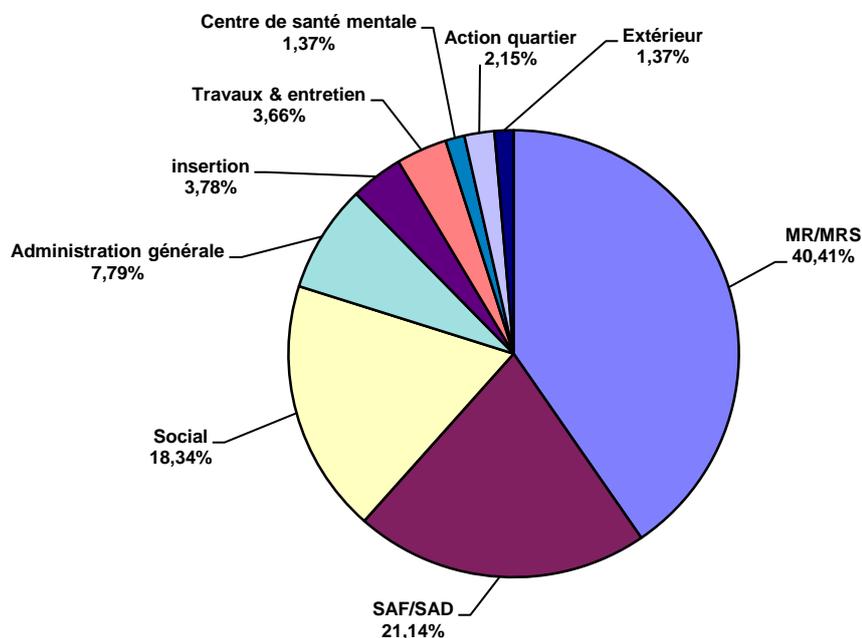
6.1.2 Evolution du nombre d'équivalents temps plein

(Hors ART 60, IFAPME, STAGIAIRES TRANS'FORM)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Statutaires	556,7	541,15	515,4	492,13	472,77	526,77
Contractuels	617,82	687,01	691,56	734,56	762,46	725,72
Tot emploi ordinaires	1.175	1.228	1.207	1.227	1.235	1.252
% définitifs	47,40%	44,06%	42,70%	40,12%	38,27%	42,06%
APE	524,11	597,2	632,8	709,15	728,35	694,95
PTP	6	6	4	0	0	0
ACTIVA	2	1	1,5	3,5	1,5	1,5
SINE	29,75	31,25	27,75	28,8	29,5	26,06
Tot aide emploi	561,86	635,45	666,05	741,45	759,35	722,51
TOTAL GENERAL	1.736	1.864	1.873	1.968	1.995	1.975

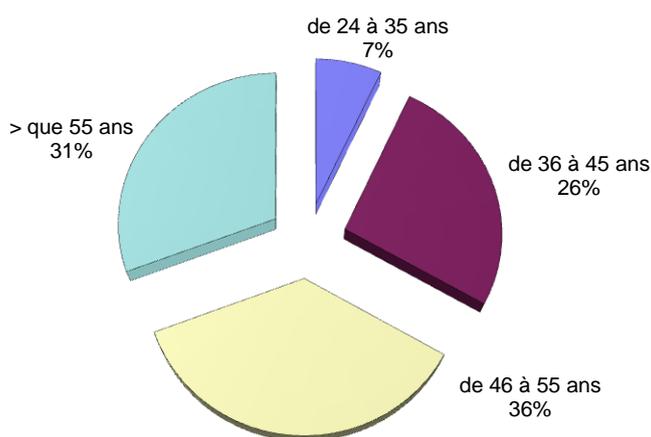
Si l'on prend en compte la période 2008-2013, il importe de souligner l'augmentation significative enregistrée parmi les emplois subventionnés, soit une hausse de 28,6 %. Force est aussi de constater qu'au cours de cette même période, le nombre d'emploi ordinaire a augmenté de 6,5%.

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



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

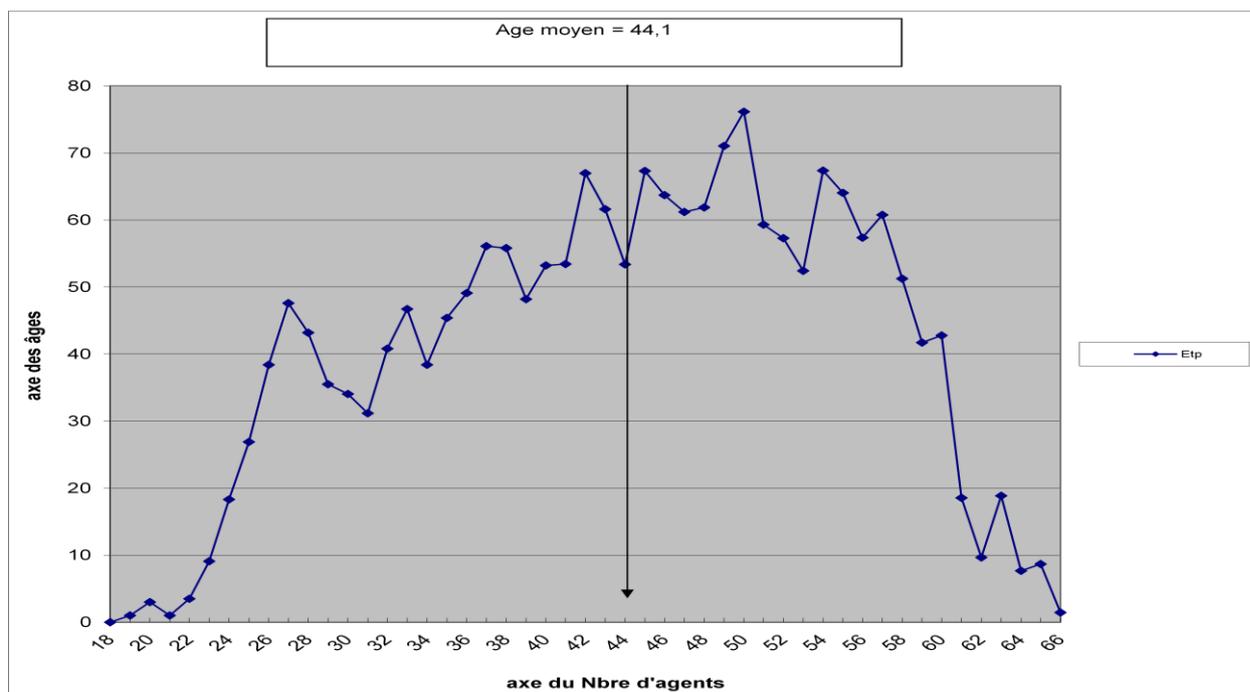
6.1.4 Répartition des âges (art.60 exclus)



La moyenne d'âge des agents du CPAS de Charleroi est relativement élevée, elle est proche de 44,1 ans. A titre comparatif, l'âge moyen des agents était de \pm 40 ans en 2000. Il a augmenté de manière régulière tant pour les agents de sexe masculin que de sexe féminin.

31% des agents sont âgés de plus de 55 ans. La tranche d'âge la plus représentative se situe parmi les 46 et 55 ans. Dans cette catégorie d'âge, on y dénombre près d'un tiers des effectifs. Les agents de moins de 25 ans sont en revanche très minoritaires.

6.1.5 Pyramide des âges



7 L'INFORMATIQUE

Composition du service	
Chef de service	1
Agents de support	2
Responsables d'infrastructure	3
Développeurs technologies Web	2
Développeurs PC et/ou AS400	7
TOTAL	15 ETP

7.1 Les missions du service informatique

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

Nos principales missions sont les suivantes :

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

7.2 Principales réalisations du service informatique en 2013

7.2.1 Réseau informatique

- Fin de migration de notre réseau sur Belgacom Explore en vue d'optimiser la rapidité et la qualité de celui-ci.
- Fin de mise en place de lignes back-up sur tous les sites du CPAS pour assurer une continuité de service en cas de panne de l'une de nos lignes réseau.

Ces deux projets se sont clôturés en 2013

7.2.2 Infrastructure et parc informatique

- Remplacement de ± 300 machines et de serveurs locaux, ceci afin de remettre à niveau notre système informatique et augmenter les performances de ce dernier.
- Mise en place d'un système de monitoring mieux optimisé pour pouvoir recevoir des alertes en cas de problèmes sur le système.

7.2.3 Applicatifs métiers

- Développement et amélioration du logiciel de gestion du service social. L'année 2013 a vu l'amélioration de la première phase du programme avec l'optimisation de celle-ci.
- En parallèle le développement de la deuxième phase du programme (paiement et déclaration au ministère) est en cours de finalisation.
- Mise en place du logiciel « Care solutions » pour la gestion du dossier de soins informatisé.
- Développement de nombreuses applications métiers visant une meilleure gestion des services et amélioration de certains programmes développés au cours des années précédentes.

8 LE PATRIMOINE

Composition du service	
Responsable	1
Agents administratifs	2,35
Secrétaire	1
TOTAL	4,35 ETP

8.1 Recensement des biens du CPAS

Destination	Prop./loc./mise à dispo*	Type	Nombre
Usage social	propriétés du CPAS	Logements ZIP	5
		Logements d'insertion	13
		Logements personnes âgées	24
		Logements d'urgence	6
		Logements privés à finalité sociale	25
	loués par le CPAS	Logements conventionnés	10
	mis à disposition par le CPAS	Habitations protégées, habitations sociales	6
Usage administratif	propriétés du CPAS	(antennes, CSM, ...)	30
	loués par le CPAS	(parkings, bureaux)	8
	mis à disposition par le CPAS	CHU	1
Usage d'hébergement collectif	propriétés du CPAS	Maisons de repos et de soins	8
		Résidences-services	2
		Maison familiale	1
		Hôtel social	1
	loués/ mis à disposition du CPAS	Maison de repos, abri de nuit	2
Patrimoine privé	propriétés du CPAS	Logements	13
		Terrains	47
TOTAL			202

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

8.2 Taux d'occupation et nombre de personnes hébergées

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

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

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

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

- Suite à une analyse des pertes financières engendrées par la sous-location des logements conventionnés, le CPAS a décidé de mettre fin progressivement à ce système (de 2010 à 2014) pour ne conserver au final que 8 logements situés dans le quartier de l'Etoile à Jumet. A ce jour, il reste 4 logements conventionnés à sortir du parc immobilier.
- Dans le cadre de la politique « Habitat durable » des Grandes Villes, le CPAS doit effectuer d'importants travaux dans certains bâtiments. Pour ce faire, des préavis ont été donnés aux locataires de ces logements que l'on a dû reloger pendant ces travaux. A Ransart, la reconstruction du bâtiment s'est terminée en mars 2014.
- Un bâtiment comportant 8 appartements a été construit à Ransart. Ces logements seront loués dans le courant de l'année 2014.
- En 2013, Les travaux de No moncha et du Château Delhaize sont réalisés.
- A Dampremy, les logements situés rue des Français ne sont plus loués. Les biens sont destinés à accueillir l'abri de nuit supplétif. Des travaux doivent y être réalisés.

9 LE PLAN DE GESTION

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

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

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

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

Durant les deux années suivantes, ces mesures ont été suivies et au besoin ajustées pour permettre l'élaboration des budgets 2011 et 2012.

Lors de l'actualisation du plan 2013-2018, toutes les mesures ont été réévaluées. Certaines ont été considérées comme terminées, dans le sens où leurs effets financiers devenus pérennes sont automatiquement intégrés dans les prévisions budgétaires. D'autres ont dû être abandonnées ou ajustées. De nouvelles mesures ont été imaginées pour atteindre les objectifs fixés.

Tout au long de l'année 2013, un suivi plus régulier du plan a été instauré. En fonction des résultats obtenus, il a également été procédé à un réajustement du plan. Le « plan de gestion actualisé – mesures d'ajustement 2014-2019 » a été approuvé par le Conseil de l'action sociale et le Conseil communal le 23 décembre 2013.

Cette nouvelle version du plan de gestion a confirmé la tendance prise l'année précédente. A savoir que les mesures sont de moins en moins éclatées en petites décisions mais sont, au contraire, des mesures génériques comme celles menées dans le cadre de la gestion des ressources humaines ou de la maîtrise globale des frais de fonctionnement.

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

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

Le service social, de part ses dépenses de transfert vers les citoyens, reste bien entendu le plus gros poste d'intervention couvert par la subvention communale. Si l'année 2013 affiche une diminution des interventions du CPAS en matière d'aide sociale, il faut cependant être conscient que ce n'est vraisemblablement qu'un répit.

Nous sommes confrontés à deux difficultés importantes : d'une part, l'incertitude institutionnelle pour les années à venir avec notamment le transfert de nombreuses compétences aux Régions et Communautés telles que l'hébergement des personnes âgées et, d'autre part, l'environnement économique et financier global plus qu'incertain dans lequel nous évoluons. Nous avons très peu de visibilité réelle sur les volumes de personnes qui, notamment en raison des nouvelles mesures en matière de chômage, s'adresseront demain au CPAS et viendront en fin de compte impacter les finances communales.

	Mesures 2014	avec nouvelles mesures et ajustements Mesures 2015	avec nouvelles mesures et ajustements Mesures 2016	avec nouvelles mesures et ajustements Mesures 2017	avec nouvelles mesures et ajustements Mesures 2018	avec nouvelles mesures et ajustements Mesures 2019	avec nouvelles mesures et ajustements
RECETTES DE PRESTATIONS		25.026.853	-611.304	24.916.086	-497.432	25.540.506	666.585
RECETTES DE TRANSFERTS	51.150	163.198.092	-1.073.336	164.548.216	-1.036.352	168.564.496	121.426
RECETTES DE DETTE		80.000		80.000		80.000	
EXERCICES ANTERIEURS		100.000		0		0	
PRELEVEMENTS		2.661.390					
TOTAL RECETTES	-51.150	191.066.335	1.684.640	189.544.302	1.533.784	194.185.002	-788.011
DEPENSES DE PERSONNEL	0	91.651.767	-1.968.458	92.175.918	-2.433.806	95.040.156	-1.635.711
DEPENSES DE FONCTIONNEMENT		14.185.818	-118.685	14.309.507	-121.060	14.554.821	214.501
		15.143.504	423.731	15.611.414	432.206	15.884.253	107.978.421
		200.624.426	-3.426.395	207.470.555	-4.141.025	212.483.042	
		27.225.282	1.795.704	28.885.575	2.482.058	30.113.726	

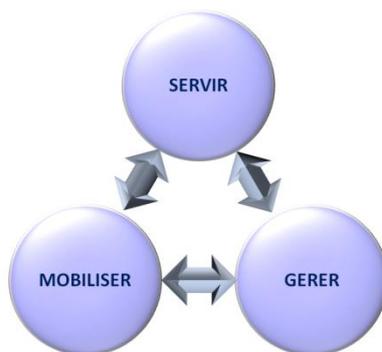
	Mesures 2014	avec nouvelles mesures et ajustements Mesures 2015	avec nouvelles mesures et ajustements Mesures 2016	avec nouvelles mesures et ajustements Mesures 2017	avec nouvelles mesures et ajustements Mesures 2018	avec nouvelles mesures et ajustements Mesures 2019	avec nouvelles mesures et ajustements
DEPENSES DE TRANSFERTS		76.420.159	0	79.886.833	0	84.061.439	0
DEPENSES DE DETTE		6.311.675	862.259	7.261.753	1.546.926	8.186.446	4.088.866
EXERCICES ANTERIEURS (dont coeff responsabilisation)		2.496.916		3.366.142	3.693.521	4.054.752	4.453.333
PRELEVEMENTS		0		0		0	
TOTAL DEPENSES		191.066.335	-1.224.884	197.000.152	-1.007.940	213.180.699	221.648.765
DIFFERENTIEL	-51.150	0	459.756	-7.455.850	525.844	-9.554.806	1.879.645
Mesures à identifier afin de combler l'augmentation du taux de pension + congés préalables à la retraite + coefficient de responsabilisation				-6.513.129		-8.836.205	-10.097.136
Revendication d'une prise en charge supplémentaire de 3 % par le fédéral			741.608		1.527.713		1.589.432
Solde (mesures à identifier)				-201.113	-384.105	-2.161.802	-2.491.642
							-2.895.418

10 LE PLAN D'ENTREPRISE

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

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

Le plan s'articule selon trois axes :



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

Etant donné que nous sommes arrivés à la mi-parcours du plan d'entreprise, un état des lieux a récemment été réalisé. Il ressort que 41 projets sont terminés et effectifs, 56 autres sont en cours de réalisation. Ceux-ci concernent tant les services de première ligne (service social, actions de quartier, aide et soins à domicile, santé mentale, accueil et hébergement des personnes âgées, santé mentale) que les services supports (GRH, informatique, travaux, patrimoine, communication,...). Sur les 98 projets initiaux, notons que 7 ont dû être abandonnés pour différentes raisons (restructuration de certains services, coût de réalisation trop important,...). Nous avons en contrepartie intégré 6 nouveaux projets en lien avec la situation actuelle et les perspectives d'avenir que notre institution se donne.

CONCLUSION

Après 4 années d'augmentations ininterrompues de l'aide sociale et un pic observé en 2011, année qui avait d'ailleurs atteint certains records en termes de demandes d'aides adressées au Centre Public d'Action Sociale de Charleroi, l'année 2012 s'était quant à elle caractérisée par un recul généralisé de l'ensemble des différents types d'aide.

Les 8 premiers mois de 2013 ont également respecté cette tendance décroissante. Cependant, à partir de septembre 2013, nous avons malheureusement constaté une inversion de tendance et un retour à la hausse en matière des demandes du Revenu d'intégration sociale (RIS). A contrario, au bilan de l'année 2013, nous observons une baisse de l'ensemble des autres types d'aides (allocation loyer et chauffage, frais médico-pharmaceutiques, etc.) par rapport à 2012. Ainsi nous comptabilisons un total de 13.374 bénéficiaires en 2013 contre 14.360 en 2012, soit une baisse de 7%.

La tendance récente concernant l'augmentation des bénéficiaires du RIS est néanmoins inquiétante et nous devons être particulièrement attentifs à l'avenir aux nouveaux publics qui s'adresseront à nous, en matière d'aides sociales complémentaires. Et en particulier à la suite des exclusions qui sont menées par l'ONEM dans le cadre du plan d'accompagnement des chômeurs ou de la dégressivité des allocations dans le temps.

Dans un tel contexte, nos efforts en matière de réinsertion professionnelle de nos bénéficiaires sont de plus en plus importants pour notre métropole (ainsi, à titre d'exemple, 825 personnes ont signé en 2013 un contrat article 60 contre 769 l'année précédente).

De plus, nous avons initié en 2013 une réflexion sur l'amplification de nos initiatives en matière d'insertion socioprofessionnelle (ISP) qui devrait donner ses premiers fruits en 2014. Nous devons à cet effet, mobiliser l'ensemble de nos services actifs en la matière, le Passage 45 bien entendu mais également le Pôle d'Economie Sociale ainsi que nos Espaces Citoyens. Sans négliger les étapes importantes de l'insertion sociale qui sont souvent la condition sine qua non avant toute tentative de réintégration sur le marché de l'emploi.

Nos services de santé mentale participent aussi à cette dynamique en répondant toujours au plus près des besoins et demandes de nos concitoyens, y compris du public aidé par le CPAS. Les problèmes de santé mentale sont en effet nombreux et touchent toutes les couches de la population, et singulièrement les plus précarisées.

L'autre challenge que doit relever notre institution reste certainement le vieillissement annoncé de la population ainsi que les structures et services qui doivent être mis en place pour l'anticiper. Plus de 500 professionnels sont tous les jours sur le terrain pour apporter un soin ou un service au domicile de plus de 8.000 bénéficiaires qui sont pour la grande majorité âgés et fragilisés.

Notre service d'accueil et d'hébergement des aînés poursuit son amplification avec la continuation de plusieurs chantiers en 2013. L'année 2014 verra d'ailleurs l'ouverture de 24 appartements de Résidence services à Monceau et de places de centre d'accueil de jour supplémentaires à Charleroi.

Toutes ces initiatives se déploient en respectant les contraintes imposées par notre plan de gestion avec notamment le non-remplacement de certains départs. Ainsi le nombre d'équivalents temps-plein s'élève à 1.975 en 2013 contre 1.995 l'année précédente.

Plus que jamais, il nous faudra être rigoureux, créatifs et multiplier les partenariats afin de continuer à rendre des services de qualité à nos concitoyens et en particulier aux plus défavorisés d'entre-eux.

Le Directeur Général f.f.,

Le Président,

B. VAN HUMSKERKEN

E. MASSIN