

CPAS de Charleroi

Note de politique générale 2010

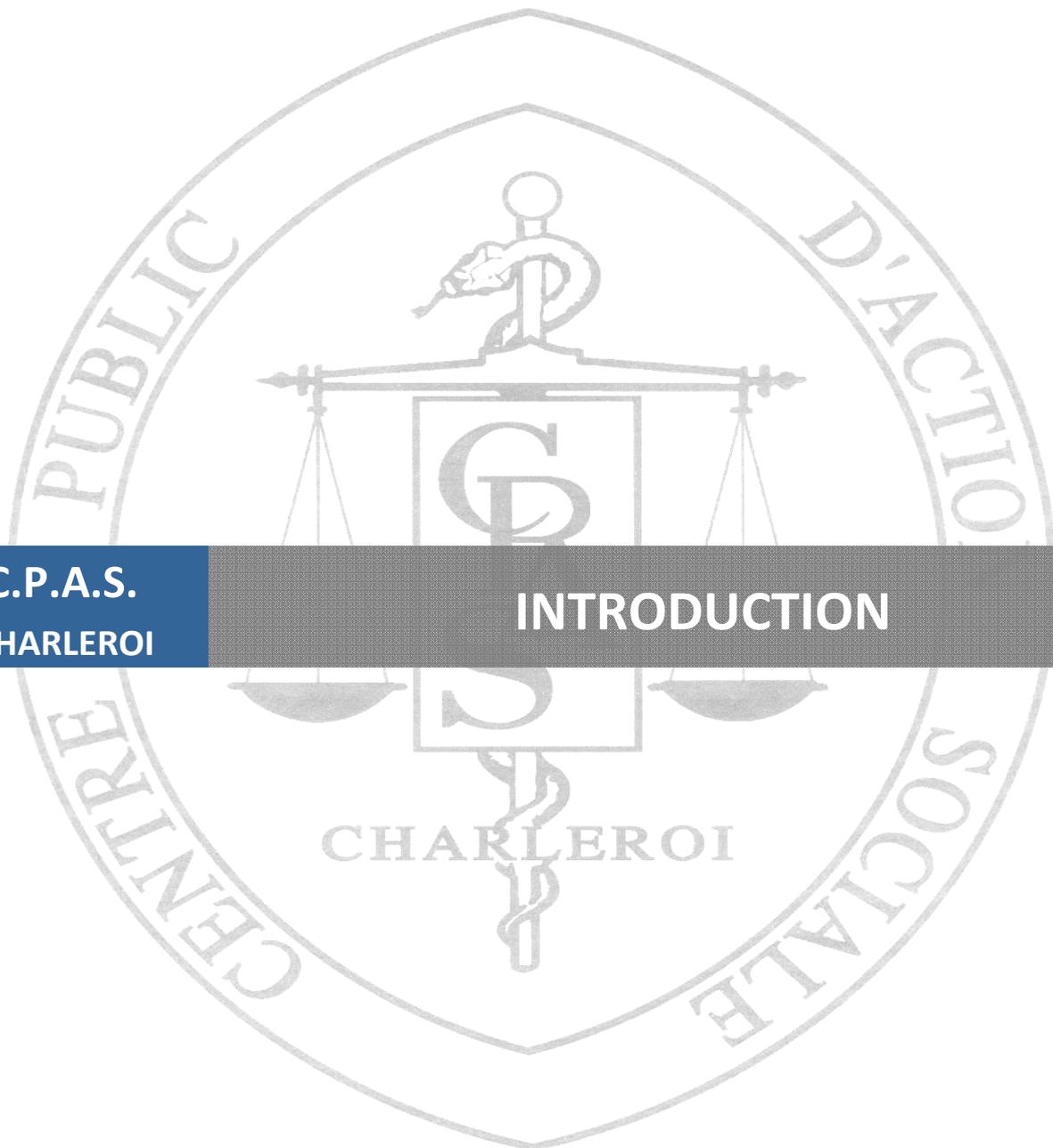


Sommaire

INTRODUCTION	4
1. L’ACTION SOCIALE	5
1.1. Le service social de 1ère Ligne	6
1.2. Le Passage 45 - politique d’insertion socio-professionnelle	10
1.3. La Maison Familiale	12
1.4. Le Pôle Maison d’Accueil et Logements Accompagnés	13
1.5. Le Dispositif d’Urgence Sociale	14
1.6. Le Pôle Energie	16
1.7. Le Pôle Economie Sociale	17
1.8. Le service de médiation de dettes	20
2. LES ACTIONS DE QUARTIER	21
2.1. Situation actuelle.....	21
2.2. Le Plan participation sociale, culturelle et sportive des usagers du CPAS de Charleroi	24
3. LES SERVICES D’AIDE ET DE SOINS A DOMICILE	26
3.1. Situation actuelle.....	26
3.2. Actions en 2010	26
4. L’ACCUEIL ET L’HEBERGEMENT DES PERSONNES AGEES	28
4.1. Situation actuelle.....	28
4.2. Actions en 2010	28
5. LA SANTE MENTALE	30
6. LES RESSOURCES HUMAINES	32
6.1. Nombre de personnes physiques	32
6.2. La situation actuelle.....	32
6.3. Actions en 2010	33
7. L’INFORMATIQUE	35
8. LE PLAN D’ENTREPRISE	36
9. LA SUBVENTION COMMUNALE	38
10. LES RECETTES	39

**C.P.A.S.
CHARLEROI**

INTRODUCTION



INTRODUCTION

On le sait, conformément à l'article 88 de la loi organique des CPAS, la note de politique générale doit être jointe au budget. Elle est commentée par le président du CPAS lors de la séance du Conseil communal à l'ordre du jour duquel est inscrite l'approbation du budget.

Au-delà du prescrit légal, la note de politique générale est le reflet du travail quotidien des agents du CPAS pour mettre en œuvre la principale mission qui nous est confiée : accorder le droit à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Les lecteurs fidèles seront sans doute un peu surpris par la forme de cette note de politique générale 2010. En effet, depuis de nombreuses années, la note de politique générale du CPAS de Charleroi comportait une importante partie « bilantaire », retraçant les événements de l'année précédente.

Même si l'on trouvera encore, dans cette note 2010, des éléments de contexte, nous avons souhaité en faire une démarche politique, au sens noble du terme, indiquant à partir des budgets alloués les actions que nous comptons initier, poursuivre ou étoffer.

La partie bilantaire de 2009 n'est pas oubliée mais pour des raisons de cohérence, elle fait l'objet d'un document spécifique, le rapport d'activité 2009 présenté en même temps que le compte 2009.

Les instances politiques et les observateurs de la vie de notre institution peuvent ainsi disposer d'un ensemble plus pertinent d'informations.

Malheureusement, les circonstances font que le budget ne peut être présenté à l'approbation du Conseil que ce 28 juin. Étant donné cette date tardive, il est évident que les stratégies développées dans nos services ne pourront s'épanouir complètement cette année et qu'il faut donc se recentrer sur des objectifs réalistes.

La présente note tient également compte de l'élaboration du plan de gestion 2010-2015 du CPAS de Charleroi qui est présenté en même temps à l'approbation du Conseil de l'Action sociale. Là également, les mesures élaborées depuis plusieurs mois ne pourront exprimer leur plein potentiel qu'à partir de l'année 2011.

Dorénavant, ces mesures du plan de gestion feront l'objet d'un « reporting » spécifique dans le rapport d'activité et les budgets des années 2011 à 2015 tiendront bien entendu compte de ces paramètres.

Cette note de politique générale 2010 devra également se lire en parallèle avec le Plan d'Entreprise qui s'élabore depuis près d'un an, en collaboration avec l'ensemble des forces vives du CPAS de Charleroi. Certains projets, parties intégrantes du Plan d'Entreprise, commencent à être mis en œuvre. Même dans un contexte budgétaire compliqué, il nous apparaît essentiel de faire éclore ce plan, mobilisateur de nos forces internes et promesse d'un meilleur service rendu à la population.

De manière générale, nous ne pouvons passer sous silence, les conséquences de l'adoption tardive d'un budget pour le CPAS de Charleroi : pertes financières dues à l'impossibilité de passer certains marchés, retard généralisé de l'ensemble de nos projets d'investissement, démotivation certaine des agents, sentiment d'injustice et l'entrave à la nécessaire réactivité d'une institution comme la nôtre soumise par la loi à l'obligation d'immédiateté.

Il faut se rendre compte que nous évoluerons désormais sous une double contrainte : d'une part, l'augmentation des demandes d'aides sociales en tous genres qui nous sont adressées et sur laquelle, aucun indicateur actuel ne nous permet d'avoir un regard optimiste et d'autre part, le corsetage dans une trajectoire budgétaire serrée pour les cinq prochaines années qui vient comprimer considérablement une gestion déjà fortement maîtrisée depuis 2002.

Même si nous ne sommes pas à cours d'idées créatives pour étoffer la palette des services que nous voulons proposer aux carolorégiens, nous ne pourrions poursuivre sur la voie de l'innovation sociale que si nos autorités de tutelle et nos pouvoirs subsidiaires prennent la mesure de nos besoins financiers.

1. L'ACTION SOCIALE

Tableau 1 : Différents types d'aide / Nombre de bénéficiaire et dépenses consacrées

DIFFÉRENTS TYPES D'AIDE	NOMBRE DE BENEFICIAIRES	DEPENSES CONSACREES
R.I.S.	7.732	35,66 millions €
	+ 70,67 % en 3 ans	+ 73,6 % ¹ en 3 ans
	1.077 sanctions chômage + 38,8% en 3 ans	
Aide Sociale (toutes aides confondues)	6.580	14,312 millions €
	+ 39 % en 3 ans	+ 46,7 % en 3 ans
	746 remises attestation sans abri	
	205 expulsions (+ 45,4 % en 3 ans)	

Tableau 2 : Personnel et infrastructure

PERSONNEL
- 94,8 travailleurs sociaux ETP
- 47,85 administratifs ETP en antenne sociale
- 47,2 administratifs pour le Service Social Central = service support
- 1 Premier Directeur
- 1 Chef de Division
- 4 Adjointes à la Direction
- 4 Juristes
- 10 Managers Sociaux
- 2 Assistants Sociaux Dirigeants

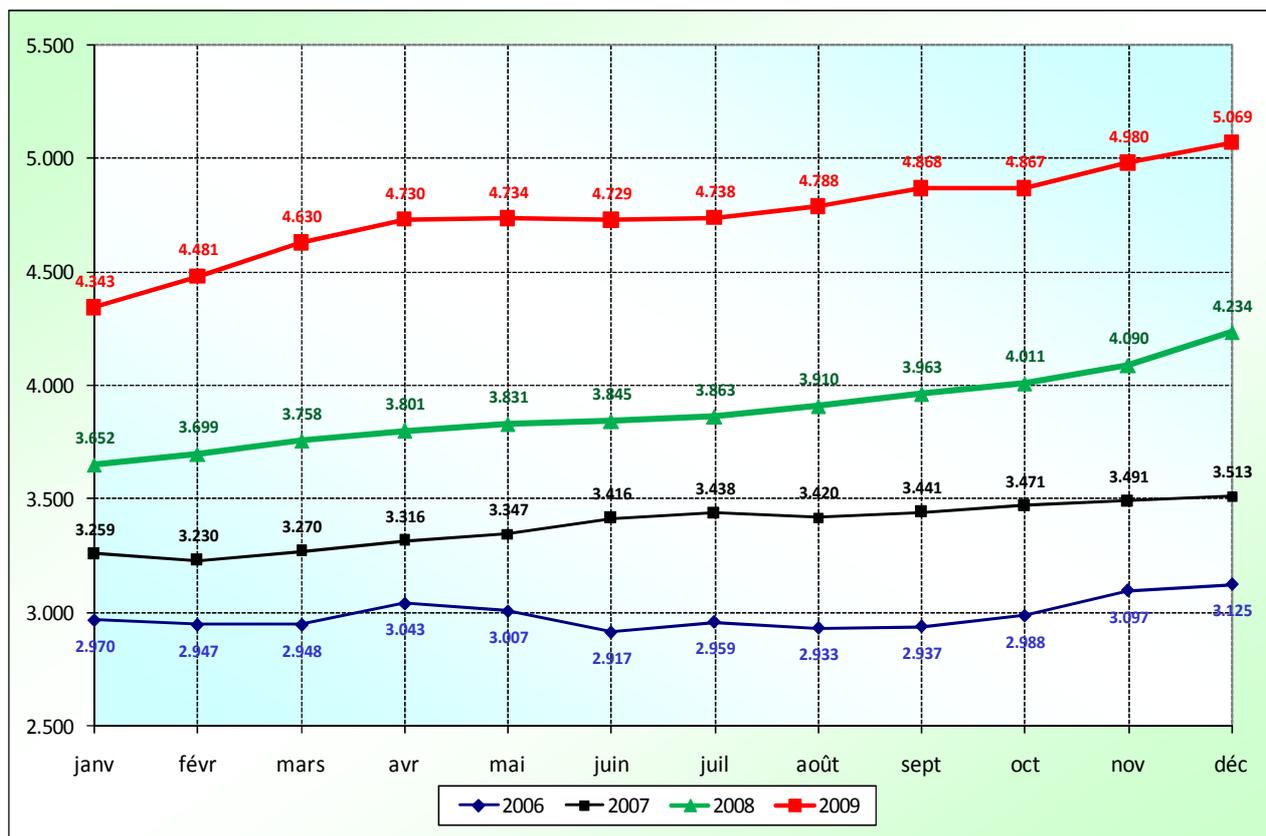
INFRASTRUCTURE
- Un appareil de gestion administratif centralisé : siège du CPAS, boulevard Joseph II, 13.
- 15 antennes sociales décentralisées.
- + des services spécialisés

¹ L'augmentation des dépenses tient compte de l'augmentation des montants du RIS liées aux indexations d'une part, à l'évolution des montants de base fixée par le Fédéral, d'autre part.

1.1. Le service social de 1ère Ligne

1.1.1. Situation actuelle

Graphique 1 : Evolution mensuelle du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration Années 2006 à 2009



Source : CPAS de Charleroi, Observatoire social

Le CPAS misait dans son plan de gestion 2006-2009 sur une stabilisation du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale fixé à une moyenne mensuelle de 3.000 bénéficiaires. Ces prédictions se révèlent avoir été particulièrement optimistes comme le montre le graphique ci-dessus puisque cette barre des 3.000 bénéficiaires est franchie dès 2007.

En passant de 2.931 bénéficiaires en moyenne par mois en 2006 à 4.746 unités en 2009, nous avons connu un accroissement de l'ordre de 61,9 % sur 4 ans, soit une croissance jamais connue au CPAS de Charleroi et la croissance la plus importante constatée sur cette période, toutes grandes villes confondues. La plus forte progression apparaît en 2009 avec un accroissement de 27,3 % par rapport à l'année précédente. Cette crise sociale est la résultante d'une multiplicité de facteurs sur lesquels nous n'avons pas de prise (exclusions chômage, effets de crise, arrivée sur notre territoire de populations pauvres attirées par le coût des loyers,...).

Il va sans dire que, cette évolution du nombre de bénéficiaires a un impact budgétaire important.

Tableau 3 : Evolution des dépenses (en millions €) en matière de RIS par rapport à l'année 2006

	2006	2007	2008	2009
Prévisions (budgets)	22,45	23,12 (+3%)	23,6 (+5%)	24 (+7%)
Au final (comptes)	19,87	22,99 (+16%)	28,18 (+42%)	34,5* (+74%)

Source : CPAS de Charleroi, Service Finances.

L'évolution des dépenses en matière de RIS résulte non seulement de l'augmentation du nombre de bénéficiaires (voir ci-dessus) mais également de l'évolution des montants de base de ce RIS.

Le recours à la statistique permet aussi de confirmer la paupérisation en cours de la population carolorégienne.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : à Charleroi, le revenu médian par déclaration en 2006/2007 est inférieur à celui de 1994/1995 de 6,5 %, alors qu'il croît en Belgique sur la même période de plus de 7% et sur la Région wallonne de plus de 3%. Charleroi accuse, avec Bruxelles, le recul le plus conséquent.

Autre indicateur : alors qu'en 1994, Charleroi atteignait 89% par rapport à l'indice de richesse nationale de 100 ; 12 ans plus tard, son score n'est plus que de 77,8%, soit un recul de près de 12 points alors que la Région wallonne recule sur la même période de seulement 3 points.

Non seulement la population carolorégienne se paupérise, mais elle se paupérise plus vite et plus fortement que la moyenne wallonne, mais aussi que l'ensemble des grandes villes, sauf peut-être Bruxelles.

Cette paupérisation croissante a, au-delà d'un impact sur le nombre de bénéficiaires du RIS, également une influence considérable sur le nombre de bénéficiaires de l'aide sociale autre que le RIS.

Tableau 4 : Evolution du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale, par type d'aide

Types d'aides(*)	2006		2007		2008		2009	
	N	%	N	%	N	%	N	%
RIS	5.038	51,7%	5.700	52,5%	6.363	46,6%	7.732	55,7%
AFE	578	5,9%	592	5,4%	713	5,2%	1.056	7,6%
Autres aides financières diverses	3.350	34,4%	3.871	35,6%	4.083	29,9%	4.125	29,7%
Loyers	1.066	10,9%	1.399	12,9%	1.460	10,7%	1.600	11,5%
Avances diverses	317	3,3%	239	2,2%	137	1,0%	79	0,6%
Allocation chauffage	1.577	16,2%	2.457	22,6%	3.950	28,9%	2.713	19,5%
Charges locatives (eau, gaz, électricité, chauffage)	1.172	12,0%	1.190	11,0%	1.222	9,0%	1.302	9,4%
Santé (DS étrangers, FMP, hospitalisations, ...)	1.437	14,7%	1.244	11,4%	1.230	9,0%	1.461	10,5%
Hébergement	229	2,3%	222	2,0%	221	1,6%	206	1,5%
Total des bénéficiaires	9.749		10.867		13.646		13.886	

Source : CPAS de Charleroi, Observatoire social.

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

En 2006 déjà nous constatons que « ... notre Centre n'est plus seulement sollicité par des personnes qui sont sans revenus (...) il l'est aussi par des personnes/ménages (...) dont la situation de précarité ne leur permet pas de faire face à des besoins sociaux de première nécessité (se loger, se soigner, se chauffer, parfois, se nourrir ...) ». Quatre ans plus tard, c'est toujours le cas, alors qu'en 2006 la proportion des personnes qui sollicitaient une aide sans être bénéficiaires du RIS représentait 48% du public, aujourd'hui, ils sont près de 46 % à franchir la porte du CPAS pour autre chose qu'un RIS, après avoir passé la barre historique des 53% en 2008.

Ces différents constats appelaient à une réaction d'urgence. Ils sont à la base de l'élaboration d'un plan intégré d'intervention, dit « plan première ligne », s'appuyant sur la volonté d'assumer efficacement notre mission de service public, de garantir la sécurité de nos agents et se donnant une priorité essentielle : donner les moyens nécessaires à l'action de première ligne. Ce plan d'action est mis en œuvre depuis le 1^{er} juin 2009 et déploie progressivement ses effets. Parmi les mesures déjà activées aujourd'hui, citons, sans viser à l'exhaustivité :

- Le renforcement de nos équipes de première ligne : engagement de travailleurs sociaux et de travailleurs administratifs supplémentaires pour respecter une norme indicative de 145 dossiers par travailleur social.
- Spécialisation afin de recentrer le travail de nos antennes vers leur métier premier : en 2010, installation d'une cellule SDF en centre ville à la rue Dagnelies. On avancera également dans le dossier de la création d'une maison de l'Energie au Bd Joseph II. Et enfin, un Service spécialisé dans les dossiers de personnes étrangères devrait être opérationnel d'ici fin 2010.
- Le renforcement du volet formation : formation au management à destination de nos managers sociaux dès janvier 2010. Une phase test a été mise en place dès septembre 2009 pour le lancement par groupes d'une supervision collective à l'attention de nos travailleurs sociaux qui, aujourd'hui, s'est étendue à l'ensemble de la première ligne.
- Diverses mesures d'adaptation de notre appareil administratif de gestion : adaptation du vade-mecum utilisé au quotidien par les travailleurs sociaux, comparaison avec d'autres CPAS « importants » (Liège, Namur, Verviers, Tournai),...
- En termes d'infrastructure : le Service Jeunesse s'est installé dans un nouveau bâtiment à Marcinelle, aménagement de 3 bureaux supplémentaires à l'Antenne Sociale de Gilly. Un nouveau bâtiment est recherché pour dédoubler l'antenne de Charleroi.
- En terme d'équipement : amélioration des débits et de la connectivité (passage en fibre optique et renouvellement des serveurs, remplacement progressif des PC dans les 15 antennes sociales).
- Sécurisation de nos agents dans les antennes sociales : poursuite de l'expérience, de mise à disposition d'un agent de sécurité à l'antenne de Charleroi.
- Etc.

1.1.2. *Actions pour 2010*

- Définition d'une nouvelle trajectoire de demande d'aide sociale : Lorsque nous préparons nos budgets en matière d'aide sociale, nous anticipons l'évolution de la demande en projetant sur les années à venir les moyennes des 5 années précédentes en y appliquant éventuellement un coefficient de correction en fonction de la situation socio-économique. Si pour anticiper la période 2010-2015 nous appliquons la même méthode, et que nous intégrons la croissance moyenne wallonne dès 2010 les projections font apparaître des croissances de demandes considérables.
- Dès lors, espérant que la situation sociale de Charleroi va se dégrader moins vite à l'avenir que lors des dernières années, que les effets de la crise vont s'atténuer, que notre travail va permettre d'endiguer les demandes, anticipant aussi les effets de la réforme du plan d'accompagnement des chômeurs, et partant du principe qu'un plafond de bénéficiaires du RI devrait être atteint en 2013, nous redessignons la trajectoire

d'évolution de la demande (+10% en 2010, +7,5% en 2011, +5% en 2012 et statut quo pour les années suivantes).

Tableau 5 : Evolution du nombre de bénéficiaires du RIS

Années	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nbre (*)	7.732	8.395	9.269	10.144	11.018	11.893	12.767

A partir de 2010 jusqu'en 2015, l'évolution du nombre de bénéficiaires du RIS est estimée au départ d'une analyse de régression (SPSS.10.) en prenant comme base de départ l'année 2006.

Comme on peut le voir dans le tableau 5 ci-dessus, en 2015, si toutes choses restent égales par ailleurs, le CPAS de Charleroi devrait accorder le RIS à 12.767 personnes ou familles vivant à Charleroi.

Tableau 6 : Evolution des dépenses et recettes RIS/AF

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Hypothèse 1 Trajectoire normale Coût net	15.522.818 €	17.075.100 €	18.782.610 €	20.660.870 €	22.726.957 €	24.999.653 €
Hypothèse 2 Trajectoire revue Coût net	15.522.818 €	16.684.626 €	17.517.255 €	17.517.255 €	17.517.255 €	17.517.255 €
Gain	0 €	390.474 €	1.265.355 €	3.143.615 €	5.209.702 €	7.482.398 €

Pour tenter d'offrir un service de qualité préservant les conditions de travail de nos agents et afin de contenir nos demandes, nous proposons plusieurs mesures :

- **Création d'une cellule de soutien et de contrôle administratif.** Si la mise en place de cette cellule a un coût, il sera largement amorti par la limitation de la fraude sociale et par la récupération auprès des débiteurs d'aliments d'une partie des RIS octroyés à ce jour à nos jeunes bénéficiaires (étudiants de moins de 25 ans).

Tableau 7 : Cellule de soutien et de contrôle administratif

	2010
Engagement d'un auditeur interne	52.078 €
Coût (engagement personnel)	182.409 €
Effet retour (RIS, aides, récupérations, etc.)	570.900 €
Gain	336.413 €

- **Adoption d'un règlement général d'octroi de l'aide sociale.**
- **Mise en œuvre de diverses mesures visant à améliorer la gestion administrative des dossiers.**

1.2. Le Passage 45 - politique d'insertion socio-professionnelle

Tableau 8 : Nombre d'agents et de personnes aidées

SERVICES	NOMBRE D'AGENTS	Nombre de personnes aidées
ECONOMIE SOLIDAIRE		
Coopérative/caféteria/look-coiffure/friperie	4 agents = 3,5 ETP	1.250 clients des services d'économie solidaire
INSERTION SOCIALE		
« Carrefour-Projets » - SIS Agrément RW	5 agents = 5 ETP	150 bénéficiaires participent aux ateliers de mobilisation
INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE		
Bilan Espace Emploi	16 agents = 14,65 ETP	2.500 bénéficiaires
Article 60 + accompagnement	12 agents = 11,6 ETP	770 personnes en contrat Article 60
INSERTION PROFESSIONNELLE		
Article 61/Activa/autres	4 agents = 4 ETP	321 bénéficiaires ont un contrat dans le privé
Coordination + administratif	12 agents = 11,3 ETP	Au service des équipes, des bénéficiaires et de recherche de subventions
ACTIONS EN COURS	= 50,05 ETP	

Tableau 9 : Evaluation quantitative du nombre d'usagers en action au Passage 45

USAGERS	2009	2010
Coopérative	1.250	1.300
SIS Carrefour-Projets	139	150
ISP	2.506	2.700
Article 60	770	800
Article 61	133	130
Activa	32	35
PTP	19	20
SINE	32	35
Autres (CPE/APE...)	105	100

1.2.1. Situation actuelle

Le dispositif d'insertion sociale et professionnelle développé au Passage 45 est plus large que l'insertion via l'art. 60 ou 61. Il comprend trois grands secteurs d'activités complémentaires :

- L'économie solidaire : coopérative alimentaire/friperie/Look-Coiffure/caféteria. Augmentation de la demande des services « économie solidaire » par un nombre croissant de bénéficiaires.
- L'insertion sociale, agrément en tant que Service d'Insertion Sociale par la Région wallonne. De plus en plus de bénéficiaires ont besoin d'espaces de relance sociale et d'appartenance à une société. Ce parcours d'intégration sociale est pour un certain nombre l'étape préalable à une insertion socioprofessionnelle.
- L'insertion socioprofessionnelle assume la mise à l'emploi en Art.60§7- Art.61 et activation des bénéficiaires du RI/AF.

Enfin, soulignons que malgré un marché de l'emploi très difficile, le travail d'insertion via l'emploi a continué à se développer au CPAS de Charleroi ces dernières années. Nous escomptons pour l'avenir une croissance régulière mais sans doute moins grande que par le passé, sous réserve de reprise économique conséquente bien sûr.

1.2.2. Action en 2010

- Les emplois formations s'intensifient et se diversifient grâce au soutien du FSE et de son programme Convergence:

En 2009, plus de 250 personnes sous contrat Article 60 ont participé à des formations durant le contrat de travail.

A titre d'exemple :

20 bénéficiaires dont 15 sous contrat Art60 ont commencé une formation d'aide ménagère pour une durée d'un an à raison d'une journée semaine (formation qualifiante équivalent aux humanités inférieures ouvrant les portes des entreprises Titres-Services dans le secteur du nettoyage).

Un nouveau projet pilote est en cours de montage pour plus de vingt bénéficiaires qui vont, dès septembre, commencer un contrat de travail Article 60 mi-temps accompagné de 2 jours ½ de formation pendant 6 mois. Suite à une évaluation, les personnes pourront signer un contrat de travail Article 60 classique avec 2 journées de crédit d'heures pour finaliser leur formation.

En +/- 18 mois les usagers quitteront le CPAS avec un diplôme d'auxiliaire de l'enfance (niveau humanité supérieur) et une expérience de travail dans le secteur de l'accueil d'enfant.

Ces deux formations sont mises en place grâce au partenariat privilégié avec les Cours Professionnels pour Adultes, enseignement de promotion sociale.

Une vingtaine d'usagers a entamé un parcours de formation en alternance avec l'Ifapme (Apprentissage ou Chef d'entreprise). Le CPAS de Charleroi, grâce à sa convention avec l'Ifapme est reconnue comme entreprise publique apprenante. Des postes en cuisine de collectivité sont agréés dans 3 de nos MRS et l'équipe cuisine de la MRS de Marcinelle accueille depuis plus de 6 mois une bénéficiaire sous convention de stage. Deux postes ont également été agréés au service travaux : installateur électricien et installateur chauffage central. Nous espérons dès septembre accueillir plusieurs personnes désireuses de se former en alternance dans des services du CPAS.

Un nouveau « service » l'Espace Formation permet de soutenir la recherche de patron pour le contrat Ifapme et accompagner les personnes durant leur formation.

- Rechercher une subvention complémentaire pour la coopérative alimentaire (agrément IDESS).
- Récupérer l'intervention financière de 50 €/75 € par mois auprès de l'utilisateur final pour la mise à disposition d'un travailleur Article 60. Ce montant correspond à la prise en charge de l'assurance qui incombe normalement à l'utilisateur de l'Article 60 mais que le CPAS prenait à sa charge depuis plusieurs années. Recette 50.000 € en 2010.
- Récupérer auprès du SPP IS les remboursements des subventions RIS et particulièrement des salaires à 100% des Articles 60 économie sociale grâce à un meilleur suivi des situations comptables individuelles.

1.3. La Maison Familiale

Tableau 10 : Nombre d'agents et d'enfants aidés

SERVICE	NOMBRE D'AGENTS	NOMBRE D'ENFANTS AIDES
MAISON FAMILIALE		
Maison d'hébergement	Administrative : 1 = 0,5 ETP Educateur gradué : 4 = 3 ETP Educateur breveté : 3 = 3 ETP Chef éducatrice : 1 = 1 ETP Psychologue : 1 = 0,5 ETP Auxiliaire professionnel : 2 = 1,6 ETP	8 à 12 enfants (de 6 à 18 ans) hébergés à l'année 24h/24, week-end et vacances scolaires compris
TOTAL	9,6 AGENTS ETP	

1.3.1. Situation actuelle

Le CPAS assume sur fonds propres l'accueil et l'hébergement à court, moyen et long terme d'enfants placés dans un cadre résidentiel et collectif, en 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 accueillis.

Elle 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 du décrochage, de la dépendance, des comportements d'abandon, de maltraitance, etc. Aujourd'hui, les enfants sont confiés par les services de protection de l'enfance de la Communauté française, laquelle ne finance que de façon très marginale cette prise en charge globale.

Plusieurs demandes d'agrément et de subventionnement en tant que service résidentiel ont été déposées auprès des Ministres de l'Aide à la Jeunesse successifs (en 1987, 1996, 2003, 2006, 2009). Malgré la conformité du dossier et la légitimité de notre action, nos démarches n'ont pu aboutir favorablement jusqu'ici.

1.3.2. Actions en 2010

- Entamer de nouvelles démarches auprès du Ministère de l'Aide à la Jeunesse afin d'obtenir l'agrément de notre structure en tant que Service d'Accueil et d'Aide Educative (SAAE) pour l'accueil d'enfants, mandaté par le Service de l'Aide à la Jeunesse et le Service de Protection Judiciaire en 2012-2013 et obtenir ainsi un financement pour l'accueil de 15 enfants. Ce financement pourrait être progressif (25% de financement en 2012, 50% en 2013 etc.) et étalé sur 3 ou 4 ans. La subvention maximum est estimée à 600.000 € à partir de 2014.
- Entre-temps, rechercher des sponsorings pour alléger les coûts liés au fonctionnement de la Maison Familiale (CAP48, Fondations d'aide à l'enfance, Fonds de Mécénats...), et pour prendre en charge les travaux de mise en conformité du bâtiment, dont le coût est estimé à 150.000 €.
- Nous étudions actuellement la possibilité de créer une 2^{ème} maison familiale.

1.4. Le Pôle Maison d'Accueil et Logements Accompagnés

Tableau 11 : Nombre d'agents et indicateurs d'activité

SERVICES	NOMBRE D'AGENTS	INDICATEURS D'ACTIVITE
Maison d'accueil (hôtel social Lodelinsart)	3 éducateurs (2 statutaires et 1 APE)	Lits agréés et subventionnés : 20
	3 surveillants de nuit (APE)	«Unités d'hébergement» : 3 pour familles
	1 assistant social (APE)	8 pour hommes seuls
	1 agent administratif (APE)	Présence effective sur site : 18h/24 – 7jours/7
	1 agent d'entretien (Art 60)	Rôle de garde à domicile (3 agents)
	1 ouvrier d'entretien (1/10 ETP)	24h/24 – 7jours /7
	1 directeur (statutaire)	Nuitées (2009) : 6457
		• Nuitées adultes : 4269
		• Nuitées enfants : 2188
		Ménages hébergés (2009) : 42
	• Adultes : 50	
	• Enfants : 22	
	Demandes non rencontrées (2009) : 209	
Logements accompagnés Château Delhaize Ransart)	1 travailleur social (APE)	Logements d'insertion (ou assimilés) : 15 dont 9 situés dans le même immeuble
	1 ouvrier d'entretien (1/10 ETP)	Ménages locataires (2009) : 16
		• Familles : 9
		• Personnes isolées : 7
		• Adultes : 18
		• Enfants : 13
		Logements d'urgence : 2
		Ménages locataires (2009) : 3
		• Familles : 3
		• Adultes : 5
	• Enfants : 11	

1.4.1. Situation actuelle

Le subventionnement de la Maison d'Accueil couvre à la fois des frais de personnel (à savoir 2 éducateurs gradués, 1 assistant social et 1 directeur) et des frais de fonctionnement (montant forfaitaire par lit subventionné).

1.4.2. Actions en 2010

1.4.2.1. Pour la maison d'accueil

- Diminuer le contentieux locatif par la mise en place d'une politique de guidance budgétaire intégrant le respect des obligations relatives à la participation financière des personnes hébergées.
- Revoir le prix de journée, lequel va impliquer des recettes complémentaires en termes de frais d'hébergement, à charge essentiellement des personnes hébergées. La recette complémentaire est estimée à 9.000 € en 2010.

- Rechercher le subventionnement en cours pour le projet d'extension et de rénovation de la maison d'accueil qui a été introduit auprès du Ministre de l'Intégration Sociale, des Pensions et des Grandes Villes. Les objectifs poursuivis sont :

d'augmenter la capacité d'hébergement en la portant à 22 lits, et donc de sauter d'une catégorie d'agrément et du subside ;
d'améliorer les conditions d'hébergement et d'accompagnement du public ;
d'améliorer les conditions de travail du personnel.

1.4.2.2. Pour les logements accompagnés

- Diminuer le contentieux locatif grâce à l'accompagnement des locataires visant notamment à favoriser le respect des obligations locatives tant sur le plan du paiement des loyers et charges que sur le plan de la préservation du patrimoine.
- Améliorer l'efficacité énergétique de certains des logements gérés dans le cadre de ce dispositif particulier (à savoir 13 sur les 17 logements en question) grâce à la subvention obtenue dans le cadre du projet PGV - « Ville durable 2009 » (voir chapitre Patrimoine). Cette dernière permet en effet la réalisation de travaux divers visant à réduire de 12 à 15% minimum les consommations énergétiques des locataires et permettre la réhabilitation d'un bâtiment en logement d'urgence pour famille nombreuse. En diminuant la facture énergétique des locataires, on s'assure également d'un meilleur recouvrement des locations.
- Rechercher un subventionnement via un appel à projet du SPP Intégration Sociale en vue de l'aménagement de 2 logements d'urgence supplémentaires.

1.4.2.3. Pour le service logement

- Une convention a été passée entre le CPAS de Charleroi et les 5 Sociétés de Logement de Servie Public (SLSP) actives sur Charleroi. Cette convention limite l'intervention du CPAS à des situations exceptionnelles pour des personnes ou des familles rencontrant des situations de précarités importantes et difficultés particulières pour apurer leurs dettes locatives. La prise en charge plus rapide de ces situations, en collaboration avec les services sociaux des SLPS, permettra d'une part d'éviter de nombreuses expulsions et d'autre part une économie substantielle de prise en charge d'arriérés locatifs.

1.5. Le Dispositif d'Urgence Sociale

Tableau 12 : Nombre d'agents et offres

SERVICES	NOMBRE D'AGENTS	OFFRES
Abri de nuit Dourlet	14 travailleurs sociaux = 14 ETP	30 lits hommes
	2 ouvrières polyvalentes= 1,8 ETP	3 lits femmes
	1 administratif = 1 ETP	365 nuits/an
	1 coordinateur = 1 ETP	
Abri de nuit supplétif	7 travailleurs sociaux = 7 ETP (5 mois)	14 lits hommes
	1 chef éducateur = 1 ETP	15/11 au 15/04
Cellule prévention de l'agressivité	2 travailleurs sociaux= 1,5 ETP	Equipe mobile d'intervention
Urgence Sociale	7 travailleurs sociaux = 7 ETP	Equipe mobile d'intervention 24h/24
	1 coordinateur adjoint= 1 ETP	SASS = 5 lits
	2 travailleurs sociaux hors les murs = 2 ETP	TS hors murs
	1 psychologue= 1 ETP	Psychologue
	1 administratif = 1 ETP	
	1 coordinateur = 1 ETP	

Tableau 13 : Recettes et dépenses annuelles

SERVICES	RECETTES ANNUELLES		DEPENSES ANNUELLES	
Abri de nuit Dourlet	RW (Relais Social)	197.152 €	Personnel	724.796 €
	RW (Plan de Cohésion Sociale)	60.000 €	Fonctionnement	120.000 €
	RW (APE)	154.934 €		
	Ville	388.941 €		
	TOTAUX	801.027 €		844.796 €
Abri de nuit Supplétif	RW (APE ABEX)	55.737 €	Personnel	121.194 €
	RW et Ministère Fédéral de l'Intégration Sociale	64.700 €	Fonctionnement	25.000 €
	TOTAUX	120.437 €		146.194 €
Cellule prévention de l'agressivité	Maribel	27.364 €	Personnel + Fonctionnement	69.854 €
	TOTAUX	27.364 €		69.854 €
Urgences Sociales	RW (Relais Social)	447.000 €	Personnel	472.012 €
	RW (APE)	45.012 €	Fonctionnement	20.000 €
	TOTAUX	492.012 €		492.012 €
	TOTAL GÉNÉRAL	1.440.840 €		1.552.856 €
	COÛT POUR LE CPAS	112.016 €		

1.5.1. Actions en 2010

- Le CPAS et la Ville de Charleroi ont décidé, face à la demande croissante d'une population très fragilisée, d'unir leurs moyens en fusionnant leurs abris de nuit. Cette fusion a permis d'augmenter l'offre de lits d'urgence tout en pratiquant une économie d'échelle (diminution du coût unitaire par lit de près de 30%). Depuis son ouverture le 14/11/2009 et jusqu'au 31/01/2010, l'occupation s'élève à 2.513 nuitées (2.366 pour les hommes et 147 pour les femmes), soit une occupation moyenne de près de 32 lits par nuit pour une offre maximum de 40 lits. Avant fusion, le taux moyen d'occupation s'élevait à 19 lits.
- Une convention de collaboration entre le CPAS et l'Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi (ISPPC) définissait depuis 2001 le mode de fonctionnement du SASS – structure d'accueil socio sanitaire - ainsi que la mise à disposition de personnel pour l'accueil et l'encadrement de personnes en situation de détresse de santé mentale/physique et qui ne peuvent être hébergées en abri de nuit. Cette convention est modifiée depuis début 2010 afin d'intensifier le travail psycho-socio-éducatif et fait passer la dotation annuelle versée par le CPAS de 375.000 € à 273.000 €, soit une réduction de 102.000 € de charge pour le CPAS qui ont cependant été réinvestis à concurrence de 83.000 € dans le renforcement de l'équipe pédagogique. Gain net de 19.000 € par an.
- Depuis mai 2010, les équipes ont été rassemblées au sein d'un même bâtiment situé en plein centre ville (rue Dagnelies). Cela va permettre d'améliorer le service rendu à la population la plus précarisée de notre région. Le Dispositif d'Urgence Sociale comprend le service d'intervention d'urgence, la cellule socio-administrative (aide sociale, adresse de référence,... pour les personnes sans abri), cellule socio-éducative (accompagnement prévention), hébergement d'urgence (abris de nuit, structure d'accueil socio-sanitaire).

1.6. Le Pôle Energie

Tableau 14 : Nombre d'agents et de dossiers traités

SERVICES	AGENTS	DOSSIERS TRAITES
Cellule Tuteurs Energie (cadre complet en 06/2009) Plan Action prévention (PAP) 06/2009-06/2011	3 ETP gradué spécifique APE Pas de personnel spécifique-contribution Tuteurs Energie	219 dossiers individuels 240 dossiers individuels par an (objectif retenu)
Cellule FRCE	1 ETP attaché spécifique APE 1 ETP attaché spécifique architecte APE 1 ETP coordinateur attaché spécifique	Ouverture de 150 dossiers 75 contrats de prêt conclus Permanence énergie en duo avec NM depuis 06/2009
Cellule Fonds Social Mazout - Allocations chauffage - Aide financière chauffage - Aide financière généralisée chauffage (12/2009)* - MEBAR (06/2009)* - Fonds social de l'eau (06/2009)*	10,3 ETP administratif 3,2 ETP TS 1 ETP TS dirigeant	4630 demandes pour 2549 bénéficiaires et 3032 octrois 963 demandes, dont 590 octrois, et 507 récupérations FSM 203 dossiers traités (6 mois) 448 dossiers traités (6 mois)

*Depuis ces dates, ces missions ont été transférées des antennes sociales vers la cellule FSM, centralisation qui anticipe l'organisation qui prévaudra dans la future Maison de l'Energie.

1.6.1. Situation actuelle

Tuteurs énergie :

Créé en janvier 2009 grâce au financement de la Région wallonne, ce service a pour mission d'aider les usagers à réduire leurs factures énergétiques en agissant sur les comportements, en indiquant aux propriétaires les interventions structurelles prioritaires sur le logement, mais également en aidant les ménages précarisés à surmonter les problèmes administratifs issus de la libéralisation du marché résidentiel du gaz et de l'électricité. 224 dossiers ont été traités en 2009, Les interventions des Tuteurs Energie, initiées par les antennes sociales et le Fonds Social mazout, ont été également directement associées au traitement des dossiers MEBAR, de la Médiation de dettes, de la Permanence Energie, ainsi que de tout service sollicitant leur intervention pour un usager faible.

Cellule FRCE :

Composée de 3 ETP, dont le coordinateur du Pôle Energie, Charleroi EcoEnergie a clôturé l'octroi d'environ 180 dossiers de prêts à taux 0% du 1er juin au 31 mai 2010 pour un total de 300 demandes enregistrées et environ 19% du total assignés aux dossiers "cibles" disposant d'un accompagnement spécifique. Chaque client a bénéficié de l'aval technique de l'architecte auditrice de la cellule FRCE (Fonds de Réduction du Coût global de l'Energie), ainsi que de l'accord financier du comité de suivi interne du CPAS. Les postes d'investissement retenus concernent principalement des isolations de toitures, le remplacement de châssis, l'amélioration des systèmes de chauffage, le placement de panneaux photovoltaïques.

Des projets sont à l'étude avec plusieurs personnes morales pouvant accéder à ce prêt, telles que l'AIS, le Fonds du logement, trois Sociétés de Logement de Service Public actives sur l'entité de Charleroi, l'organisation Solidarités Nouvelles. En tant que premier projet-pilote du FRCE en Wallonie, Charleroi EcoEnergie a mis à disposition des communes wallonnes candidates son expérience et son expertise à travers le volet « FRCE clé sur porte » du site internet du CPAS et la participation à de nombreuses séances d'information sollicitées par le représentant fédéral francophone du FRCE.

Cellule Fonds social Mazout :

Composée de 14,5 ETP, le service a traité 4630 demandes d'allocation chauffage, pour un total de 3032 octrois. Transféré en juin 2009 des antennes sociales, le traitement administratif des demandes MEBAR et du Fonds Social de l'Eau constitue 652 dossiers supplémentaires à gérer par un cadre inchangé. La nouvelle critériologie d'octroi mise en place fin 2008 a cependant permis de maîtriser l'explosion des demandes. Mise en place en décembre 2009, l'aide financière généralisée prend en charge d'autres combustibles tels que le bois, le charbon, les pellets.

1.6.2. Actions en 2010

- Pour l'exercice qui va de juin 2010 à mai 2011, l'objectif est d'amener le service FRCE en vitesse de croisière, c'est-à-dire, de clôturer au moins 200 dossiers de prêts 0% pour des travaux d'économie d'énergie
- Développement, au départ des tuteurs énergies, et sans suppléments de coûts, d'une cellule PEB (Performance Energétique des Bâtiments) pour le CPAS. Grâce à l'action de cette cellule PEB, des économies en frais énergétiques seront dégagées (et des investissements pertinents proposés) sur l'ensemble des bâtiments du CPAS les plus énergivores. Une estimation de 15 % d'économies de consommation devrait être atteinte dans les bâtiments bénéficiant des investissements adéquats, sous réserve d'une évaluation plus fine (pré-cadastre énergétique).
- Développement de la Maison de l'Energie qui pourrait être opérationnelle au 1er janvier 2012. Ce projet, en réunissant plusieurs services du CPAS sur un espace réaménagé, permettra indéniablement des économies d'échelles. La recherche de subsides pour sa réalisation est en cours, notamment auprès du Ministre wallon de l'Energie.

D'autre part, en accueillant des partenaires externes tels que le Guichet de l'Energie ou la cellule formation du Pool Construction de la région de Charleroi, nous garantissons un certain nombre de recettes qui allègent le coût net à charge du CPAS (voir chapitre patrimoine).

1.7. Le Pôle Economie Sociale**Tableau 15 : Nombre d'agents et de personnes aidées**

DESTINATION	NOMBRE D'AGENTS		NOMBRE DE PERSONNES AIDEES	
Pôle d'Economie Sociale	Coordinateur	1		
	Agent d'accueil	1		
	Agent administratif et financier	1		
	Techniciennes de surfaces	2 (1ETP)		
Proxi-Services	Coordinateur	1	Ouvriers polyvalents en formation (Art60/SINE)	12
	Encadrants techniques	4	Clients (en 2009)	377
	Ouvrier compagnons	3	Dont public précarisé	83%
	Travailleur social	1 (1/2 ETP)		
Trans'Form	Coordinateur	1	Stagiaires	24
	Formateurs	5 (3,75 ETP)	Clients	241
	Agent administratif	1 (1/2 ETP)		
	Travailleur social	1 (1/2 ETP)		
TOTAL		22 (18,25 ETP)		654

1.7.1. *Situation actuelle*

Le CPAS de Charleroi a créé et développé, durant la précédente décennie, une Entreprise de Formation par le Travail (Trans'Form), un service de proximité (Proxi-Services), deux Régies de Quartiers (qui ont été intégrées à l'ASBL Régie de Quartier de Charleroi lors du changement de législation) et une entreprise d'insertion (Porte Ouest Service Plus), ainsi qu'un service de titre service nettoyage à domicile.

Dans le courant de l'année 2009, nous avons fait l'acquisition d'un bâtiment à Marcinelle (les anciens bâtiments des messageries de la presse) afin de regrouper tous ces services sur un même site. Ce bâtiment permet en outre d'accueillir d'autres entreprises également actives dans le secteur de l'économie sociale, ce qui permet de générer des recettes locatives.

L'intérêt de ce pôle réside bien entendu dans les économies d'échelle qu'il permet de réaliser, dans le développement de synergies entre les services qui le composent et dans l'accès à une plus grande visibilité pour tous. Tous ces atouts doivent faciliter la réussite d'un certain nombre d'objectifs communs tels que l'insertion socioprofessionnelle, le développement durable, l'accessibilité des services aux plus démunis et ce sous la contrainte de l'autosuffisance financière.

1.7.2. *Actions en 2010*

Les mesures proposées visent toutes à faire revenir l'ensemble du « pôle économie sociale » (le pôle lui-même ainsi que les deux structures) à l'équilibre financier dans les 2 ans (fin 2012).

1.7.2.1. Pôle d'Economie sociale

EN MATIERE DE RECETTES :

- Augmenter les recettes locatives en réaménageant le show room du Pôle. Cet espace de 500 m² pourrait générer une recette locative de 20.000 €. Il nécessiterait néanmoins un investissement de réhabilitation important.

1.7.2.2. Proxi-Services

EN MATIERE DE RECETTES :

- Révision des tarifs à la hausse :
 - + 1 € de l'heure prestée pour le public précarisé (de 5 à 6€/h).
 - Facturation de l'heure prestée à 10 € /h pour les autres.
- Augmentation du volume presté vers le public non-cible (actuellement il représente 10% de notre clientèle, demain il faudra atteindre 20%, maximum autorisé).

1.7.2.3. Trans'Form

EN MATIERE DE RECETTES :

- Introduction d'une demande afin d'obtenir en 2010 un quota de 12 points APE spécifiquement destinés à Trans'Form. Ce quota passera à 13 à partir de 2011, et ce jusqu'en 2013 au moins. Dans le cadre du nouveau décret des EFT, la Région wallonne octroie non seulement une subvention annuelle mais également des points APE pour le personnel de l'EFT : 1 point APE par tranche de 1.000 heures de formation, soit 12 points APE en 2010 et 13 points à partir de 2011 et ce pour toute la durée du renouvellement de l'agrément (2011-2013).

- Développement des activités de livraison/manutention au profit d'entreprises extérieures (ex : sous-traitance pour Terre durant les périodes plus intenses). Gain escompté de 7.500 € dès 2010. Nous misons sur le fait que nous pourrions encore vendre notre service pour près de 7.000 € auprès d'autres clients dès 2011.
- Développement du volet revalorisation et vente dans le cadre du projet de ressourcerie. Ce projet ne devant débiter qu'à la mi-2010, la progression entre 2010 et 2011 est évidemment importante :
 - Augmentation du produit des ventes.
 - Rétribution en fonction du tonnage
- Refonte, à l'occasion du renouvellement de l'agrément, des programmes de formation des deux filières pour acquisition de compétences plus en phase avec les besoins des métiers dits « en pénurie » en Région Wallonne. L'objectif est de bénéficier de suppléments de formation durant la période d'agrément (12 € par heure de formation – points APE). Dans le cadre du renouvellement d'agrément, et sur base du nouveau dispositif décretaal de financement, nous pourrions prétendre à une subvention annuelle pour les années 2011-2013 de 128.000 € (au lieu de 117.000€ pour 2009) et espérer une subvention de 135.000€ dès 2014.

1.8. Le service de médiation de dettes

Tableau 16 : Nombre de personnes reçues, dossiers

	2010
Personnes reçues en permanence	1186
Premiers rendez-vous demandés	732
Nouveaux dossiers ouverts dans l'année	383
Suivis	583
Nombre de dossiers actifs	966
Délai d'attente pour un 1erRDV	6 → sem.

1.8.1. Situation actuelle

Le service assure la tenue de la Commission Locale pour l'Energie ainsi qu'une permanence « énergie » le mardi matin. Son secrétariat édite les convocations des « clients déclarés en défaut de paiement » par la SWDE (environ 12'000 personnes/an). Ces compétences seront transférées au service Energie courant 2010.

- Recettes : **609.795,00 €**, dont 133.848,00 EUR de subvention régionale et 405.841,00 EUR de subvention fédérale (*Fonds Energie – loi du 04/09/2002*).
- Dépenses : **606.353,00 €**.
- Coût à charge du CPAS : **Néant**.

1.8.2. Actions en 2010

- Continuer à soutenir l'activité de médiation de dettes ; à savoir la formation continuée des médiateurs de dettes, le fonctionnement des 2 groupes d'appui, la médiation amiable et la médiation judiciaire (règlement collectif de dettes). Cette subvention est toutefois plafonnée à la gestion de 1000 dossiers / an par le service. La subvention fédérale couvre, quant à elle, la majorité des frais de personnel.

2. LES ACTIONS DE QUARTIER

2.1. Situation actuelle

Tableau 17: Nombre d'agents, de prestations et budget

SERVICES	NBRE D'AGENTS	PRESTATIONS	BUDGET
<ul style="list-style-type: none"> - 3 Espaces citoyens - 2 Restaurants sociaux - FIPI - FEI - Plan de participation - Cellule de recherche - Coordination générale 	<p>44,5 ETP se répartissant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15,5 ETP statutaires. - 29 ETP contractuels (dont 3 Maribel, 10 APE et 2 PTP). 	<p>Les 3 Espaces citoyens, toutes activités confondues, accueillent entre 2.500 et 3.000 personnes par an. Cela représente par exemple par an : 125 enfants en écoles de devoirs, 400 dossiers emploi débouchant sur 50 mises à l'emploi durable, 300 inscrits dans les espaces publics numériques.</p> <p>Les 2 restaurants de quartier sont ouverts 5 jours par semaine, 48 semaines par an. Ils accueillent en moyenne 60 personnes par jour et par site. Environ 30.000 repas sont vendus annuellement sur les 2 sites.</p>	<p>Dépenses (budget 2009 après MB) : 2.470.746 €</p> <p>Recettes (budget 2009 après MB) : 2.025.341 € dont 1.830.841 € de Subsidés.</p> <p>Les actions de quartier mobilisent diverses sources de subsidés issus de la RW, du Fédéral, de l'Europe et autres (Fondation Roi Baudouin par exemple).</p>

Le dispositif « Actions de quartier » est constitué de différentes entités :

- Les Espaces citoyens présents sur Dampremy, Marchienne Docherie et Marchienne Porte Ouest ;
- Les restaurants de quartier : *Côté Jardin* à Dampremy et *Le Jean Ester* à la Docherie ;
- La coordination du Fonds d'Impulsion à la Politique des Immigrés (FIPI) ;
- La cellule Fonds Européen d'Intégration (FEI) ;
- La coordination du Plan de participation sociale et culturelle.

Depuis 2009, les différents acteurs du dispositif travaillent à l'élaboration d'un plan d'action de service annuel unique et transversal afin de construire les projets sur base d'une vision commune, avec plus de cohérence et de complémentarité.

2.1.1. *Construction d'un plan d'action 2010*

En matière d'actions de quartiers, nous passons d'une vision thématique développée en 2009 à une vision stratégique pour 2010. C'est pourquoi nous avons décliné l'objectif stratégique du plan global « Servir » en 3 sous-objectifs :

- Eduquer : favoriser la construction d'identités, mobiliser et sensibiliser à de nouveaux comportements, soutenir la parentalité, améliorer le bien-être ;
- Insérer : favoriser l'insertion sociale et l'insertion socioprofessionnelle ;
- Rassembler : structurer la participation citoyenne, développer la transversalité, soutenir l'émergence de groupes autonomes, développer la cogestion.

2.1.2. *Développement des principaux projets en fonction de ces 3 axes stratégiques*

- **Axe 1 : Eduquer**

Sensibilisation à la problématique Santé – Environnement

Dans le cadre de la lutte contre la pollution de l'air, les Espaces citoyens ont à nouveau été mandatés par la Région Wallonne (soutien déjà apporté en 2007 et 2008) pour accompagner le programme d'aménagement des sites industriels. Diverses actions d'information à destination d'une population précarisée sont organisées tels la vulgarisation de documents, le suivi des pics de pollutions, le suivi de l'étude « Légumap » ou encore des actions de sensibilisation sur des thématiques spécifiques.

Source de financement : RW / DG Santé

Financement facultatif jusque novembre 2010

Organisation d'une Ecole des devoirs dans chaque Espace citoyen

L'école de devoirs est ouverte au moins 3 fois par semaine sur chacun des sites.

Elle propose, comme l'impose le décret de la Communauté française, des activités d'accompagnement au travail scolaire, des animations culturelles, des ateliers créatifs et des actions visant l'accès à la citoyenneté.

L'encadrement est assuré par un (voire 2) agent(s) professionnel(s) par site et par des équipes de volontaires (étudiants et retraités).

La subvention accordée est essentiellement affectée à l'achat de matériel d'animation et à la prise en charge du défraiement des volontaires.

Source de financement : Communauté française / ONE.

Financement récurrent sur base du décret de la Communauté française du 28 avril 2004, modifié le 12 janvier 2007, relatif à la reconnaissance et au soutien des écoles de devoirs.

L'école de devoirs du CPAS de Charleroi (implantations de Dampremy, Marchienne Docherie et Porte Ouest) a été reconnue pour une période 5 ans se terminant en août 2012.

Soutien à la parentalité au sein d'une Maison des parents à Dampremy

L'équipe, une éducatrice et une AS, proposent un accueil, un soutien et un accompagnement de parents dans leur rôle éducatif au travers d'activités collectives et individuelles.

Des permanences spécifiques permettant d'assurer une information sur des problématiques particulières (problèmes juridiques, orientation pédagogique, ...) sont par ailleurs organisées régulièrement avec des intervenants extérieurs.

La Maison des parents se veut également un lieu de rencontre et de formation de professionnels de l'accompagnement de l'enfance et de l'adolescence.

Source de financement : Communauté française / DGAJ.

Subvention facultative octroyée pour la période du 1er octobre 2009 au 30 septembre 2010.

▪ **Axe 2 : Insérer**

Organisation de Services d'Insertion Sociale (SIS) dans les 3 Espaces citoyens.

Les Services d'Insertion sociale proposent un programme d'activités collectives à raison de 19 heures semaines. Ils s'adressent à des personnes adultes, bénéficiaires ou non de l'aide sociale, qui ne sont pas en mesure de s'inscrire dans un processus de formation ou d'ISP.

Les activités proposées se déclinent en différents ateliers supports (ateliers artistiques, tables de conversation, ateliers couture, découverte de l'environnement, ...); un accompagnement individuel est par ailleurs formalisé afin de travailler le projet de vie de chaque participant, de fixer des objectifs d'évolution spécifiques et d'évaluer le processus d'insertion.

Source de financement : RW / Action sociale.

Arrêté du Gouvernement wallon du 29 janvier 2004 relatif à l'agrément au subventionnement des services d'insertion sociale.

Agrément à durée indéterminée.

Mise en place d'un Relais de l'emploi à l'Espace citoyen Porte Ouest.

Le projet 'Relais de l'emploi' doit permettre de renforcer une dynamique locale visant l'insertion socioprofessionnelle des publics défavorisés.

Au sein de ce Relais de l'emploi, l'agent d'insertion issu de l'Espace citoyen travaille en étroite collaboration avec un agent du FOREM.

En 2010, l'offre de services sera étendue à la création d'un espace ressource au départ duquel seront développées des activités collectives.

Animation d'un dispositif d'insertion pour bénéficiaires du CPAS issus de pays tiers.

Ce projet vise la mise en place de formations de base de maîtrise de la langue et des connaissances de bases accessibles aux ressortissants de pays tiers bénéficiaires des CPAS.

Il s'agit ici de développer des programmes et des activités flexibles pour permettre aux ressortissants de pays tiers de travailler ou d'étudier en même temps et d'améliorer leur intégration sociale à travers une meilleure connaissance linguistique.

Ce travail est mené par une équipe spécifique dont 2 formateurs en FLE et un travailleur social chargé de la collaboration avec les antennes sociales.

▪ **Axe 3 : Rassembler**

Le travail dans cet axe se construit à différents niveaux :

- Animer et dynamiser des groupes d'habitants actifs sur le quartier dans la réalisation de projets communs
- Favoriser l'autonomie de groupes porteurs de projets pouvant apporter une plus-value au quartier
- Organiser la concertation locale dans des conseils de participation composés à parts égales de travailleurs du CPAS, d'habitants et d'associations partenaires
- Structurer les partenariats et favoriser la rencontre entre professionnels

Un certain nombre de projets participatifs sont soutenus chaque année sur chacun des quartiers. Ils font l'objet d'un agrément et bénéficient d'un soutien financier ponctuel (max. 2.55 €).

Toute la dynamique festive, tous les moments de convivialité, visant la récréation du lien social, se retrouvent également dans cet axe « Rassembler ».

En 2010, la poursuite du festival « Mai'tallurgie » en sera un élément marquant.

2.2. Le Plan participation sociale, culturelle et sportive des usagers du CPAS de Charleroi

Depuis 2003, le plan de participation sociale et d'épanouissement culturel et sportif des usagers du CPAS a pour objectif d'intégrer des personnes défavorisées dans la vie sociale en leur facilitant l'accès à des activités culturelles et sportives mais aussi d'inciter les usagers à créer et organiser leurs propres activités.

Le budget global octroyé au CPAS de Charleroi par le SPP Intégration Sociale s'élèvera à environ 240.000€ pour l'exercice 2010. En 2009, on peut estimer que 2.500 personnes, aidées par le CPAS de Charleroi, ont pu bénéficier d'une mesure de ce plan de participation.

Le plan se décline en 4 grands axes :

- La participation à des manifestations sociales, culturelles ou sportives.
Il s'agit d'un avantage individuel octroyé par le CPAS. Les usagers peuvent assister à des événements pour lesquels le plan participation intervient dans le prix d'entrée.
Ex : **cinéma, événements sportifs, parc d'attraction, chèques livres, article 27, concerts, spectacles et autres événements culturels**
- La participation à des associations sociales, culturelles ou sportives y compris les cotisations et les fournitures nécessaires.
Il s'agit également d'un avantage individuel. Par associations, il faut entendre le monde associatif traditionnel tel que les clubs sportifs, mouvements de jeunesse, cercles culturels, ASBL, mais aussi les écoles (voyages scolaires), académies, bibliothèques, ...
- Les initiatives du (ou pour) le groupe cible au niveau social, culturel ou sportif.
Il s'agit d'un avantage collectif, la production est entreprise par les usagers eux-mêmes (par exemple une exposition ou une pièce de théâtre) ou un groupe d'usagers est spécifiquement visé par une production (par exemple la mise en place d'un atelier artistique).
Ces activités peuvent attirer un public mixte, dans ce cas une règle de proportionnalité est appliquée pour l'intervention financière.
Les projets soutenus par le plan participation sont nombreux, il n'est pas possible de tous les développer mais citons par exemple le soutien à un événement phare en cours de réalisation qu'est le festival mai'tallurgie 2010 (parcours-spectacle de Créa d'âmes et défilé du grand essorage).
- Les initiatives qui favorisent l'accès du groupe cible aux nouvelles technologies d'information et de communication.
Cette mesure doit s'adresser obligatoirement à un groupe d'usagers et être initiée par le CPAS.

LA COLLABORATION AVEC ARTICLE 27

Depuis de nombreuses années, le CPAS collabore activement avec l'antenne locale de l'ASBL Article 27, promotionne les organismes et spectacles accessibles par l'article 27 et en fait la publicité auprès de ses usagers.

La convention signée au début de l'année 2010 entre l'ASBL Article 27, la Ville de Charleroi et le CPAS de Charleroi marque une intensification de cette collaboration qui se concrétise notamment par l'achat de 400 tickets article 27 ainsi que par le financement de projets spécifiques dont voici 2 exemples:

- Au sein de la Maison des parents de Dampremy et de l'antenne de Marcinelle : création d'un livre de cuisine artistique dans le cadre du Projet Culin'Art, des ateliers cuisine sont organisés et ensuite des fiches de recettes artistiques sont créées en laissant libre cours à l'imagination et à la créativité de chacun.

- Avec les enfants de la Maison familiale, un stage de photographie a été organisé pendant les vacances de pâques. Les enfants débutants ont appris les bases de la photographie et au bout d'une semaine, ils ont produit des créations étonnantes qui ont été visibles du 8 au 15 mai lors de l'exposition « H2O tout le monde à l'eau » à la Maison pour associations dans le cadre du Festival Mai'tallurgie 2010.

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

3.1. Situation actuelle

Tableau 18 : Nombre d'agents et de personnes aidées

SERVICES	NOMBRE D'AGENTS	NOMBRE DE PERSONNES AIDEES
Aides familiales	371 aides familiales = 283 ETP	Nouveaux cas : 1.109
	23 administratifs	Personnes aidées : 2.806
	19 assistants sociaux	Fins d'intervention : 333
	1 directrice + 1 manager	Nombre d'heures : 355.459
	1 psychologue	
Repas à domicile	17 ETP ; 15 tournées	Personnes aidées : 1.226
	5 centres de production	Repas distribués : 167.763
Soins infirmiers	41 infirmiers = 39,3 ETP	Nombre de soins : 411.073 (base comprise)
	4 aides soignants = 3,75 ETP	Nombre de patients : 1.438
	3 infirmiers chefs	
	1 responsable nursing	
	1 kiné-ergo	
Gardes malades	30 agents = 27,5 ETP	Nombre de nuits : 2.893
	1 infirmière chef	Nombre de patients : 31
Gardes d'enfants malades	3 agents = 1,5 ETP (au 01/07/09)	Nombre d'enfants : 7
		Nombre d'heures : 751
Aides ménagères	Dans les équipes SAF : 8 agents = 6,65 ETP	Nombre d'heures : 8.970
	AVJ : 11 agents = 6,65 ETP	Nombre de personnes aidées : 158 Nombre d'heures : 12.145
	Titres services : 54 agents = 32,75 ETP	Nombre de personnes aidées : 441 Nombre d'heures : 42.987

3.2. Actions en 2010

En ce qui concerne l'ensemble du dispositif, le souhait est de pérenniser l'emploi ainsi que l'offre de services au citoyen.

Pour les aides familiales, l'objectif, une fois de plus, sera d'améliorer l'utilisation des heures de contingent qui nous sont réservées par la Région wallonne. Tendre vers les 100% d'utilisation nous permettra de mieux répondre aux défis du vieillissement de la population et de sa dépendance grandissante. Comme tous les services équivalents, nous sommes impactés par la concurrence des travailleurs employés sous le régime des titres-services. Nous allons travailler l'information afin de mettre en évidence les spécificités de l'aide familiale et des services qu'elle peut rendre aux citoyens.

Un marché vient d'être attribué pour une étude qui permettra au CPAS d'opérer un choix stratégique en ce qui concerne l'avenir du service des repas à domicile. Cette étude devra comparer les avantages et inconvénients d'une production centralisée ou décentralisée, d'une production en chaîne froide ou le maintien du système actuel en production chaude.

Un des objectifs à moyen terme est certainement d'augmenter le nombre de repas livrés par jour afin d'améliorer le bilan financier du service. Dans ce cadre également, un logiciel sera acquis afin d'optimiser les tournées de livraison.

Enfin, en liaison avec le plan d'entreprise, une enquête de satisfaction sera réalisée auprès des utilisateurs du service et nous tenterons également de comprendre pourquoi certains bénéficiaires quittent ce service.

En ce qui concerne les soins infirmiers, toutes les pistes seront envisagées afin de réduire au maximum le déficit du service. La politique de leasing des véhicules sera notamment revue afin de réduire les coûts et un règlement d'utilisation sera adopté par le CPAS. Il faut cependant être conscient que beaucoup de mesures d'économie ont déjà été prises et qu'il faut tendre vers un déficit « acceptable » pour ce maillon indispensable de la chaîne du maintien à domicile pour nombre de personnes aidées.

Les efforts seront maintenus en termes de formation continuée à la manutention ainsi qu'à la prévention des risques et notamment des chutes. On a pu observer, les années précédentes, une nette diminution de la prévalence des accidents de travail et donc en conséquence de l'absentéisme.

Nous menons depuis quelques années, avec le concours d'un kiné-ergo, un programme d'adaptation des habitations permettant de diminuer les risques d'hospitalisation chez les personnes âgées. Ce projet sera désormais financé par l'INAMI dans le cadre de son « protocole 3 ». Le salaire du kiné-ergo et le matériel nécessaire seront pris en charge.

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

4.1. Situation actuelle

Tableau 19 : Nombre de site, de lits, de centres d'accueil de jour, de centres de soins et de résidences-services

NOMBRE DE SITES	NOMBRE TOTAL DE LITS (MR ET MRS)	DONT LITS MRS	CENTRES D'ACCUEIL DE JOUR	DONT CENTRE DE SOINS DE JOUR	RESIDENCES SERVICES
9	917	591	37	30	37

Tableau 20 : Nombre de journées d'hébergement et INAMI

	2009
Nbre de journées d'hébergement	325.913
Nbre de journées INAMI facturées	318.283

Tableau 21 : Dépenses et recettes

PRINCIPAUX POSTES	2009
Dépenses de personnel	27.837.658 €
Dépenses de fonctionnement	5.838.600 €
Dépenses de charges d'emprunts	2.044.363 €
RECETTES PRESTATIONS	16.483.431 €
Recettes MR alloc. Journ. INAMI	14.855.333 €
Recettes aide à l'emploi	3.994.091 €
Recettes subventions invest.	484.650 €
RESULTATS AU COMPTE	2009
Total dépenses	38.146.967 €
Total recettes	39.374.593 €
Résultats	+1.227.626 €

4.2. Actions en 2010

Il y a 10 ans, le Conseil de l'Action Sociale a approuvé le principe d'un plan pluriannuel d'investissement destiné notamment à mettre aux normes l'ensemble de nos 9 maisons de repos et de soins.

De nombreux travaux d'extension et de reconditionnement ont été menés dans ce cadre. Cet effort doit être poursuivi afin d'anticiper le vieillissement attendu de la population carolorégienne. Le CPAS de Charleroi doit augmenter ses capacités d'accueil en maisons de repos et de soins et doit également, dans le cadre de la politique initiée par la Région wallonne, se doter de toutes les structures intermédiaires entre l'aide au domicile et l'hébergement en maison de repos.

C'est ainsi que nous avons pu inaugurer en mars 2010, la résidence services de Marcinelle. A l'heure actuelle, 26 des 32 appartements sont déjà occupés. La première mission sera de maximiser cette occupation afin d'assurer l'équilibre financier de cette nouvelle structure.

Nous avons le projet de développer sur notre site de Monceau-sur-Sambre, une autre résidence services de 24 appartements. Ce projet en mené en collaboration avec la SLSP « Le Logis moderne » qui a désigné un architecte. Le marché de travaux a été lancé, l'adjudication aura lieu en septembre. La fin des travaux est planifiée pour décembre 2012.

Une résidence services de 24 logements verra le jour fin 2013 sur notre site de Marchienne-au-Pont, venant ainsi compléter un pool gériatrique qui comprend déjà 120 lits de maisons de repos et 17 lits de court séjour. Le marché d'architecture a été lancé et devrait être attribué en septembre.

En ce qui concerne l'extension de la résidence de Couillet, la deuxième partie de 2010 verra la fin des travaux intérieurs et l'aménagement des abords (et notamment l'accès pompiers). On peut espérer une entrée des résidents pour la fin de l'année. Dans le cadre de ce dossier, il est important de souligner que l'adoption tardive du budget et l'impossibilité de passer des marchés d'investissement en douzièmes provisoires ont occasionné d'importants retards et par conséquent, des pertes financières conséquentes.

En ce qui concerne les futures extensions des résidences de Marcinelle et de Monceau, le service technique poursuit la conduite des dossiers et devrait notamment établir pour Monceau, l'avant-projet pour la fin 2010. Nous avons toujours dans les cartons, le projet d'une 10eme maison de repos de 120 lits qui serait on ne peut plus utile dans un arrondissement qui, rappelons-le, reste déficitaire dans la programmation de lits de maisons de repos.

Ces trois derniers projets nécessiteront des budgets importants. Pour ne pas perdre de temps, il faudra construire ces dossiers en fonction de leur rentabilité propre et sans tenir compte d'éventuels subsides à recevoir. Si des aides sont finalement obtenues auprès d'autres niveaux de pouvoir, elles constitueraient un plus mais ne conditionneraient pas la viabilité et le timing des projets.

5. LA SANTE MENTALE

Tableau 22 : Service Charleroi (année 2009)

FONCTION	HEURES	ETP
Psychologique	280 h 00	7,36 ETP
Sociale	220 h 42	5,80 ETP
Psychiatrique	72 h 06	1,89 ETP
Administrative	248 h 54	6,54 ETP
Autres	160 h 06	4, 21 ETP
TOTAL	981 H 48	25,80 ETP

Tableau 23 : Nombre de bénéficiaires

EQUIPE	NOMBRE DE BENEFICIAIRES
SSM Bernus	851
EPCP	404
Club Théo	52
Triologue	54
TOTAL	1.361

Tableau 24 : Service de Gosselies (du 01/07/2009 au 31/12/2009)

FONCTION	HEURES	ETP
Psychologique	28 h 30	0.73 ETP
Sociale	28 h 30	0,74 ETP
Administrative	38 h 00	1 ETP
TOTAL	95 H 00	2,47 ETP

Tableau 25 : Nombre de bénéficiaires

EQUIPE	NOMBRE DE BENEFICIAIRES
SSM Gosselies	86

Le CPAS de Charleroi dispose de 2 Services de Santé Mentale agréés et subventionnés.

▪ Le Service de santé mentale (SSM) de Charleroi

Notre premier Service dispose de deux sièges :

Le siège principal, situé, rue Léon Bernus est composé :

- d'une équipe « enfants » ;
- d'une équipe « adultes » ;
- d'une équipe « clinique des assuétudes » ;
- d'une équipe EPCP qui s'adresse à des auteurs d'infractions à caractère sexuel ;

- d'une équipe prévention/promotion de la santé qui développe un programme subventionné par la Communauté Française.

Le second siège est composé :

- du Club Théo Van Gogh situé dans les locaux du Passage 45. Il s'adresse à des adultes souffrant de maladies psychotiques chroniques ;
- d'une équipe spécifique Trialogue située à l'Espace Santé. Elle s'adresse à des familles de personnes souffrant de troubles psychotiques ou bipolaires.

▪ Le Service de santé mentale de Gosselies

Il a ouvert ses portes le 1^{er} juillet 2009 et est situé provisoirement à l'Espace Santé (7^{ième} étage). Ce Service emménagera dans un nouveau bâtiment situé Faubourg de Charleroi, 7 à Gosselies dans le courant du second semestre 2010.

Il est composé d'une équipe généraliste qui s'adresse à des enfants, des adolescents et des adultes.

Perspectives 2010 pour l'ensemble du département de santé mentale

- Elaboration du Projet de Service : document qui reprend la mode de fonctionnement des services, les objectifs, le type de gestion adopté ainsi que les moyens prévus pour y parvenir. Il doit permettre d'évaluer si les missions et la gestion des services correspondent bien aux exigences du décret relatif à l'agrément et au subventionnement des services de santé mentale, à une gestion saine et professionnelle, et aux enjeux futurs du Secteur. Toutes les équipes du département santé mentale se mobilisent pour la conceptualisation et l'élaboration de ce projet qui sera un outil de travail dynamique et évolutif.
- Organisation de deux colloques et d'une exposition.
 - 20 ans du Club Théo – exposition – rétrospectives septembre-octobre 2010 ;
 - 10 ans Equipe EPCP — congrès-journées d'automne.- novembre 2010 ;
 - 30 ans du SSM – journée d'étude le 10 décembre 2010 « Regards sur la Santé Mentale, nouvelles questions, nouvelles approches ? ».
- Développement d'un nouveau groupe thérapeutique pour des patients sous injonction judiciaire.
- Redéfinition du rôle de référent au sein du Club Théo Van Gogh en élaborant notamment un planning d'intervention et une grille d'évaluation.
- Etablissement d'une enquête de satisfaction à destination des membres du Club Théo Van Gogh.
- Large diffusion de brochures d'informations sur la parentalité et les besoins de l'enfant de 0-6 ans auprès du public concerné.
- Participation au Projet Odyssée qui vise à une amélioration de la santé mentale de la population par une prise en charge plus précoce des jeunes enfants (0-6 ans).
- Renforcement de la diffusion des offres de l'équipe Promotion de la santé et de leur visibilité : au sein des SSM et du CPAS, à Charleroi et environs, en Communauté française.
- Appel d'offre du CPF Justice pour l'organisation de groupes thérapeutiques destiné à des détenus AICS. L'équipe EPCP a répondu à cet appel pour la prison de Jamioulx.
- Installation du deuxième Service à Gosselies, 7 Faubourg de Charleroi.
- Installation du Club Théo Van Gogh dans des nouveaux locaux situés à Jumet. Un espace Club spécifique pourra être aménagé de façon indépendante des bureaux et de l'administration.
- Renforcement de la concertation institutionnelle avec le Service psychiatrique Vincent Van Gogh.

6. LES RESSOURCES HUMAINES

6.1. Nombre de personnes physiques

Tableau 26 : Statutaires, contractuels, aides à l'emploi

STATUT	2009	2010
Statutaires + stagiaires	611	607
Contractuels	884	891
TOTAL DES EMPLOIS ORDINAIRES	1.495	1.498
% DÉFINITIFS/CONTRACTUELS	40,87	40,5
ACS/APE	737	751
PTP	6	6
ACTIVA	2	2
SINE	49	47
TOTAL DES AIDES À L'EMPLOI	794	806
TOTAL GÉNÉRAL	2.289	2.304

Tableau 27 : Nombre d'équivalents temps plein

STATUT	2009	2010
Statutaires + stagiaires	541,15	538,05
Contractuels	687,01	695,7
TOTAL DES EMPLOIS ORDINAIRES	1.228,17	1 ;233,75
% DÉFINITIFS/ CONTRACTUELS	44,06	43,61
ACS/APE	597,2	606,3
PTP	6	6
ACTIVA	1	1
SINE	31,25	31
TOTAL DES AIDES À L'EMPLOI	635,45	644,3
TOTAL GÉNÉRAL	1.863,62	1.878,05

6.2. La situation actuelle

Le CPAS a toujours été attentif à la problématique de l'absentéisme. Ainsi, il est affilié à l'Office de Contrôle Médical depuis juin 1985. Le contrôle médical est systématique après 2 incapacités dans une période de référence de 12 mois à dater de la 1^{ère} absence pour incapacité. Ainsi, un agent en incapacité en mars 2009 sera contrôlé s'il est en incapacité à nouveau dans la période de référence mars 2009 à mars 2010. Le chef de service peut solliciter la direction du service des ressources humaines afin de lever le contrôle à l'égard d'un agent en tenant compte, par exemple, d'une opération, d'un accident de vie privée pour lesquels l'incapacité est réelle et justifiée. Cette demande de non contrôle est écrite et signée par le responsable hiérarchique. A contrario, un responsable hiérarchique peut

demander, par le biais du directeur du service ressources humaines, un contrôle à l'égard d'un agent, même si celui-ci est dans une période durant laquelle il n'est pas dans un contrôle systématique. Cette méthodologie portant sur le contrôle est régie par les dispositions du règlement de travail. Ce dispositif se révèle efficace. En effet :

Le coût d'affiliation auprès de l'OCM prévoit une dépense de 67.680 € au budget 2009 :

- En 2008, 5.109 certificats ont fait l'objet de 2.290 contrôles.
- En 2009, 5.226 certificats ont fait l'objet de 2.425 contrôles.

Outre l'effet porté par l'obligation de contrôle, l'OCM a pu remettre anticipativement au travail :

- En 2008 : 210 agents pour 599 jours, ce qui représente 2,7 ETP en volume de temps de travail.
- En 2009 : 224 agents pour 817 jours, ce qui représente 3,7 ETP en volume de temps de travail.

Nous noterons que 90% des certificats médicaux sont justifiés ainsi que la période qui s'y rapporte.

L'année 2009 a été tout particulièrement centrée sur la formation en prévention d'accidents du travail, grâce à une collaboration étroite entre les services d'Ethias et notre service interne en prévention (formations organisées dans ce domaine). Le résultat de cette sensibilisation a permis de réduire le nombre des jours d'incapacité de travail de 1.298 jours par rapport à celui enregistré en 2008, soit 5 équivalents temps plein.

- La démographie du Personnel statutaire est interpellante car 71% des agents sont âgés de plus de 46 ans.
- L'évolution du nombre de points APE se présente comme suit au cours des 5 dernières années :

2006 : 1841 – 104 cédés = 1737 + 180 besoins spécifiques.

2007 : 1841 – 76 cédés = 1765 + 210 besoins spécifiques.

2008 : 1768 – 27 cédés = 1741 + 286 besoins spécifiques.

2009 : 1768 – 27 cédés = 1741 + 438 besoins spécifiques.

2010 : 1835 – 27 cédés = 1808 + 490 besoins spécifiques.

Il est à noter que nous veillons à avoir un taux d'optimisation se situant au-delà de 99,5%. La valeur du point APE s'élève à 2.813€/an.

6.3. Actions en 2010

Dans le cadre d'une lutte contre l'absentéisme, mis en place d'un contrôle systématique dès la première incapacité. Le coût supplémentaire est de 12.000 €. Sachant le retour connu, on peut espérer récupérer 400 jours, soit un montant de 72.000 €. Gain estimé : 72.000 – 12.000 = 60.000 € par an.

En matière de lutte contre les accidents de travail, des actions de prévention seront poursuivies en 2010 et durant les années suivantes. Le gain estimé est de 100 jours de travail récupérés par an, soit 2.100 jours d'incapacité de travail évités sur la période (378.000 €).

Elaboration d'un plan de recrutement : l'objectif de ce plan vise à instaurer une meilleure gestion prévisionnelle des ressources humaines, de sorte à :

- Identifier les attentes et besoins en recrutement à moyen et à long terme ;
- Organiser de manière structurée et anticipée les recrutements, ainsi diminuer les délais entre le départ des agents (pensions, licenciements, démissions) et le remplacement ;
- Identifier les causes de pénuries dans certains métiers ;
- Identifier de manière plus pointue les secteurs où le turn-over et l'absentéisme sont importants.

Dans le cadre de ce plan, chaque service aura alors la responsabilité de remettre en début d'année un planning prévisionnel annuel en fonction des besoins en recrutement.

Une réflexion commune avec la Ville devra également prendre en compte la volonté que le Gouvernement wallon a exprimé à travers le Pacte pour une Fonction Publique locale et provinciale solide et solidaire qui encourage la nomination d'agents dans les pouvoirs locaux ainsi que le mécanisme de redistribution du fonds spécial de l'aide sociale qui tient compte pour les clefs de répartition de ce fonds du nombre d'agent statutaire. .

La Cellule Formations :

En collaboration avec le service informatique, la Cellule formations a créé un catalogue de formations en ligne qui est actuellement en phase de test dans deux maisons de repos et qui devrait être opérationnel fin 2010 dans tous les services après un encodage systématique de toutes les formations internes et externes. Grâce à cette base de données, nous pourrions également déterminer l'ensemble des formations suivies par agent.

Missions :

- traiter et gérer quotidiennement les demandes d'inscription des agents (sauf services MR, SAD-SAF et Art.60) à des formations organisées en externe.
- Organiser des formations internes :
 - transversales : essentiellement orientées vers le bien-être et la sécurité des travailleurs en collaboration avec le SIPP (équipiers de première intervention, BA4 Sécurité – électricité, gestion de l'agressivité,...)
 - spécifiques en fonction des besoins et obligations des différents services (formation échafaudages pour le service travaux, formation informatique pour le service comptabilité, supervision des travailleurs sociaux et des managers sociaux pour le service social,...).
- organiser régulièrement les séances d'accueil des nouveaux engagés en collaboration notamment avec le SIPP.
- centraliser les offres de formations et les encoder dans une base de données.
- Rédiger le plan de formation du personnel du CPAS. Celui-ci devrait être présenté aux Directeurs fin 2010.

7. L'INFORMATIQUE

Organisation de l'équipe

A ce jour, le service se compose de 11 personnes :

- un directeur informatique ;
- un responsable réseau ;
- un responsable systèmes (datacenter) ;
- deux agents de support PC ;
- trois développeurs AS400 ;
- trois développeurs pour environnement PC.

Le recrutement d'un chef de projet est actuellement en cours.

Priorités pour 2010

L'année 2010 marque un tournant important pour le service informatique. Un vaste projet de modernisation de l'infrastructure informatique du CPAS à été lancé. Ce projet vise à notamment mettre en œuvre une infrastructure plus stable ; répondant mieux aux évolutions des besoins du CPAS et moins onéreuse en terme maintenance. Les grandes phases de ce projet sont :

- Une solution de messagerie professionnelle sera mise en place ;
- Le data center du CPAS sera totalement remplacé par une nouvelle ferme de serveurs virtualisés et un SAN ;
- Une solution de backups centrale sera mise en place. Cette étape est primordiale pour nous permettre la mise en œuvre d'un plan de DRP/BCP ;
- Une refonte complète du réseau d'entreprise permettant la préparation du changement d'opérateur data sera entreprise ;
- Chaque site délocalisé sera rendu autonome par la mise en place de serveurs locaux et une refonte de l'architecture informatique du CPAS ;
- La généralisation de solutions d'impression « all-in » centralisées sera déployée progressivement ;
- Une mise à niveau logiciel du parc informatique (windows, suite office, anti-virus, ...) sera finalisée ;
- La mise en place de solutions de travail collaboratif au travers du nouveau site web et de notre intranet sera amorcée ;
- La mise en place d'une solution de téléphonie sur IP sera évaluée par un prototype pour permettre le lancement d'un marché global pour début 2011.

Nous procéderons également à la mise en place du nouveau logiciel comptable.

En parallèle, le remplacement progressif du parc PC lancé il y a maintenant trois ans se poursuit et devrait être finalisé pour fin 2011.

Le travail préparatoire à la sélection d'un nouvel opérateur data sera également finaliser en vue du lancement d'un marché publique début 2011.

8. LE PLAN D'ENTREPRISE

Le CPAS de Charleroi se trouve aujourd'hui confronté à un ensemble de défis ayant des origines tant externes qu'internes :

- l'accroissement des demandes d'aide due à la crise économique qui touche notre région déjà fortement à la traîne, la détérioration du parc immobilier, le manque de logements, le vieillissement de la population;
- le contexte budgétaire difficile pour la Ville et le CPAS ces prochaines années ;
- nos retards en matière de développement informatique, les difficultés ou impossibilités de transfert de données entre applications, un réseau aux capacités insuffisantes ;
- nos faiblesses en matière de communication et de coordination entre services et secteurs d'activités ;
- la pénurie de certains métiers, le manque de formation des jeunes diplômés ;
- nos difficultés à gérer anticipativement les recrutements et les départs, à établir des plans de formation continue ;
- etc.

Autant de raisons qui nous incitent ou plutôt qui nous obligent à nous transformer.

Pour répondre à ces défis, le CPAS de Charleroi entend lancer en 2010 un plan d'entreprise dont les projets d'action vont couvrir quatre années.

Ce plan s'inscrit dans une dynamique de bonne gouvernance. Sa construction et sa réalisation doivent permettre à nos services de s'extraire de la gestion au quotidien afin d'imaginer à plus long terme et de manière plus transversale comment le CPAS peut maintenir et améliorer de manière constante la qualité du service rendu au citoyen tout en se mettant en capacité de faire face aux changements sociaux, économiques, démographiques,...

Nous attendons de ce plan des effets positifs tant pour nos publics et nos partenaires que pour notre personnel et pour la structure :

- en donnant à notre Centre plus de visibilité et de crédibilité, en clarifiant notre action, en lui donnant plus de sens ; le plan d'entreprise est non seulement un outil de gestion mais aussi un outil de communication ;
- en mobilisant et motivant notre personnel autour d'objectifs clairs et de résultats visibles ;
- en accroissant les synergies entre nos services et secteurs d'activités ;
- en développant ainsi le sentiment d'appartenance à une entreprise aux multiples facettes complémentaires ;
- en nous aidant à mieux maîtriser nos activités et les risques inhérents à celles-ci ;
- en modernisant nos outils ;
- en rationalisant les procédures et les services ;
- en améliorant les conditions de travail, la qualité de travail.

La réussite d'un plan d'entreprise est notamment conditionnée par :

- un engagement constant et solidaire des dirigeants ;
- une appropriation du projet par tous au sein d'un organisme ;
- un choix judicieux des acteurs et l'attribution de responsabilités claires.
- La capacité à mobiliser les moyens disponibles autours de quelques priorités hiérarchisées
- La mise en place d'un dispositif de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation adapté

Ce plan a été élaboré selon une démarche participative qui a impliqué, au cours des mois, des échanges d'idées et de projets entre les différents niveaux de responsabilité au sein de l'institution.

Le plan se déclinera selon trois axes : servir, gérer, mobiliser.

Des objectifs stratégiques ont été fixés pour chacun de ces axes. Certains s'inscrivent en droite ligne dans la continuité de la démarche qualité initiée par notre Centre en 2004 ou encore entendent poursuivre les avancées obtenues suite à la réalisation de 2006 à 2009 d'un audit externe de nos services. D'autres anticipent ou accompagnent le plan de gestion imposé par la situation budgétaire de la Ville.

Nous entendons ainsi :

- mieux servir nos publics en évaluant et anticipant les besoins et en augmentant, avec l'aide de nos partenaires, notre capacité à adapter notre offre de services ;
- mieux 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, en assurant à tous les niveaux la clarification des missions, la simplification et la standardisation des procédures, en disposant d'une structure informatique efficace;
- mieux 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.

De manière plus opérationnelle, ce sont près de 100 projets qui ont été élaborés par les différents groupes de travail et qui seront menés durant ces quatre années.

Un plan d'entreprise est évolutif par nature. Durant toute sa durée, les projets seront donc évalués de manière régulière et seront adaptés, voire réorientés en fonction des résultats obtenus, des moyens mis en œuvre ou si des opportunités et des priorités nouvelles apparaissent.

9. LA SUBVENTION COMMUNALE

Pour l'année 2010, la subvention communale accordée au CPAS s'élève à 30.018.900 €. Comme le montre clairement le tableau 28, en 2002, la participation de la ville s'élevait à 29.067.995 € ; depuis cette date jusqu'en 2009, celle-ci se trouvait en dessous de la barre des 29 millions €. En 2010, la subvention communale se situe juste au dessus de celle octroyée 2002, soit 3,2% de plus sur une période de 8 ans.

Tableau 28 : Subvention communale en euros/indice de santé

ANNEES	Subvention communale	Evolution de la subvention communale année 2000 = indice100	Indice santé
2000	28.681.281	100,0	100,0
2001	28.359.019	98,9	102,7
2002	29.067.995	101,3	104,6
2003	29.067.995	101,3	106,1
2004	27.460.000	95,7	107,8
2005	26.360.000	91,9	110,2
2006	26.047.671	90,8	112,1
2007	26.612.070	92,8	114,1
2008	23.103.974	80,6	118,7
2009	22.597.332	78,8	121,1
2010	30.018.900	104,7	122,3


[Raccourci vers Internet Explorer.Ink](#)

**Indice de santé base 2000 =100*

Le montant ainsi estimé de la subvention communale est le fruit d'un effort considérable et impose au CPAS une nouvelle période de restriction budgétaire qui succède à 2 plans de gestion déjà très contraignants. Le plan de gestion 2006-2009 prévoyait une augmentation annuelle de 3% de la dotation communale sur base de la subvention 2006 réelle. La trajectoire aurait dû par exemple nous donner une subvention de 28.462.993 € en 2009. Or, la subvention réellement octroyée a été de 22.597.332 €.

Ainsi, en étant chaque année en dessous de la subvention communale fixée par le plan de gestion, la gestion du CPAS a donc fait réaliser à la Ville une économie cumulée de 13.062.692 € sur cette période grâce notamment à l'utilisation voire l'anticipation des bonis. Si l'on y ajoute les 15,87 millions d'euros en dessous des balises 2002-2005, l'économie pour la Ville se chiffre à +/- 29.000 000 € pour la période 2002 – 2009. Ce qui est interpellant, c'est l'évolution du coût net du service social, c'est-à-dire les obligations légales du CPAS. On notera en effet, qu'à partir de 2008, la subvention communale ne couvre même plus le coût net du « core business » du CPAS, qui n'est plus assumé que parce qu'on peut mobiliser un boni de l'année précédente.

Il en résultait également une marge de manoeuvre du CPAS pour des actions sociales autre que le paiement du RIS limitée à sa plus simple expression. Alors qu'en 2004, la dotation communale, déduction faite des obligations légales du CPAS permettait de dégager plus de 10 millions d'€ pour d'autres actions (espace citoyens, maisons de repos, accompagnement social, insertion socioprofessionnelle, etc.), depuis 2008 plus un seul euro de la subvention n'est disponible pour ce type d'action.

10. LES RECETTES

Tableau 29 : *Origine des recettes*

Budget 2010	EUROS
Fédéral	68.913.059,00 €
Ville	30.493.341,00 €
RW	26.624.423,00 €
Citoyens	22.300.010,61 €
U.E. + Divers	855.348,00€

Graphique 2 : *Comparaison Evolution des recettes 2000-2010*

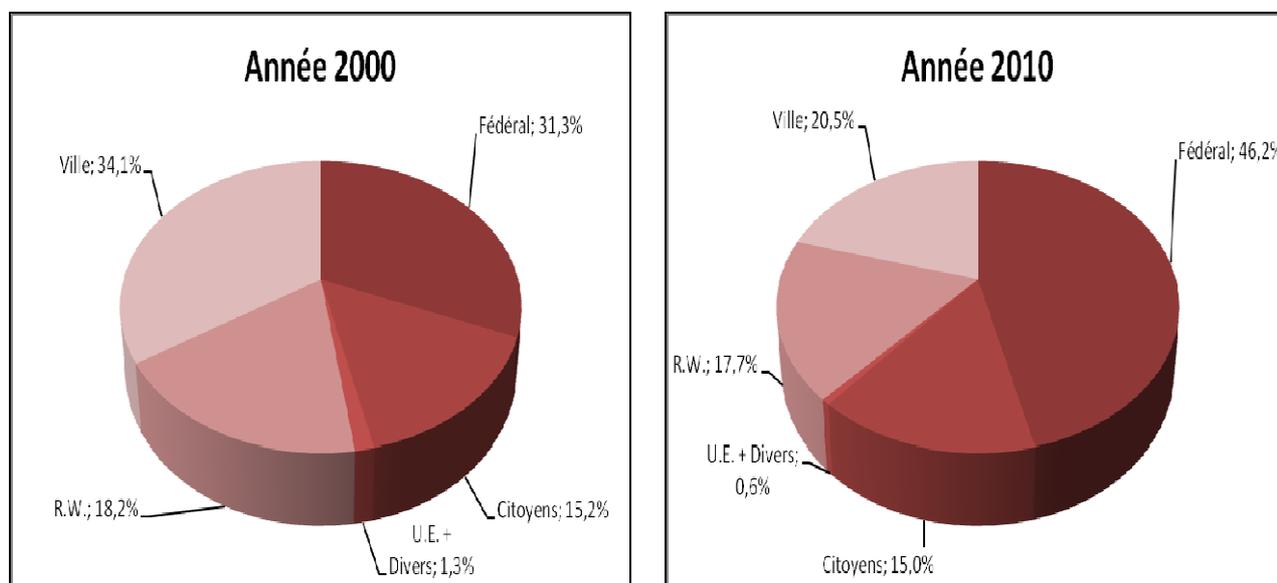


Tableau 30 : Evolution du pourcentage des recettes

	Fédéral	Ville	RW	Citoyenne	U.E. + divers
2000	31,3	34,1	18,2	15,2	1,3
2004	39,3	26,5	18,0	15,3	0,4
2006	40,5	24,0	20,4	14,4	0,7
2007	40,0	23,6	20,6	15,4	0,4
2008	49.492.332€ 42,9	23.173.474€ 20,1	23.574.171€ 20,5	18.512.289€ 16,1	504.092€ 0,4
2009	59.066.025€ 46,6	22.597.332€ 17,3	24.567.777€ 19,4	19.777.053€ 15,6	750.538€ 0,6
2010	68.913.059€ 46,2	30.493.341€ 20,5	26.624.423€ 17,7	22.300.010€ 15,0	855.348€ 0,6

Comme on peut le voir dans le tableau 30, en 2010, tout comme en 2009, la contribution de L'Etat fédéral demeure la plus importante avec 46,2 %. Tandis que l'intervention de la Ville augmente proportionnellement de 3 points (même si en chiffres absolus la dotation communale est plus élevée); la part relative des citoyens diminue très légèrement de 0,6 points.

A noter toutefois, du côté de la Région wallonne, avec 17,7% une diminution de presque 2 points par rapport à sa contribution 2008.

Force est de constater, à partir des tableaux 31, que la récupération financière du droit à l'intégration sociale (R.I.S. et aides financières) ainsi que celle relative aux recettes INAMI (MR/MRS) représentent ensemble les 2/3 de l'intervention fédérale.

En ce qui concerne la contribution de la Région wallonne, on peut voir que les recettes sont principalement constituées de la contribution du Fonds Spécial de l'Aide Sociale (F.S.A.S.), du secteur des aides aux familles (repas aux familles, aides familiales, etc.), mais également des recettes A.P.E.

A eux seuls, ces trois postes totalisent près de 87% de la contribution de la Région wallonne.

Enfin, les frais d'hébergement avancés (MR/MRS) représentent quant à eux les 2/3 de la participation des citoyens.

Tableau 31 : Détail de la provenance des recettes

LE FEDERAL	BUDGET 2010
R.I.S. + AIDE FIN.	27.582.838,00 €
INAMI (MR/MRS) + LOI HOPITAUX + S.A.D.	18.594.853,00 €
CANDIDATS REFUGIES	5.140.730,00 €
MARIBEL	3.590.600,00 €
ACTIVA	284.000,00 €
PROJET GRANDE VILLE	499.498,00 €
ALLOC. DE CHAUFFAGE	2.913.255,00 €
ART. 60 + 61	7.311.379,00 €
ACTIVITES SOCIALES ET CULTURELLES	239.232,00 €
TITRES-SERVICES (66,50 %)	565.250,00 €
DIVERSES SUBVENTIONS	2.191.424,00 €
TOTAL	68.913.059,00 €

LA REGION WALLONNE	BUDGET 2010
F.S.A.S.	7.165.968,00 €
AIDES FAM./REPAS A DOM./S.A.D./GAMADO	9.675.443,00 €
A.P.E.	6.256.826,00 €
FIPI/ACTIONS DE QUARTIERS/EFT/MED. DETTES	863.297,00 €
SERVICE DE SANTE MENTALE	987.898,00 €
SUBVENTION ART. 60 ET 61	950.000,00 €
URGENCE SOCIALE / ABRIS DE NUIT	564.464,00 €
DIVERSES SUBVENTIONS	160.527,00 €
TOTAL	26.624.423,00 €

LES CITOYENS	BUDGET 2010
FRAIS D'HEBERGEMENT MR/MRS	15.262.747,00 €
RECUP. DES FRAIS DE L'AIDE SOCIALE	2.908.741,61 €
AIDES FAM./REPAS A DOM./S.A.D./GAMADO	2.818.800,00 €
ACTIONS DE QUARTIERS	286.097,00 €
TITRES-SERVICES (33,50 %)	284.750,00 €
DIVERS	738.875,00 €
TOTAL	22.300.010,61 €

LA VILLE	BUDGET 2010
VILLE	30.493.341,00 €
dont subvention communale	30.018.900,00 €

UNION EUROPEENNE	621.046,00 €
COMMUNAUTE FRANCAISE	182.802,00 €
PROVINCE DU HAINAUT	51.500,00 €

EMBED Package



Raccourci vers Internet Explorer.Ink

TOTAL (Fédéral RW, Citoyens, Ville, UE, Communauté française, Province du Hainaut)	149.186.181,61€
-------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------

Fonds spécial de l'action sociale

Pour ce qui est du Fonds spécial de l'aide sociale (FSAS), jusqu'en 2009, le Gouvernement wallon avait prévu de répartir 27% des 5% de la dotation des Communes que constituaient le FSAS en parts égales entre les CPAS de Liège et de Charleroi.

Lors de sa séance du 30 avril 2009, le Gouvernement wallon a revu en profondeur le mécanisme de répartition du (FSAS). Celui-ci est à présent réparti sur base d'une dotation minimale garantie octroyée à chaque CPAS et d'une dotation calculée au départ de 5 critères.

Pour assouplir la mise en œuvre de la réforme, il est prévu une entrée en vigueur progressive des nouveaux critères de répartition entre 2009 et 2013. Durant cette période, chaque CPAS se verra octroyer une dotation minimale garantie correspondant à la dotation perçue en 2008 dans le cadre de la répartition du FSAS indexée de 1,7%.

Cette dotation minimale garantie est égale à 100% en 2009 et diminuera de 25% chaque année qui suit pour disparaître en 2013, 1er exercice de répartition durant lequel le FSAS sera entièrement réparti sur base des nouveaux critères de répartition.

Une fois la dotation minimale garantie octroyée à chaque CPAS, le solde du FSAS est réparti selon les 5 critères suivants :

- 5% sont attribués au critère « Centre urbain ou centre universitaire » ;
- 37% sont attribués au critère « Travailleurs sociaux » ;
- 37% sont attribués au critère « Intégration sociale et Insertion professionnelle » ;
- 16% sont attribués au critère « Famille et bien être » ;
- 5% sont attribués au critère « Hébergement ».

Tableau 32 : le F.S.A.S. a évolué comme suit :

Année	F.S.A.S.
2002	5.685.077 €
2003	5.751.127 €
2004	5.834.679 €
2005	5.976.767 €
2006	6.164.444 €
2007	6.263.345 €
2008	6.349.158 €
2009	6.561.103 €
2010	7.165.968 €

**C.P.A.S.
CHARLEROI**

CONCLUSION



CONCLUSION

La note de politique générale 2010 est rédigée et présentée dans un contexte tout à fait particulier. C'est en effet la première fois que notre CPAS se voit enfermé, dans un espace budgétaire et réglementaire à ce point contraignant, qu'il handicape depuis plus de 6 mois maintenant notre capacité d'action sociale, d'aide aux citoyens et de gestion efficace de nos missions et de nos services.

Cette situation est d'autant plus déplorable que le CPAS de Charleroi a pu démontrer par le passé avec quelle rigueur il approchait ses missions, avec quelle efficacité il a pu mettre en œuvre un premier plan de gestion portant sur la période 2002 – 2009, permettant à la Ville, sur la période considérée, de diminuer la subvention communale de plus de 28 millions d'euros par rapport aux prévisions et aux balises négociées !

Cette situation est le signal, selon nous, que le dispositif de tutelle existant n'est plus approprié à la réalité des situations rencontrées sur le terrain. Il concilie mal d'une part l'autonomie de gestion consubstantielle à la personnalité juridique propre dont le CPAS est doté par la loi et d'autre part, le mécanisme de tutelle administrative et budgétaire tel qu'il est décliné par la Région wallonne et ses organes administratifs.

Car au-delà de la nécessaire gestion rigoureuse qui est attendue de chaque organisme public, au delà de la plus élémentaire loyauté dont le CPAS de Charleroi n'a jamais manqué de faire preuve à l'égard de la Ville, il existe des responsabilités propres à notre CPAS, des missions légales que nous devons rencontrer et que le dispositif actuel de contrôle et de tutelle menace, à tout le moins lorsque la gestion en 12^{ème} provisoires tend à perdurer.

Ce retard génère alors des paradoxes et des aberrations de gestion et de management qui vont à l'encontre de la finalité même de la tutelle, de la recherche de performance ... et du bon sens !

Fort heureusement, la note de politique générale montre que, même si elle est adoptée tard dans l'année, elle porte en elle une volonté d'agir, de mobiliser, de mieux gérer. Si les mesures présentées ne sont pas exhaustives, elles reflètent néanmoins assez bien l'ambition de notre service public de poursuivre les efforts de meilleure gestion, d'amélioration de service et de conditions de travail de nos agents.

Chaque service s'est en effet penché sur son propre fonctionnement, en tenant compte des contraintes budgétaires, mais sans oublier les besoins sociétaux auxquels nous sommes chaque jour confrontés, pour proposer des mesures nouvelles que nous avons ensuite essayé de traduire dans ce budget.

Espérons que ce travail consciencieux de notre administration et les résultats qu'ils produiront bénéficieront à tous, et permettront au CPAS de poursuivre toutes ses missions dans les meilleures conditions possibles et ce, malgré le contexte particulièrement difficile qui s'impose à lui.

Le Secrétaire,

O.JUSNIAUX.

Le Président,

B.DALLONS.