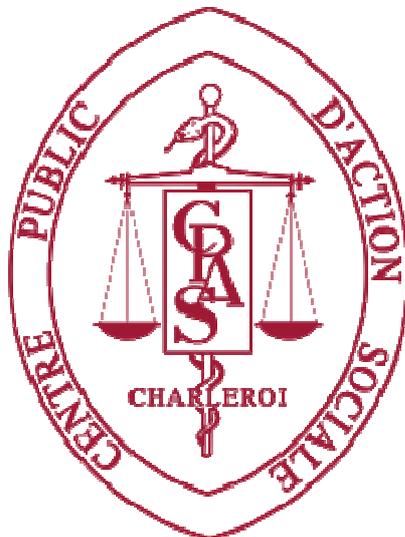


CPAS DE CHARLEROI

Note de politique générale 2013



Sommaire

INTRODUCTION	4
<u>1ERE PARTIE : NOTRE CPAS EN QUELQUES CHIFFRES.....</u>	5
1. L'ACTION SOCIALE.....	6
1.1. Le Service Social de 1 ^{ère} ligne.....	6
1.1.1. Evolution des bénéficiaires de l'aide sociale globale, par types d'aide en base annuelle	7
1.1.2. Evolution mensuelle su nombre de bénéficiaires du RIS entre 2009 et 2012	7
1.1.3. Cartographies.....	8
1.1.4. Moyenne mensuelle du RIS selon les grandes Villes de plus de 50.000 habitants.....	10
1.2. Le Passage 45.....	10
1.3. Le Pôle Jeunesse.....	11
1.4. Le Pôle Maison d'Accueil et Logements Accompagnés.....	11
1.5. Le Dispositif d'Urgence Sociale.....	12
1.6. Le Pôle Energie.....	13
1.7. Le Pôle d'économie sociale.....	14
1.8. Le Service de médiation de dettes	14
1.9. Le Service Logement.....	15
2. LES ACTIONS DE QUARTIER.....	16
3. LE SERVICE D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE	16
3.1. Principales activités du service.....	17
4. L'ACCUEIL ET L'HEBERGEMENT DES PERSONNES AGEES.....	17
5. LA SANTE MENTALE.....	18
6. LES RESSOURCES HUMAINES	19
6.1. Répartition du nombre d'agents	19
7. LE PLAN D'ENTREPRISE	20
<u>2EME PARTIE : NOS PROJETS EN 2013</u>	22
I. L'évolution et l'adaptation de nos ressources	23
II. La mise en place de nouvelles synergies transversales	28
III. La nécessité de diversifier notre offre.....	30
<u>3EME PARTIE : NOTRE BUDGET EN QUELQUES CHIFFRES</u>	32
1. LES RECETTES.....	33
1.1. Origine des recettes.....	33
1.2. Evolution des recettes entre 2007 et 2013.....	33
1.3. Evolution du pourcentage des recettes.....	34
1.4. Détail de la provenance des recettes	35
1.5. Le Fonds Spécial de l'Aide Sociale (FSAS).....	36
2. LA SUBVENTION COMMUNALE.....	37
2.1. Evolution de la subvention entre 2007 et 2013	37
2.2. Evolution des soldes budgétaires après modifications budgétaires	38
3. COMPTE DE RESULTATS : DEPENSES ET RECETTES.....	39

4. LE PLAN DE GESTION.....	42
4.1. Le Plan de gestion actualisé 2013-2018	42
4.2. Tableau récapitulatif.....	43
4.3. Les synergies avec la Ville de Charleroi.....	45
CONCLUSION	46

INTRODUCTION

Si, légalement, la loi organique prévoit en son article 88 qu'une note de politique générale doit être jointe au budget, l'exercice qui consiste à regrouper au sein d'un même document l'ensemble des grandes actions qui vont être entreprises par notre CPAS dans le courant de l'année qui vient, constitue un point de référence important pour notre institution. En effet, cette présente note a pour ambition de traduire en termes de projets les chiffres du budget 2013. Elle sera ensuite utilement complétée par le rapport d'activités, lequel permettra de s'assurer que les objectifs de départ, tels qu'annoncés dans la note de politique générale, ont bien été réalisés.

Comparé aux années précédentes, la note de politique générale 2013 se décline sous une forme différente dans la mesure où elle est scindée en trois parties :

- la première partie vise à présenter « en quelques mots et chiffres » les services et activités de notre CPAS ;
- la deuxième partie s'attache à présenter nos principales actions pour 2013, dont les lignes de force s'articulent autour des 3 axes principaux suivants :
 1. L'évolution et l'adaptation de nos ressources
 2. La mise en place de nouvelles synergies transversales
 3. La nécessité de diversifier notre offre
- enfin, la troisième et dernière partie présente les grandes tendances budgétaires de 2013 à l'aide de tableaux récapitulatifs commentés.

A l'occasion de l'installation du nouveau Conseil de l'action sociale, nous avons la volonté d'offrir une vue d'ensemble détaillée des projets sur lesquels nous porterons toute notre énergie, et ce dans une dynamique solidaire et transversale.

Soulignons que nous évoluons dans un contexte budgétaire compliqué et que les mesures du plan de gestion actualisé 2013-2018 ont un impact non négligeable sur notre budget, nous laissant ainsi peu de marge de manœuvre pour l'instauration de politiques nouvelles. Toutefois, nous tentons de faire de cette contrainte une force dans le sens où ces mesures permettent à chacun de nos services d'inscrire leurs missions dans un processus réflexif tant en ce qui concerne leurs priorités que leur mode de fonctionnement.

Il est certain que l'année 2013 va impliquer pour nos équipes, nos directions opérationnelles mais aussi nos décideurs politiques de faire preuve d'audace pour répondre et s'adapter aux nouvelles réalités socio-économiques : vieillissement de la population, mesures fédérales relatives à la dégressivité des allocations chômage, accroissement du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale et des 'travailleurs pauvres',... Agir toujours mieux, au plus près des besoins et dans une approche de gestion stricte et saine sera donc notre défi majeur.

Pour cela, nous continuerons à développer en 2013 les projets inscrits dans notre plan d'entreprise, lequel a été lancé en juin 2011 pour une période de cinq ans. En tout, c'est près de cent projets qui ont été articulés autour de trois objectifs : servir nos publics, gérer nos ressources et processus, mobiliser nos forces. En plus d'être un précieux outil de gestion, il s'avère être aussi un important vecteur de motivation pour l'ensemble de nos agents car il procure davantage de visibilité et de crédibilité aux actions de notre Centre.

Gageons qu'en 2013, le CPAS de Charleroi et l'ensemble de ses agents relèvent ces défis, les nôtres, avec engagement et acuité.

1^{ère} partie : notre CPAS en quelques chiffres

Selon les articles 1^{er} et 2 de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, les CPAS ont pour mission d'assurer l'aide sociale permettant à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. Ce sont des établissements publics dotés de la personnalité juridique, jouissant d'une véritable autonomie.

Les CPAS interviennent principalement dans les domaines suivants : l'octroi d'un revenu d'intégration sociale (RIS) aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes ou ne sont pas en mesure de se les procurer par leurs efforts personnels ou par d'autres moyens, l'aide sociale financière pour les personnes qui n'entrent pas dans les conditions pour pouvoir bénéficier du RIS, l'aide aux étudiants, la prise en charge des frais médicaux, l'aide médicale urgente, l'accueil des enfants et des seniors, la médiation de dettes, l'aide en matière d'énergie, l'accès à la culture, l'insertion socioprofessionnelle, la formation par le travail, etc.

Notons que le CPAS de Charleroi est composé de 5 grands piliers d'activités qui sont : l'action sociale, les soins et services à domicile, l'accueil et l'hébergement des personnes âgées, les actions de quartier, la santé mentale. Ces différents secteurs et services se répartissent sur une trentaine d'implantations et assurent le suivi de quelques 16.000 usagers.

PRÉSENTATION DES SERVICES

1. L'ACTION SOCIALE

1.1. Le service social de 1ère ligne

Le service social du CPAS de Charleroi est composé principalement d'un directeur, 4 juristes, 13 managers sociaux, 110 travailleurs sociaux et près de 120 agents administratifs. Ce service est décentralisé en 15 antennes sociales réparties dans les anciennes communes, et ce dans un souci de proximité et d'efficacité.

Le service social a pour objectifs premiers de mettre en œuvre le droit à l'aide sociale et, en droite ligne de la philosophie émanant de la loi du 26 mai 2002 (concernant le droit à l'intégration sociale), de maximiser les chances d'intégration socioprofessionnelle des personnes aidées en activant les leviers les plus adaptés : aide financière, guidance psycho-sociale, conseil, orientation, mise à l'emploi, etc.

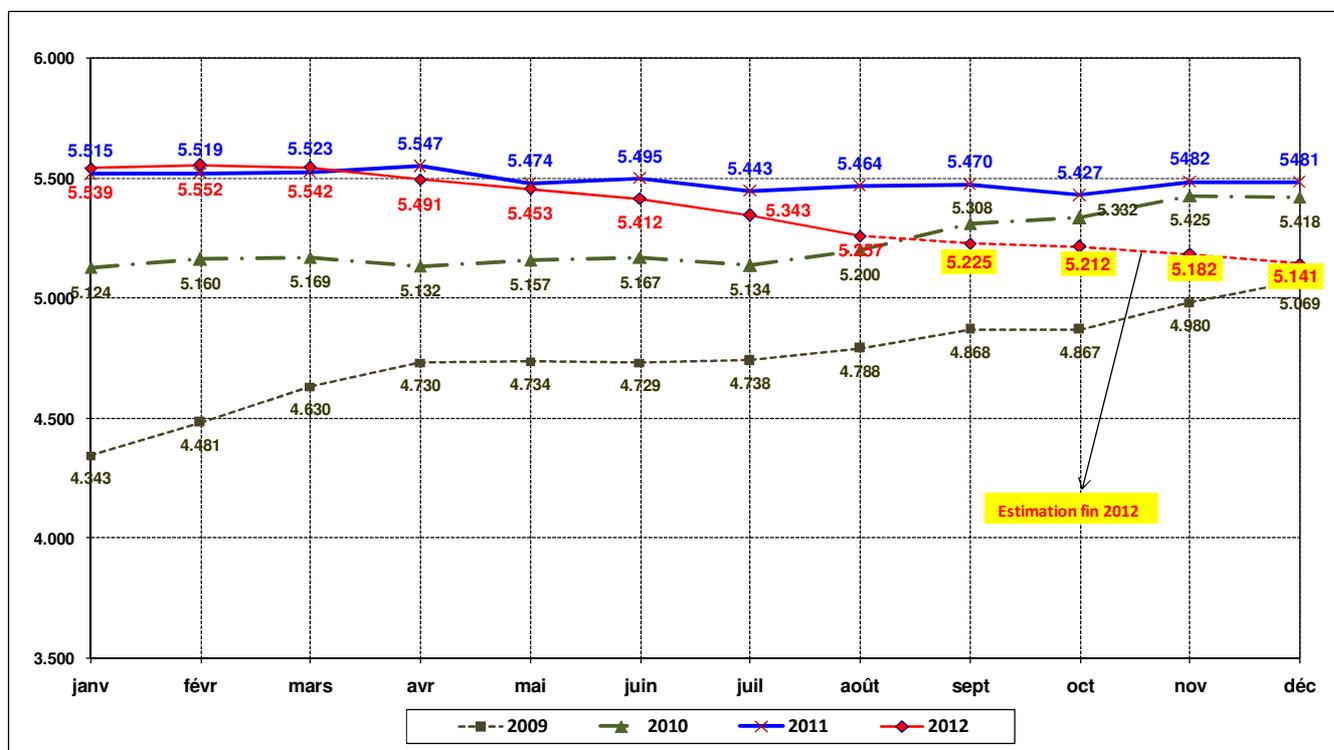
Nos antennes sociales sont la « porte d'entrée » du CPAS où convergent toutes les demandes d'aide qui sont traitées soit par les antennes, soit par les services plus spécialisés tels que le service de médiation de dettes, le dispositif d'urgence sociale, le pôle énergie, le service jeunesse, le service étrangers, le service logement ou encore le service d'insertion socioprofessionnelle.

Notons que notre service social est en constante évolution car il adapte et complète sans cesse son offre de services de sorte à se mettre du mieux qu'il peut à la disposition de toutes celles et ceux qui, chaque jour, sont amenés à franchir ses portes.

1.1.1. Evolution des bénéficiaires de l'aide sociale globale, par type d'aides en base annuelle

Types d'aides	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (estimation)
RIS	5.700	6.363	7.728	8.194	8.463	8.234
AFE	592	713	943	1.314	1.431	1.179
Autres aides financières diverses ¹	3.871	4.083	4.633	4.425	3.465	3.993
Allocation loyer	1.399	1.460	1.577	1.393	1.073	856
Avances	239	137	134	168	39	41
Allocation chauffage	2.457	3.950	2.213	2.942	3.240	3.288
Frais médico-pharmaceutiques	1.244	1.230	1.605	1.384	1.253	1.243
Eau, gaz, électricité	1.190	1.222	1.282	1.161	1.262	1.134
frais scol. + classes de neige	197	201	158	118	82	52

1.1.2. Evolution mensuelle du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS) entre 2009 et 2012

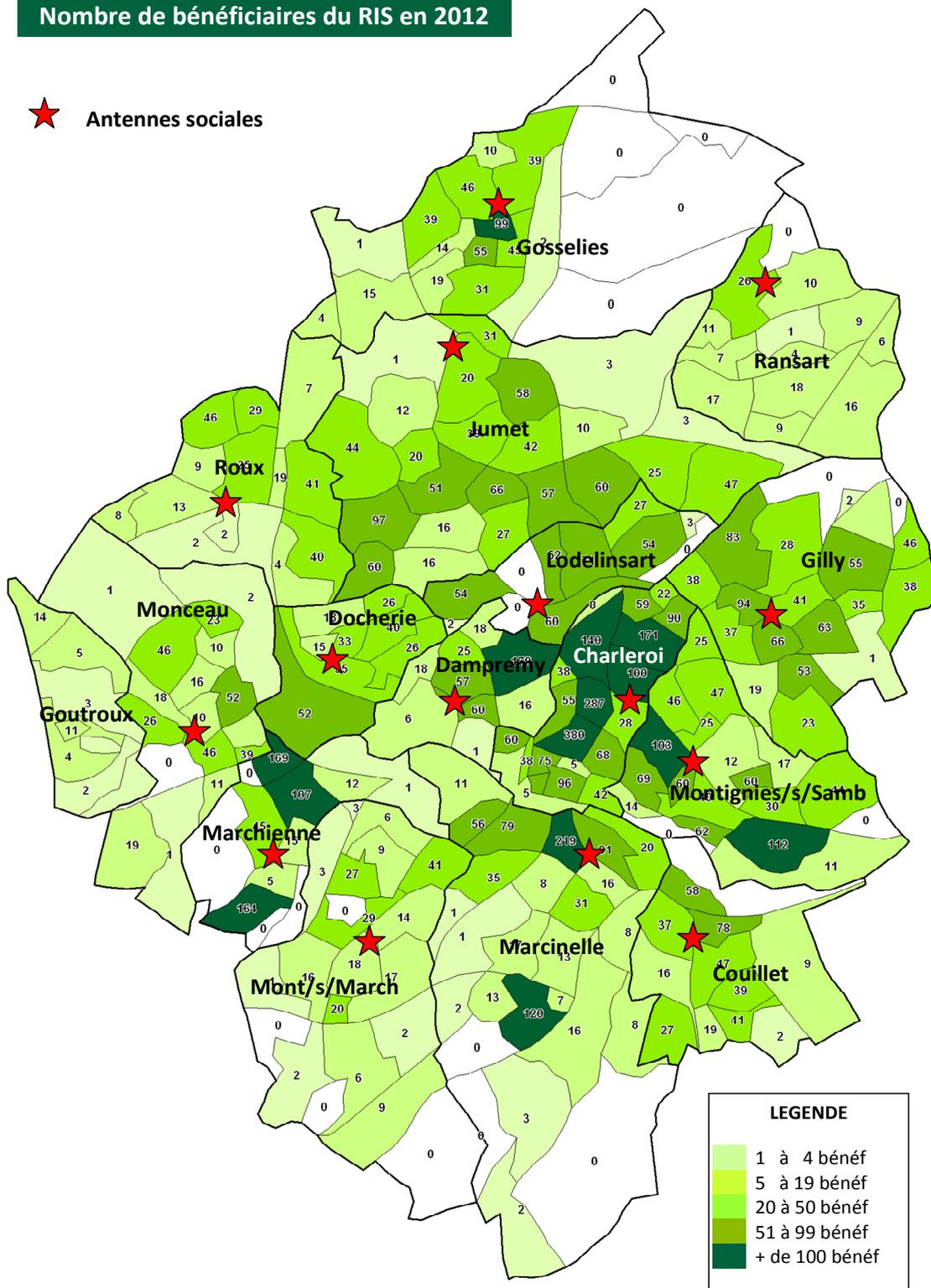


¹ Les autres aides financières diverses sont les « bons nourritures », les aides financières pour les enfants, les personnes en formation ou à la recherche d'un emploi, etc.

1.1.3. Cartographies

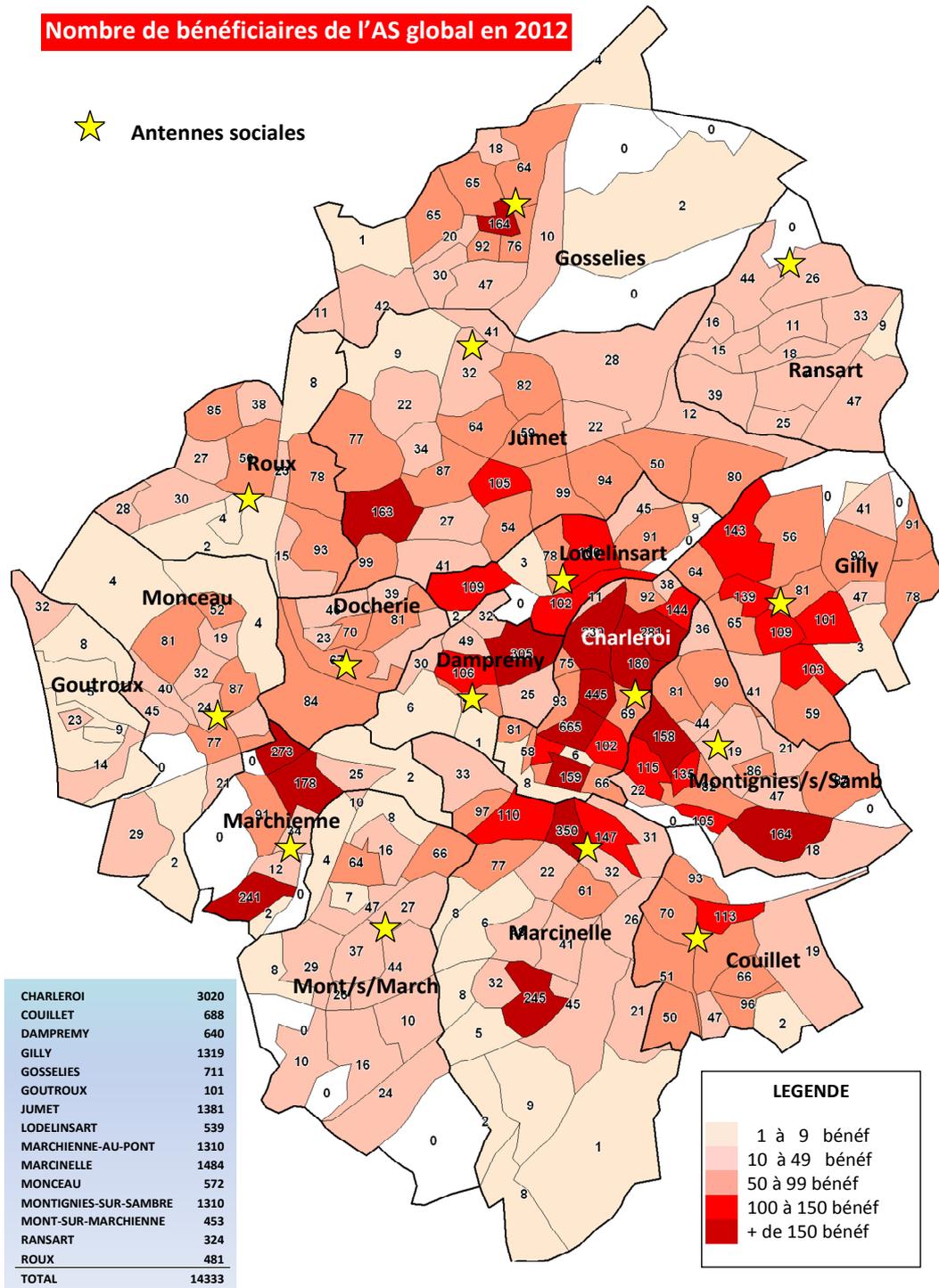
Nombre de bénéficiaires du RIS en 2012

★ Antennes sociales



Nombre de bénéficiaires de l'AS global en 2012

★ Antennes sociales



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

Villes	2007			2008			2009			2010			2011			2012 *			2012/ 2007
	RIS	Pop	RIS / Hab	RIS	Pop **	RIS / Hab	Evolution du RIS												
	moyenne mensuelle	%		moyenne mensuelle	%		moyenne mensuelle	%		moyenne mensuelle	%		moyenne mensuelle	%		moyenne mensuelle	%		%
Anvers	4.332	469.137	9,2	4.292	472.071	9,1	4.715	477.936	9,9	4.772	483.505	9,9	4.273	489.139	8,7	4.105	510.603	8,0	-5,5
Bruxelles	3.727	147.395	25,3	3.930	148.873	26,4	4.329	153.377	28,2	4.582	157.673	29,1	4.560	162.089	28,1	4.618	168.924	27,3	23,9
Charleroi	3.298	201.572	16,4	3.747	201.593	18,6	4.604	202.234	22,8	5.164	202.548	25,5	5.453	203.847	26,8	5.369	204.539	26,2	62,8
Gand	3.547	236.197	15	3.704	238.250	15,5	4.200	240.049	17,5	4.597	243.366	18,9	4.177	246.729	16,9	3.720	248.651	15,0	48,8
Liège	6.693	189.505	35,3	6.819	190.102	35,9	7.218	190.742	37,8	7.368	192.504	38,3	7.032	194.282	36,2	7.007	197.837	35,4	46,9
Mons	1.855	91.174	20,3	1.920	91.102	21,1	2.013	91.184	22,1	2.114	91.759	23,0	2.198	92.338	23,8	2.250	93.421	24,1	21,3
Namur	1.823	107.796	16,9	1.833	107.939	17	1.969	108.514	18,1	2.115	108.950	19,4	2.152	109.388	19,7	2.209	111.096	19,9	21,2
Région wallonne	36.325	3.435.879	10,6	37.406	3.456.775	10,8	40.863	3.475.671	11,8	43.002	3.498.384	12,3	43.862	3.521.245	12,5	44.699	3.561.256	12,6	23,0

1.2. Le passage 45

Le passage 45 est un dispositif d'insertion qui se compose de 3 grands secteurs d'activités. Il y a tout d'abord **l'insertion socioprofessionnelle** qui a pour objectif de mettre au travail, par diverses mesures d'application (art. 60§7, art. 61, SINE, Activa, PTP,...) des personnes bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale. Il existe ensuite le secteur de **l'insertion sociale** qui vise à aider les bénéficiaires à (r)établir les liens sociaux autour de son service « carrefour-projets ». Il s'agit d'un lieu de mobilisation sociale au sein duquel sont proposés différents ateliers d'initiation (sport, module informatique, théâtre, etc.), d'échange et de discussion sur différents thèmes et problématiques de la vie actuelle (parentalité, vie sociale, bien-être,...). Et enfin, l'espace **d'économie solidaire** qui propose aux bénéficiaires une offre de biens à moindre coût à travers différentes boutiques sociales (coopérative alimentaire, salon « look coiffure », cafétéria, etc.).

	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (estimation)
L'insertion socioprofessionnelle						
Bilan espace emploi	2.371	2.301	2.506	2.923	2.750	3.116
Art 60	832	775	770	753	810	879
Art 61-Activa-Autres	265	287	305	319	286	252
L'insertion sociale						
Carrefour-Projets	131	111	139	156	260	239
L'économie solidaire						
Coopérative-caféteria-look coiffure	800	960	1.200	1.300	1.150	1.075

1.3. Le pôle jeunesse

Notre pôle jeunesse comprend deux branches : le **service jeunesse** et la **maison familiale**. Le service jeunesse vient en aide aux enfants, aux mineurs d'âge et aux familles en difficultés avec enfants âgés entre 0 et 18 ans, qui sont déjà en lien avec un service du CPAS de Charleroi. La maison familiale constitue, par ailleurs, un lieu d'accueil et d'hébergement à court, moyen et long terme pour des enfants placés dans un cadre résidentiel et collectif. La maison familiale vise à leur offrir un lieu de vie sécurisant et structurant, autour d'une équipe de professionnels veillant à l'épanouissement, à la socialisation et à l'intégration des enfants accueillis.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (estimation)
Nombre de familles et enfants aidés par le Service jeunesse	DN	DN	DN	413	510	425
Nombre d'enfants hébergés par la Maison familiale	12	10	9	8	7	6

DN = Données non disponibles

1.4. Le pôle maison d'accueil et logements accompagnés

Ce dispositif vise à assurer l'hébergement et le relogement transitoires de personnes ou familles en état de précarité sociale aiguë tout en intégrant un accompagnement spécifique et adapté aux situations rencontrées. Le pôle repose essentiellement sur deux piliers, à savoir : une **maison d'accueil** « L'Hôtel social » située à Lodelinsart (dont la capacité d'hébergement agréée est de 21 lits) et un **parc immobilier**. D'autres missions plus ponctuelles sont également menées par l'équipe. Citons pour exemple l'expérience pilote de relogement de personnes sans-abri en période hivernale, projet qui a été mené avec des partenaires associés et qui s'est vu attribué le Prix fédéral 2012 de Lutte contre la pauvreté.

		2007	2008	2009	2010	2011	2012 (estimation)
Maison d'accueil	Lits agréés et subventionnés	20	20	20	20	20	20
	"Unités d'hébergement"	11	11	11	11	12	12
	Nuitées	5.910	6.071	6.457	6.112	5.829	5.782
	Ménages hébergés	44	46	42	46	43	41
	Demandes non rencontrées	176	209	265	253	333	234

		2007	2008	2009	2010	2011	2012 (estimation)
Logements de transition	Logements d'insertion	15	15	15	15	12	12
	Logements d'urgence	0	0	1	2	2	3
	Logements conventionnés	68	68	68	68	67	34

1.5. Le dispositif d'urgence sociale

Le dispositif d'urgence sociale offre aux personnes en situation de grande précarité un ensemble de services spécifiques d'urgence 7j/7 et 24h/24, de sorte à répondre de la manière la plus adaptée à leurs situations de détresse sociale et d'extrême dénuement tant matériel que psychosocial. Le dispositif comprend un **service d'intervention d'urgence**, une **cellule SDF**, une **équipe socio-éducative** et un pôle hébergement constitué de l'**abri de nuit Dourlet**, d'une **structure d'accueil socio-sanitaire** et d'un **abri de nuit supplétif** (couvrant la période du 1^{er} novembre au 30 mars).

Ces différents services sont interconnectés et assurent la prise en charge sociale et administrative des personnes sans domicile fixe sur Charleroi, que ce soit par l'octroi du revenu d'intégration sociale, d'une adresse de référence ou encore de toute aide dite « de secours ». Ils assurent également l'hébergement inconditionnel de personnes sans abri et en situation de précarité aigüe, tout en veillant à la sécurité des personnes hébergées et en tentant de mettre en place un processus d'accrochage afin de favoriser la remise en projet. Le DUS prend la forme d'une association type chapitre XII qui couvre 14 communes.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (estimation)
Cellule d'intervention d'urgence	682	723	709	563	636	676

Pôle d'hébergement Nombre de personnes et de nuitées*	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (estimation)
Abri de nuit Dourlet (ouverture le 1^{er} novembre 2009)	DN	DN	1.396 nuitées 110 personnes	12.315 nuitées 884 personnes	11.793 nuitées 1129 personnes	12.054 nuitées 1.131 personnes
SASS	768 nuitées 280 personnes	999 nuitées 268 personnes	1.343 nuitées 238 personnes	1.422 nuitées 111 personnes	1.479 nuitées 103 personnes	1.538 nuitées 107 personnes
Abri de nuit supplétif	DN	DN	DN	2.048 nuitées 275 personnes	2.985 nuitées 330 personnes	3.415 nuitées 365 personnes

DN = Données non disponibles

1.6. Le pôle énergie

A travers ses services « **Fonds social mazout** » et « **Permanence énergie** », le pôle énergie assure des actions curatives en matière d'énergie : octroi d'allocations et d'aides financières pour les fournitures de mazout, de gaz propane et d'eau ; gestion administrative des octrois de primes MEBAR, etc. La **cellule « tuteurs énergie »** vise quant à elle à accompagner nos usagers dans la maîtrise des consommations énergétiques, et ce notamment par des actions de sensibilisation à l'URE² ou encore des audits rapides de type « quickscan ». Son service « **Charleroi Eco énergie**³ » octroie par ailleurs des prêts fédéraux à taux 0% pour tout investissement économiseur d'énergie dans un bâtiment résidentiel situé sur l'entité de Charleroi, avec un accompagnement particulier réservé au groupe cible c'est-à-dire aux personnes disposant de faibles revenus. En collaboration avec le service médiations de dettes, notre pôle énergie développe une expertise dans le domaine des OSP⁴ et représente aussi le CPAS au sein de la Commission locale de l'énergie (CLE) de la Fédération des CPAS de l'UVCW. Cette commission est chargée de débattre des problématiques et des difficultés engendrées par la mise en œuvre des divers dispositifs liés à l'énergie. Depuis le 1^{er} juillet 2012, le pôle énergie déploie ses activités au sein de la **Maison de l'énergie** située au boulevard Joseph II à Charleroi.

Demands/octrois :	2010	2011	2012 (au 30/11/2012)
allocations chauffage	6.274/5.460	5.734/4.936	5.030/4.578
aide financière chauffage	876/672	1.027/766	960/674
demandes MEBAR ⁵	118	180	161/141
Fonds social de l'eau	530	488	750/402
Casdatre énergétique Nombre de bâtiments	DN	28	42**
Tuteurs Energie Nouveaux dossiers techniques	283	272	271
Permanence Energie Dossiers administratifs	DN	DN	385

DN = Données non disponibles

* *Liste des bâtiments repris dans le cadastre, à laquelle il faut ajouter l'audit énergétique de la MR de Montignies+le traitement de demandes de subsides UREBA+un dossier PEB pour Jean Ester

² URE : Utilisation rationnelle de l'énergie

³ Charleroi Eco énergie est une entité locale du Fonds de réduction du coût global de l'énergie (FRCE)

⁴ OSP : Obligation de service public

⁵ Prime régionale destinée à acquérir un poêle et/ou effectuer des travaux d'isolation sur base d'un plafond de revenu inférieur au RIS + 20 %)

1.7. Le pôle d'économie sociale

Le pôle d'économie sociale comprend une IDESS⁶ nommée « **Proxi-services** » ainsi qu'une EFT⁷ intitulée « **Trans'form** ». Les objectifs du pôle d'économie sont :

- l'insertion socioprofessionnelle pour les publics relativement éloignés de l'emploi
- l'offre de biens et services accessibles à un public économiquement faible
- le développement durable dans le cadre de travaux permettant de réduire les dépenses énergétiques

Ce pôle offre, tant aux professionnels qu'aux particuliers, un panel de services divers : petits travaux du bâtiment, entretien d'espaces verts, nettoyage de chantiers, vente de biens de seconde main (électros, mobilier, bibelots, vêtements, livres, jeux, etc.), petits déménagements, réparation d'électroménagers, etc. Notons que le pôle d'économie sociale est partenaire de l'entreprise d'insertion « Porte Ouest service Plus » ainsi que de l'ONG « Oxfam Solidarités ». Ceux-ci permettent d'assumer une partie des charges locatives et contribuent ainsi à l'équilibre financier de la structure.

Trans'Form :	2010	2011	2012 (estimation)
ventes Discount	DN	313	336
locations	23	34	30
tonnes enlevées par la ressourcerie « Trival-IS »	DN	453	529
ventes d'électroménagers	241	248	548
expulsions réceptionnées	138	142	147

DN = Données non disponibles

Proxi-services	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (estimation)
nombre d'intervention pour le secteur « bricolage et travaux spécifique »	365	327	307	276	273	350
nombre d'intervention pour le secteur « entretien d'espaces verts »	163	176	220	266	280	234

1.8. Le service de médiation de dettes

Le service de médiation de dettes a pour mission d'aider les personnes à sortir de leur situation de surendettement tout en veillant à garantir un équilibre entre les engagements que prend l'utilisateur vis-à-vis de ses créanciers. Il aide également les personnes en difficultés financières à introduire une requête dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes.

⁶ Initiative de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale

⁷ Entreprise de formation par le travail

Le service de médiation de dettes est un acteur de la Commission locale pour l'énergie (CLE). Il y siège au côté d'un membre du conseil de l'action sociale -qui assure la fonction de président- et du gestionnaire de réseau de distribution, ORES. La commission intervient pour statuer sur le maintien ou la perte du statut de client protégé qui permet, entre autres, aux bénéficiaires de maintenir leur droit au tarif social en gaz et/ou en électricité. La CLE statue également sur le maintien ou le retrait de la fourniture minimale garantie en électricité ainsi que sur l'octroi d'une aide financière pour l'alimentation en gaz durant la période hivernale. Enfin, le service de médiation de dettes assure le fonctionnement de deux groupes d'appui : le premier relatif à la médiation amiable, le second relatif à la médiation judiciaire. Il s'agit de mettre en œuvre des actions de prévention de surendettement au travers de séances d'information sur des thèmes variés relatifs à la gestion budgétaire, au surendettement mais aussi aux pièges de la société de consommation.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (estimation)
Personnes fréquentant le service de médiation de dettes	2.387	2.613	3.207	2.541	3.000	3.048

1.9. Le service logement

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

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

La cellule logement participe également, en partenariat avec la Ville de Charleroi, au projet « réquisition douce d'immeubles » qui a pour objectif d'inciter les propriétaires de biens à remettre ceux-ci en location s'ils sont inoccupés depuis plus de 12 mois.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (estimation)
Evolution du nombre de bénéficiaires percevant une attestation sans-abri	678	731	746	736	681	484
Evolution du nombre de bénéficiaires percevant une prime à l'installation	419	445	553	558	517	436

DN = Donnée non disponible

2. LES ACTIONS DE QUARTIERS

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

- Les **Espaces citoyens** qui sont situés dans des quartiers frappés par la précarité socio-économique : Dampremy, Marchienne Docherie et Marchienne Porte Ouest. Ils développent des actions visant à favoriser la cohésion sociale en s'appuyant sur une méthodologie de travail social collectif et communautaire intégrant tous les acteurs territoriaux (habitants, associations, professionnels).
- Les **restaurants de quartier** (Côté Jardin à Dampremy et Le Jean Ester à la Docherie) qui proposent chaque midi des repas équilibrés à prix réduit afin d'être accessibles à tous, en ce compris aux publics les plus fragiles. Au-delà de cette fonction, ils jouent par ailleurs un rôle de (re)création de lien social au sein de chacun des quartiers.
- La **coordination du Fonds d'Impulsion à la Politique des Immigrés (FIPI)** qui assure le suivi pédagogique et financier des projets développés à l'échelle de la Ville de Charleroi (projets portés par la Ville, le CPAS et le secteur associatif). Le FIPI est l'interlocuteur du Centre pour l'Égalité des Chances qui valide les projets et attribue les subventions annuelles.
- La **cellule Fonds Européen d'Intégration (FEI)** qui vise à favoriser l'intégration de ressortissants de pays hors UE, bénéficiaires d'une aide financière du CPAS, au travers de modules d'apprentissage de la langue, d'une part, et de modules de citoyenneté, d'autre part.
- La coordination du **Plan de participation sociale, culturelle et sportive (PPSCS)** qui a pour objectif d'intégrer les usagers du CPAS dans la vie sociale en leur facilitant l'accès à des activités socioculturelles et sportives. Il vise également à favoriser la responsabilisation des usagers, en les incitant à créer et organiser leurs propres activités.

3. LE SERVICE D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE

Ce service gère et coordonne les différents services axés sur l'aide et les soins à domicile : aides familiales, aides ménagères, repas à domicile, soins infirmiers, gardes malades à domicile, ergothérapeutes. L'objectif majeur est de favoriser le maintien à domicile des personnes rencontrant des difficultés liées à l'âge, la santé ou encore le handicap.

Chaque jour, près de 550 professionnels apportent au domicile de la personne une aide et un soutien à ± 8000 bénéficiaires. Au-delà des chiffres, il faut souligner l'importance du contact humain mis en œuvre par ces équipes vis-à-vis de personnes souvent très isolées, en leur apportant une présence, une écoute attentive et discrète, un soutien.

3.1. Principales activités du service :

	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (estimation)
Services d'aide à domicile	2.449	2.498	2.458	2.416	2.436	2.486
Repas à domicile	1.252	1.261	1.229	1.253	1.235	1.265
Repas distribués	164.730	166.174	167.763	165.042	168.457	165.266
Bénéficiaires des soins infirmiers à domicile	1.621	1.553	1.440	1.451	1.635	1.594

4. L'ACCUEIL ET L'HÉBERGEMENT DES PERSONNES ÂGÉES

Notre CPAS est un acteur important en matière de prise en charge et d'hébergement des aînés de l'entité. Il gère un réseau de 9 résidences totalisant 957 lits de maison de repos dont 591 sont agrées lits de soins (MRS) :

- No Ptit Nid
- Dr J. Hustin
- Au Rcwè du vî Clotchi
- Louis Theys
- Raoul Hicguet
- Jules Bosse
- Bughin-Durant
- Sart Saint-Nicolas
- Brichart

Nous comptons également un ensemble de structures intermédiaires telles que :

- les centres d'accueil de jour : 3 centres d'accueil de jour ont été créés à Charleroi, Marchienne et Montignies. Grâce à l'ouverture de ceux-ci, nous avons pu faire évoluer notre capacité d'accueil des personnes âgées de 37 places.
- les résidences-services : outre les 5 logements de résidence-service à la MR de Gilly, 32 résidences-services complémentaires ont été mises en service sur le site de Marcinelle, et ce depuis décembre 2009.
- Les services de court-séjour : à ce jour, on totalise 17 lits courts-séjour à la Maison de repos de Marchienne.

Capacité d'accueil de nos établissements	2007			2012		
	MR	CAJ	RS	MR	CAJ	RS
Charleroi	118 Dont 75 MRS	10		118 Dont 75 MRS	12 Dont 10 CSJ	
Couillet	70 Dont 45 MRS			110 Dont 45 MRS		
Gilly	74 Dont 45 MRS		5	74 Dont 45 MRS		5
Gosselies	68 Dont 60 MRS			111 Dont 60 MRS		
Jumet	106 Dont 65 MRS			106 Dont 65 MRS		
Marchienne	166 Dont 118 MRS	10		166 Dont 118 MRS	15 Dont 10 CSJ	
Marcinelle	98 Dont 65 MRS			98 Dont 65 MRS		32
Monceau	56 Dont 43 MRS			56 Dont 43 MRS		
Montignies	120 Dont 75 MRS	10		118 Dont 75 MRS	10 CSJ	
TOTAL	876	30	5	957	37	37

5. LA SANTÉ MENTALE

Nous disposons de deux Services de santé mentale qui se situent à Charleroi et à Gosselies. Le Service de santé mentale de Charleroi est composé d'une **équipe « enfants »**, une **équipe « adulte »**, une **équipe « clinique des assuétudes »**, une **équipe « Evaluation et prise en charge des paraphilies »** (EPCP), un **club « Théo Van Gogh »** pour les personnes souffrant de maladies psychotiques chroniques, une **équipe « Trialogue »** pour les personnes souffrant de troubles psychotiques ou bipolaires. Le Service de santé mentale de Gosselies est quant à lui composé d'une **équipe généraliste** et d'une **équipe « Prévention-promotion de la santé »** qui vise à promouvoir la santé et renforcer le bien-être des enfants et des jeunes dans leurs différents lieux de vie (famille, école, quartier). Elle vise également la réduction des conduites à risque chez les jeunes tels que le tabagisme, l'alcoolisme ou encore l'usage des drogues.

SSM CHARLEROI	2010	2011	2012 (estimation)
Equipe généraliste	572	701	650
Clinique des Assuétudes	125	225	220
EPCP	186	274	251
Club Théo	48	42	40
Trialogue	55	46	60
Fonctions de liaison	216	147	190
TOTAL	1.202	1.435	1.411

SSM GOSSELIES	2010	2011	2012 (estimation)
Equipe généraliste	157	135	120
Prévention-promotion santé	108	152	145
Fonctions de liaison			12
TOTAL	265	287	277

6. LES RESSOURCES HUMAINES

Dans une approche restreinte, la Gestion des Ressources Humaines (GRH) est généralement associée à la simple gestion du Personnel, confiée à un service dont la mission essentielle consiste à gérer le personnel d'un point de vue quantitatif, à procéder à la paie des agents et assurer les obligations légales qui en découlent (ONSSAPL, précompte, secrétariat social).

Pourtant, la terminologie relative à cette fonction a récemment évolué traduisant en cela l'élargissement de cette fonction. Ainsi, la Révision Générale des Barèmes (RGB) établie par la Circulaire du 27/5/94 du Ministre de la Fonction Publique inscrit en ligne de force la gestion de carrière par l'évolution de carrière, la formation et l'évaluation.

Plus récemment encore, la Région wallonne au travers du Pacte pour une Fonction publique locale et provinciale solide et solidaire intègre la valorisation des compétences, la gestion prévisionnelle des effectifs, la professionnalisation des recrutements, le bien-être au travail, la gestion des carrières spécifiques, l'inaptitude professionnelle.

La gestion des ressources humaines s'articule sur 2 grands axes :

- l'administration des ressources humaines : gestion de la paie, contrat, désignation, droit du travail, gestion du temps de travail et des absences, documents sociaux.
- le développement des ressources humaines : recrutement, évolution de carrière, formation, évaluation, gestion des compétences, gestion prévisionnelle des effectifs.

6.1. Répartition du nombre d'agents

STATUT	2012 (au 30/11/2012)
Statutaires et stagiaires	474,22
Contractuels	766,50
TOTAL	1.240,72
ACS/APE	724,00
PTP	0
ACTIVA	1,5
SINE	29,5
TOTAL DES AIDES À L'EMPLOI	755,00
TOTAL GÉNÉRAL	1.995,72 Dont 1835,65 ETP payés

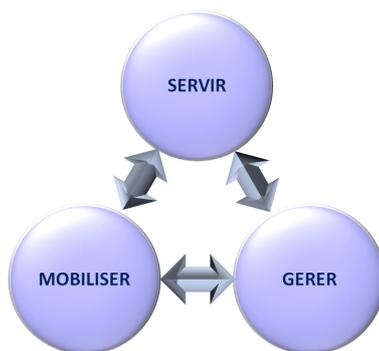
7. LE PLAN D'ENTREPRISE

Le plan d'entreprise appelé « Plan Crescendo » a démarré en juin 2011 pour une période de 5 ans. Il a pour ambition de relever un certain nombre de défis tant internes qu'externes à notre institution (défis internes : amélioration de la coordination entre les services du CPAS et ses secteurs d'activité, difficultés à gérer anticipativement les recrutements et les départs à la pension, pénurie de certains métiers,... Défis externes : détérioration du parc immobilier, manque de logements à Charleroi, vieillissement de la population,...).

Malgré un contexte budgétaire et économique difficile pour la Ville et le CPAS de Charleroi, nous avons la volonté d'être toujours plus efficient tant pour nos publics et partenaires, que pour notre personnel et notre structure.

Le plan d'entreprise est considéré comme un outil de gestion et de communication. Il procure davantage de visibilité et de crédibilité aux actions de notre CPAS. Il vise également à mobiliser et motiver notre personnel autour d'objectifs clairs et de résultats visibles, développant ainsi le sentiment d'appartenance à une entreprise

Les 98 projets que comprend le plan se répartissent selon les 3 axes suivants :



- **Servir nos publics** en évaluant et en anticipant les besoins, en renforçant notre capacité à adapter notre offre de services avec l'aide de nos partenaires.
Citons, pour illustrer les projets suivants :
 - Le développement de notre offre en santé mentale par la création d'une équipe psycho-mobile à destination des sans-abri.
 - La rénovation ou la reconstruction de la maison de repos de Couillet.
 - La création d'un 4^{ème} espace citoyen.
 - L'analyse de l'opportunité de créer une distribution centralisée des repas à domicile en chaîne froide.

- **Gérer nos ressources et nos processus** par une gestion financière dynamique et rigoureuse, par un renforcement de la communication interne et la mise en place de collaboration, par la clarification de nos missions, par la simplification et la standardisation des procédures.
Mentionnons les activités suivantes :
 - L'amélioration et la consolidation du processus d'achat.
 - Le développement d'une gestion informatisée intégrée de nos services de 1^{ère} ligne.

- La virtualisation du parc serveur et des postes de travail sur sites distants afin d'assurer l'efficacité et la continuité des activités informatiques.
- **Mobiliser nos forces** en gérant de manière prévisionnelle les ressources humaines, en développant une culture d'entreprise, en améliorant le bien-être au travail et en accordant de ce fait une attention particulière à la protection et au soutien apportés à nos agents.
Evoquons notamment :
 - La création d'un espace dédié à la formation.
 - La mise en place d'un plan de recrutement dans une logique de gestion prévisionnelle des ressources humaines.
 - La sécurisation des bâtiments.

2ème partie : nos projets en 2013

Tant en matière d'initiatives que d'innovations, d'importants défis nous attendent pour 2013. Ces challenges tiennent compte des nouvelles réalités auxquelles nous devons faire face. Parmi celles-ci, citons principalement :

- Les réalités sociales, démographiques et économiques qui impliquent pour notre CPAS une prise en charge importante du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale. A celle-ci s'ajoute également la diversification des problématiques vécues par les publics ainsi que la complexification des demandes d'aide en tout genre. Un nouveau phénomène s'installe en effet : des personnes qui perçoivent un revenu de travail qui dépasse de peu le seuil de pauvreté et qui est donc insuffisant pour boucler un budget. Ces personnes sont dès lors amenées à venir chercher un complément de revenu au CPAS. Entre 2011 et 2012, on enregistre une augmentation significative (+ 15 %) du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale complémentaire (allocation chauffage, frais médicaux-pharmaceutiques, etc.).
- Le vieillissement de la population qui nécessite d'augmenter l'offre des services mais aussi de la diversifier. En effet, d'après le rapport récemment présenté par Belfius, on devrait sans surprise assister entre 2012 et 2030 à une augmentation des plus de 65 ans de l'ordre de 50%. Quant au nombre de seniors de plus de 85 ans, ils devraient doubler sur la période 2010-2060. Deux phénomènes vont dès lors s'intensifier. D'une part, les seniors vont rester plus longtemps en bonne santé grâce aux progrès des soins de santé et à la prévention. De manière logique, ces personnes souhaiteront rester autonomes le plus longtemps possible à leur domicile. D'autre part, l'avancée en âge, voire en très grand âge, va également augmenter de façon significative l'incidence des maladies de type alzheimer ou apparentées. Les structures d'accueil devront dès lors faire face à ce public nécessitant un accompagnement spécifique dans des structures adaptées. Le vieillissement a un coût important et, d'année en année, les charges budgétaires sont constamment revues à la hausse.
- le respect des mesures d'économie inscrites dans notre Plan de gestion actualisé 2013-2018. Un budget et un plan qui doivent pouvoir concorder et s'imbriquer.

Les lignes de force de la politique que notre CPAS souhaite mener en 2013 s'articuleront autour de 3 chapitres majeurs :

- I. L'évolution et l'adaptation de nos ressources
- II. La mise en place de nouvelles synergies transversales
- III. La nécessité de diversifier notre offre

I. L'évolution et l'adaptation de nos ressources

- L'accueil et la prise en charge de nos publics

« Vers une nouvelle réforme du service social »

Depuis 2008, les CPAS subissent les conséquences d'une importante crise économique et financière, modifiant les fondements mêmes de notre système de sécurité sociale qui tend de plus en plus à se « communaliser », en matière de chômage plus particulièrement. Ce phénomène engendre dès lors une charge supplémentaire pour les CPAS, laquelle affaiblit leurs finances. Ces dernières années, les CPAS ont en effet été amenés à intervenir davantage dans des matières de plus en plus diverses et peu financées : sans abris, abris de nuit, logements d'urgence, services de santé mentale, maisons de la jeunesse, etc.

Notre service social n'est bien sûr pas resté passif face à un tel constat et a déjà pris, dès 2009, toute une série de mesures dans le cadre d'un plan d'action global dit « plan d'action de première ligne ». Celui-ci

comprenait notamment l'engagement additionnel de travailleurs sociaux et administratifs, l'adaptation de nos infrastructures et outils de gestion, mais aussi la réorganisation de nos process de gestion interne.

Cependant, face aux réalités sociales et aux nouvelles exigences qu'impliquent celles-ci, nous nous devons d'adapter constamment notre modèle de gestion afin de mieux apprivoiser notre futur et par là même optimiser l'exercice de nos missions.

C'est la raison pour laquelle nous avons proposé une nouvelle réforme du service social s'échelonnant sur une période de 5 ans, de 2013 à 2018. Celle-ci a été adoptée par le Conseil de l'action sociale du 20 septembre dernier. Au-delà de la réorganisation de l'ensemble des services de première ligne, la finalité de ce nouveau plan d'action vise à revoir les outils de contrôle et de management qui pourront améliorer la qualité du service offert aux usagers et l'accompagnement des travailleurs sociaux.

Les principales lignes de force de la réforme reposent concrètement sur les points suivants :

- La réduction du nombre d'antennes sociales (de 15 antennes, on passerait à 9 voire 7 antennes) de sorte à mieux répartir nos ressources sur le territoire communal et être en capacité d'offrir un pool de compétences pluridisciplinaires en chacun des endroits.
- L'implémentation d'un nouveau logiciel de gestion intégré du service social, faisant ainsi passer le dossier papier au dossier unique et informatisé par titulaire. Il s'agit d'une véritable révolution qui va pouvoir réduire de manière drastique les différentes étapes de traitement des demandes d'aide enregistrées et entraîner aussi un gain de temps considérable.
- La refonte complète de la fonction des managers sociaux qui sont aujourd'hui les responsables de nos différentes antennes sociales. Moyennant la prise en compte d'un certain nombre de dispositions connexes (telle la création de poste d'adjoint au manager ou encore d'une cellule de supervision spécifique au sein de chaque antenne), nous allons pouvoir recentrer davantage leur rôle de gestionnaire d'équipe en allégeant leur tâche de supervision des dossiers sociaux.

Afin que ce plan puisse progressivement atteindre ses pleins effets, il est également accompagné d'autres mesures, citons : l'adaptation de l'organigramme fonctionnel, l'intensification des formations du personnel, la rationalisation des process de gestion, d'audit et de contrôle, la recherche d'une meilleure allocation des ressources humaines, l'amélioration de nos infrastructures d'accueil (réaménagement des antennes sociales de Gosselies et Monceau, mise en conformité de la Maison familiale, aménagement de l'administration centrale, etc.).

Les premières applications de cette nouvelle réforme devraient voir concrètement le jour dans le courant du premier semestre 2013.

« Des projets inédits en réponse aux demandes croissantes d'aide sociale »

Nous assistons depuis plusieurs années déjà à un transfert de charge de plus en plus massif de l'ONEM et du FOREM vers les CPAS. En effet, la politique fédérale d'activation des demandeurs d'emploi est 'étrangement' accompagnée d'une politique d'exclusion. Cette dernière entraîne dès lors, pour un nombre important de personnes, une sanction voire une perte de leur droit au chômage de manière temporaire ou définitive. C'est ensuite vers les CPAS que ces personnes s'adressent pour obtenir un revenu d'intégration. En tant que témoins directs d'une paupérisation croissante de la population carolorégienne, nous constatons que ce sont les publics les plus fragilisés, ceux qui sont le plus éloignés de l'emploi qui sont les premières victimes de cette politique d' « activation excluante ».

Cette nouvelle réalité sociale, si elle nous heurte, appelle néanmoins des réponses appropriées. Toutes nos forces et ressources sont mobilisées pour construire une politique de prise en charge en filière. Qu'il s'agisse de nos antennes sociales, de notre dispositif d'insertion socio-professionnelle (Passage 45), de nos espaces citoyens ou encore de notre pôle d'économie sociale, tous sont associés à la réalisation de divers

projets inédits. Il s'agit en effet de construire des réponses singulières pour faire face tant à l'augmentation des demandes d'aides enregistrées qu'à la diversification des profils des personnes aidées.

Pour illustrer cette volonté, divers projets (en cours ou à venir) peuvent être cités en exemple:

- le projet « Découvertes entreprises » visant la Porte ouest de Charleroi ;
- la sensibilisation de publics très précarisés à divers métiers porteurs ;
- la formation de cariste initiée par l'EFT Transform en partenariat avec le Forem logistics ;
- la réalisation d'initiatives inédites telle la ressourcerie visant la collecte d'encombrants au domicile des particuliers à Charleroi ;
- etc.

Ces projets permettront par ailleurs à notre institution de développer différents types de partenariats (stratégique, structurel, de formation, de développement ou encore de légitimité) avec les opérateurs locaux, de sorte à pouvoir répondre de la manière la plus adaptée possible aux besoins du marché de l'emploi.

« Nos mesures pour faire face au vieillissement de la population »

Comme évoqué dans l'introduction de ce chapitre, nous devons également anticiper, par la mise en œuvre de mesures diverses, les conséquences du vieillissement croissant de la population.

Pour cela, nous poursuivons d'une part le cheminement administratif et architectural des dossiers des maisons de repos de :

- Montignies : création de lits de court-séjour et reconditionnement de l'ancienne aile ;
- Marcinelle : extension et création de places de centre de jour ;
- Monceau : extension et création d'unités spécifiques et de places de centres de jour ;
- Marchienne : création d'une résidence services.

Nous continuons d'autre part à travailler sur l'étude de faisabilité d'une dixième maison de repos sur le site des closières à Mont-sur-Marchienne.

Enfin, en matière de travaux, soulignons que nous entamons aussi l'extension du restaurant de la maison de repos de Jumet et le réaménagement de la maison de repos de Charleroi. Nous poursuivons, par ailleurs, la construction de la résidence service de Monceau qui devrait accueillir ses premiers résidents dès 2014. Cette construction se fait en partenariat avec la société de logement social.

Retarder, voire éviter, l'entrée en institutions fait aussi partie de nos projets. C'est pourquoi nous poursuivons et consoliderons aussi les actions entamées en 2011 et 2012, à savoir :

- les missions de diagnostics, de conseil et d'accompagnement opérés par les ergothérapeutes aux domiciles des personnes âgées. Le but étant d'adapter au mieux leur lieu de vie pour ainsi leur offrir un maximum d'autonomie, tout en tenant compte de leurs limitations.
- l'accueil familial des aînés visant à recréer un cadre familial pour des aînés encore autonomes mais ne souhaitant plus vivre seuls à domicile.

Afin de mieux faire connaître nos services d'aides et de soins pour les aînés désirant rester chez eux, nous souhaitons intensifier en 2013 nos actions de communication en élaborant, avec l'AsSAF⁸, une affiche qui mettrait en lumière la diversité des rôles de l'aide familiale. Nous souhaitons également intensifier les formations pour le personnel soignant (infirmiers et aides familiales) dans les deux branches suivantes : en diabétologie -au vu de l'augmentation des troubles liés au diabète- et en matière de troubles psychiatriques.

⁸ AsSAF : Association des services d'aide aux familles et aux aînés.

En ce qui concerne la gestion de la qualité de nos services, notons que nous avons réalisé en 2012 deux enquêtes de satisfaction pour le service des repas à domicile : l'une destinée aux personnes ayant interrompu le service et l'autre aux bénéficiaires toujours servis.

Sur base de l'analyse réalisée par l'observatoire local de cohésion sociale, un groupe de travail commun aux services d'aide à domicile et aux maisons de repos qui préparent ces repas a été mis en place fin 2012 pour pouvoir analyser et implémenter des pistes d'amélioration pour ce service dès 2013. En effet, partant du principe que nos aînés vont vivre plus longtemps chez eux, ceux-ci vont à l'avenir avoir besoin, en plus de la livraison de leur repas, d'une aide lors la prise de celui-ci.

Pour continuer à assurer un service de qualité et poursuivre dans le respect des normes alimentaires de plus en plus exigeantes, nous poursuivons par ailleurs l'étude de faisabilité technique et financière relative à la construction d'une nouvelle cuisine centrale en chaîne froide à proximité d'une de nos maisons de repos.

- Le Bien-être du personnel

Outre le respect visé par les dispositions de la loi du 04 août 1996 relative au bien-être général des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, notre CPAS a la volonté d'inscrire dans son programme de l'année 2013 une attention particulière aux actions pertinentes visant le bien-être au travail et davantage axées sur l'individu.

Le bien-être occupe en effet une place importante dans la gestion et le management d'une institution, telle la nôtre, car au-delà des facteurs relatifs aux conditions de travail (sécurité, protection de la santé, charge psychosociale, ergonomie, hygiène, embellissement des lieux de travail), le bien-être comprend aussi tout ce qui a trait à la culture d'entreprise, la valorisation, la formation, l'évaluation, la fidélisation, l'attractivité du métier.

« Le bien-être et la fidélisation de nos travailleurs, une priorité pour 2013 »

Nous mettrons, cette année encore, un point d'honneur à développer au sein de nos services une culture d'entreprise forte, fondée sur l'une de nos valeurs fondamentales c'est-à-dire le sens du service aux citoyens, et plus particulièrement à nos bénéficiaires.

L'accueil des stagiaires et nouveaux travailleurs reste une préoccupation importante en 2013 pour fidéliser le personnel par des actions spécifiques visant à créer un sentiment de bien-être et d'appartenance chez ceux-ci. Ces mesures viennent aussi en soutien d'une politique de lutte contre l'absentéisme.

Notre taux d'absentéisme moyen se situe, depuis quelques années déjà, aux alentours des 8 % (en ce compris les congés de maternité). Ce taux relativement faible peut notamment s'expliquer par les plans de formation mis en place en matière de prévention des accidents de travail. En 2013, nous mettrons davantage l'accent sur les formations relatives à la manutention des charges et des patients afin d'encore diminuer les chutes de plain pied. Ces formations seront données dans un lieu adapté. 2013 verra ainsi l'inauguration de notre centre de formation établi à Monceau-sur-Sambre.

Notons aussi que nous avons réalisé une enquête statistique portant sur la corrélation entre le burn out et l'absentéisme auprès d'un échantillon d'agents du service d'aide aux familles, service où le taux d'absentéisme est le plus élevé comparé à la moyenne générale. Compte tenu des résultats, nous pouvons désormais mettre en œuvre des pistes d'action et de prévention beaucoup plus ciblées.

Nous comptons démarrer, dans le courant de l'année prochaine, ce même type d'enquête mais sur un spectre beaucoup plus large, en englobant l'ensemble de nos services.

Afin de renforcer l'attractivité de nos métiers mais aussi dans le souci de fidéliser nos travailleurs, nous mettons également en place un plan de formation tant pour leur permettre de s'adapter aux nouveaux

besoins des publics que pour leur donner la possibilité de se construire des carrières professionnelles épanouissantes au sein de notre institution.

Dans ce cadre, nous pensons qu'il est important de pouvoir proposer à nos agents des mobilités interservices qui leur permettraient de prendre de nouvelles orientations, en concordance le plus possible avec leurs aspirations professionnelles.

C'est dans cet esprit que nous mettrons en place dès 2013 des formations communes entre le personnel soignant à domicile et en maisons de repos.

L'attractivité et la fidélisation de notre personnel passe aussi par la statutarisation des agents. Les récents lauréats aux examens de travailleurs sociaux, d'infirmiers, d'éducateurs gradués, d'employés d'administration et d'ouvriers deviendront donc statutaires dans le courant cette année.

Soulignons qu'outre la fidélisation du personnel, la statutarisation rencontre également d'autres objectifs plus « économiques », tels que :

- le financement du fonds de pension ;
- la diminution de l'impact du coefficient de responsabilisation. En effet, si la masse salariale des statutaires diminue, cela entrainera automatiquement une augmentation de la charge de pension et donc le coefficient de responsabilisation pèsera de plus en plus ;
- le maintien du « poids » qu'occupe notre institution au niveau du financement du Fonds spécial de l'aide sociale.

« La mise en place d'un service social du personnel pour soutenir nos agents »

Le bien-être de notre personnel passe aussi par une attention toute particulière aux difficultés que nos agents peuvent rencontrer en cours de carrière. C'est la raison pour laquelle notre service des ressources humaines à la volonté de mettre sur pied, dès 2013, un « service social du personnel » dans le but d'informer, d'accompagner, d'orienter les agents en difficulté, mais aussi de programmer et coordonner des activités socioculturelles destinées aux agents et à leur famille (Saint-Nicolas des enfants et des agents, etc.). Une assistance sociale et juridique sera mise en place dans le cadre de cette mission. Garant d'une confidentialité et d'une discrétion, ce travail social s'effectuera en collaboration avec d'autres acteurs internes (service médiation de dettes, maison de l'énergie, service communication, etc.) ou externes.

○ Nos outils de gestion

Réussir nos missions nécessite aussi d'anticiper, d'analyser et de réagir avec pertinence lorsque de nouvelles difficultés et réalités économiques, sociales ou encore budgétaires se posent à nous.

Pour davantage comprendre et améliorer la connaissance des phénomènes sociaux de pauvreté et de précarité à Charleroi, un observatoire local de cohésion sociale a été créé en 2010 dans le cadre du Plan de cohésion sociale de la Ville de Charleroi 2009-2013. L'observatoire se veut être un pôle de ressources au service de tous les acteurs de terrain luttant contre la pauvreté sous ses différentes formes, avec comme leitmotiv « *mieux connaître, pour mieux agir* ».

En début de chaque mois, l'observatoire publie des tableaux de bord relatifs à l'évolution de l'aide sociale (RIS, AFE, etc.) dans le but de favoriser une vision partagée des différents services de l'institution. Il s'agit d'un véritable outil de pilotage destiné aux responsables de service mais aussi à tous les acteurs sociaux soucieux de faire converger des projets communs, d'évaluer l'impact et la performance de leurs actions et initiatives.

En 2013, l'observatoire poursuivra la mise en place d'une plateforme d'échange entre les différents observatoires thématiques de Charleroi (dont le TEC, le Forem, la police locale et fédérale de Charleroi, le Relais social, l'observatoire de la Santé du Hainaut, Charleroi Ville santé, le service cartographie et la cellule

recherche et prévention drogue de la Ville de Charleroi) dans le but d'alimenter la connaissance et la réflexion des évolutions socio-économiques locales.

Dans ce cadre, un monitoring socio-économique sur la Ville de Charleroi va également être publié dans le courant du premier trimestre 2013. Celui-ci abordera les 8 thèmes suivants : la démographie, l'emploi, les revenus, l'immobilier, le territoire, le transport, l'aide sociale et la santé.

« Un parc informatique performant pour une gestion plus centralisée et donc plus efficace »

Une gestion efficace passe également par un parc informatique performant. Nous entendons développer - voire poursuivre- en 2013 plusieurs projets destinés à améliorer la communication interne entre départements, optimiser le travail de nos agents, alléger leurs tâches -surtout celles pouvant être automatisées- pour qu'ils puissent ainsi consacrer davantage de temps aux services rendus. Par-dessus tout, nous visons à mettre en place une gestion centralisée des données tant en ce qui concerne les publics que les membres du personnel. L'amélioration de l'outil informatique, et plus précisément la création de bases de données compatibles entre services, devrait ainsi permettre une amélioration de la gestion administrative et financière de plusieurs départements.

Le logiciel de gestion du service social en est un exemple concret. En effet, grâce à ce logiciel et un programme comptable adapté, une liaison directe avec la banque carrefour de la sécurité sociale va pouvoir être mise en place et permettre ainsi de diminuer les ré-encodages inutiles des mêmes données. Aussi, grâce à ce logiciel, toutes les informations relatives aux bénéficiaires vont pouvoir être centralisées de sorte à n'avoir plus qu'un dossier informatisé unique par bénéficiaire.

Nous allons également mettre en place un nouvel outil de gestion du patrimoine, lequel nous permettra d'avoir un inventaire complet de notre patrimoine et d'automatiser certaines interventions récurrentes (réactualisation de contrats, contrôle d'ascenseurs, etc.). Ici aussi nous appliquerons le principe de transversalité des informations encodées car celles-ci seront en lien avec le système d'intervention de notre service travaux.

L'année 2013 verra également le remplacement du programme de gestion administrative et financière des maisons de repos. Ce nouveau logiciel, en liaison avec les programmes de la comptabilité et du service social central, permettra la facturation de nos résidents et la déclaration à l'INAMI. Cette nouvelle application va également permettre la création d'un dossier de soins informatisé permettant un accès plus facile aux informations importantes nécessitant des traitements ou des régimes spécifiques pour certains de nos résidents.

Enfin, dans un souci d'économie et de modernisation de l'infrastructure téléphonique classique, un système de téléphonie « Voice over Internet Protocol » (procédé permettant de téléphoner par le biais d'internet) va également être déployé en 2013 sur l'ensemble de nos sites. Les principaux avantages de cette solution seront la gratuité des communications intersites et la diminution des centraux (les 50 centraux actuels vont être réduits à 8).

II. La mise en place de nouvelles synergies transversales

Au vu du contexte économique de restriction budgétaire, nous pensons que valoriser le travail synergique tant en interne qu'en externe constitue un moyen efficace d'accès à une meilleure gestion des finances tout en maintenant une offre de qualité capable de répondre aux problématiques sociales de terrain.

La complexité des nouvelles problématiques amenées par les publics imposent en effet, pour nos services de première ligne, de construire des prises en charge innovantes, pluridisciplinaires et intégrées. Ces

services travaillent dès lors ensemble au développement de nouvelles méthodologies communes et de nouvelles pratiques de concertation.

Ainsi, plusieurs projets prévus en 2013 viseront à renforcer les synergies entre les différents services du CPAS. Citons :

- les projets d'insertion socioprofessionnelle à destination des publics éloignés de l'emploi en partenariat avec les antennes sociales, les espaces citoyens et notre dispositif d'insertion socioprofessionnel (Passage 45) ;
- le soutien à la parentalité en collaboration avec les Espaces citoyens, la Maison des parents, le Service de santé mentale, le service jeunesse et le service d'aide aux familles.

«La création d'un dispositif mobile en santé mentale pour aider les personnes précarisées les plus éloignées des soins »

Au départ de ses services de santé mentale, de son pôle d'urgence sociale et de ses services d'aide et de soins à domicile, notre CPAS va développer en 2013 un projet innovant par la création d'un « dispositif mobile en santé mentale » en collaboration avec l'ISPPC, l'ACGHP et l'Université de Mons. Ce projet visera d'une part à améliorer l'accessibilité des soins de santé mentale pour les publics les plus précarisés et donc les plus éloignés des dispositifs traditionnels d'aide ; d'autre part, il permettra aux partenaires de mutualiser leurs ressources et compétences.

L'accroissement et la pluralité des déterminants des troubles en santé mentale ainsi que la multiplicité d'intervenants concernés par cette problématique, rendent en effet impératif la formalisation et le développement de partenariats innovants pour améliorer l'intégration sociale et surtout éviter la marginalisation des personnes précarisées souffrant de maladie mentale.

Ce dispositif mobile en santé mentale se déclinera en 3 axes : la création d'une équipe mobile en santé mentale, la spécialisation de professionnels du secteur de l'aide et de soins à domicile à l'accompagnement de personnes présentant des troubles psychiques, l'identification et la création d'un hébergement « bas-seuil ».

A travers ces nouvelles synergies internes/externes, nous avons ainsi la volonté de continuer à proposer des services et des accompagnements au plus près des besoins de nos publics, que ce soit tant pour construire des parcours d'insertion durable que pour solidariser les opérateurs de terrain.

Dans cette même logique, rappelons que le CPAS de Charleroi mène depuis de nombreuses années une politique partenariale, telle que prévue par les articles 61 et 62 de la loi organique. Ceux-ci prévoient que les CPAS peuvent recourir à la collaboration de personnes, de services et d'établissements privés ou publics disposant de moyens nécessaires pour réaliser diverses actions qui s'imposent soit en supportant les frais non couverts en vertu d'une autre loi ou réglementation et inhérents à cette collaboration, soit en concluant des conventions avec ceux-ci.

En 2009, une cellule partenariale a dès lors été créée pour mettre davantage de cohérence en lien avec une stratégie partenariale globale et avoir une gestion responsable des deniers publics.

Les principales missions de cette cellule sont les suivantes :

- élaborer une politique partenariale globale, pour l'ensemble des services, en lien avec les objectifs du plan stratégique institutionnel (soit en considérant les plans d'actions spécifiques de chaque direction ou département) ;
- construire un processus de connexion permanente et dynamique avec l'environnement professionnel et politique ;
- harmoniser formellement les conventions et mettre en place des procédures claires d'évaluation et de reconduction éventuelle des partenariats.

III. La nécessité de diversifier notre offre

Nous observons depuis quelques temps un changement dans la nature des besoins de nos publics impliquant, pour notre institution, une diversification de nos offres et activités.

Comme nous l'avons déjà énoncé dans le premier chapitre relatif à l'évolution et l'adaptation de nos ressources, nous allons, dans les années à venir, davantage devoir adapter et diversifier nos services face au vieillissement de la population.

Une attention toute particulière est donc portée vers cette tranche de la population pour laquelle nous voulons renforcer les nouvelles prises d'initiatives tant en terme de solidarité intergénérationnelle qu'en terme de solutions adaptées et adaptables en fonction de leur état de santé.

La personne âgée n'est pas une identité fixe, son état de santé psycho-médico-social évolue en fonction de son âge, de son cadre de vie, de ses ressources financières, humaines et environnementales ainsi que des incidents et accidents de la vie. Elle doit dès lors connaître les différentes possibilités d'aide disponibles sur sa commune ou son bassin de vie. Nous devons pour cela lui offrir une information complète et accessible sur les moyens disponibles que le CPAS développe seul ou en partenariat.

En 2013, nous mettrons ainsi l'accent sur les points suivants :

- la création et la diffusion de folders destinés aux aînés et reprenant les services d'aide et de soins à domicile, les conseils en ergothérapie, les alternatives à la maison de repos (accueil familial des aînés, court-séjour, centre d'accueil et de soins de jour ou encore résidences services) et les maisons de repos et de soins ; ainsi que la création d'un site internet reprenant ces mêmes informations, alimenté de photos et vidéos ;
- la parution d'articles dans le magazine communal info3 envoyé aux seniors de la commune ainsi qu'une participation effective au conseil consultatif des aînés ;
- l'organisation d'activités communes entre des personnes hébergées en MR et des personnes âgées à domicile, et ce afin de lutter contre la solitude et démystifier les fausses idées que les aînés se font des maisons de repos (en organisant par exemple une activité nature au sein d'une maison de repos, rassemblant ainsi les personnes aidées à domicile).

« Charleroi, Ville amie des aînés »

En 2013, notre CPAS développera aussi un projet soutenu par le SPW⁹ « Ville amie des aînés » pour permettre aux plus de 65 ans de conserver leur autonomie le plus longtemps possible à domicile. Ce projet tend à proposer des activités collectives visant un épanouissement social, physique mais aussi psychologique : ateliers pré-éveil + 65, ateliers culinaires et diététiques, espaces d'échanges et groupes de paroles, activités intergénérationnelles. « Ville amie des aînés » sera cogéré par le département ergo du service d'aide aux familles et l'espace citoyen de Marchienne Docherie, au sein duquel nous développerons également un nouveau type d'accueil : « la maison communautaire pour personnes âgées ». Des activités intergénérationnelles et multi-culturelles y seront proposées pour lutter contre la solitude et le manque d'activités physiques et intellectuelles de nos seniors.

Toujours dans l'esprit de diversifier notre offre pour mieux tenir compte des besoins de nos bénéficiaires, nous comptons également développer en 2013 des projets en matière de santé, de logement, d'énergie mais aussi d'environnement.

Force est de constater qu'en matière de santé, le contexte social est un déterminant important et que les publics précarisés sont souvent en moins bonne santé que les plus favorisés. C'est pourquoi nous développerons différents projets en lien avec la prévention et la promotion de la santé, tels que

⁹ SPW : Service public de Wallonie

l'organisation d'un « parcours découverte » des institutions de santé, ou encore la mise en place d'un projet d' « intégration par le sport » destinés aux enfants et adolescents.

Egalement convaincu de la corrélation entre une bonne estime de soi et l'adoption de comportements de santé adaptés, notre CPAS proposera à destination des écoles primaires et secondaires de Charleroi, une offre de formation sur l'estime de soi et des groupes thérapeutiques pour les personnes souffrant d'assuétudes.

« Relogement des personnes sans-abri, poursuite de l'expérience pilote »

En matière de logement, nous renouvellerons en 2013 une expérience-pilote de relogement de personnes sans-abri durant la période hivernale, projet pour lequel le CPAS et les partenaires associés se sont vus attribuer le Prix fédéral 2012 de lutte contre la pauvreté.

Cette expérience s'inspire du concept américain « Housing First » (« Le logement d'abord »), lequel implique la mise à disposition d'un logement préalablement adapté au traitement (« le traitement d'abord ») et aux aspects psychosociaux des situations de personnes se trouvant en extrême précarité.

Dans le cadre d'un partenariat avec le Relais social, nous sommes également partenaires d'un projet pérenne en la matière qui ne se limiterait pas à la période hivernale. En outre, nous expérimentons depuis octobre 2012 un projet d'accompagnement « post hébergement » en faveur des personnes ayant transité par certaines de nos structures.

« Notre Maison de l'énergie visera le développement de partenariats en 2013 »

Confronté au coût croissant de l'énergie, notre CPAS doit par ailleurs faire face à la multiplication des demandes d'aide en cette matière, facteur clé indéniable du surendettement. Afin de regrouper tous les services relatifs à l'aide matérielle et financière en matière d'énergie, une « Maison de l'énergie » a été inaugurée le 26 octobre dernier en plein cœur de notre Ville et située face au siège du CPAS. Cette Maison centralise les différents acteurs énergétiques (Fonds social mazout, cellule « tuteurs énergie », entité locale FRCE¹⁰ de Charleroi Eco énergie, Plan d'action prévention en matière d'énergie, Fonds social de l'eau, loi Mébar et cellule des performances énergétiques dans le bâtiment) qui ont pour mission de prévenir et d'informer les citoyens (tous citoyens carolos et pas uniquement nos bénéficiaires) sur les questions liées à l'énergie. L'un des objectifs majeurs poursuivi pour 2013 est la mise en place de partenariats avec les opérateurs locaux du secteur de l'énergie mais aussi du logement plus globalement : Guichet de l'énergie, Chambre de la construction, Fonds du Logement, Société wallonne du crédit social, etc.

« La ressourcerie Trival-IS pour un environnement plus solidaire »

Enfin, en termes d'environnement et de propreté, un nouveau service destiné à tous les citoyens carolos va également débiter dès janvier 2013 : la Ressourcerie « Trival-IS » de Charleroi. Il s'agit d'une plateforme basée sur un partenariat public-privé dédié à l'enlèvement (gratuit), au tri et au recyclage des encombrants. Aux côtés de l'ICDI, d'IGRETEC, de la SCRL Retrieval et de l'ASBL Terre, notre EFT Transform (qui fait partie intégrante de notre Pôle d'économie sociale) va prendre une part active à la mise en œuvre de ce projet expérimental et innovant, en revalorisant les déchets et encombrants retirés au domicile des particuliers. Ces biens de seconde main pourront ensuite être proposés à la vente, une façon de placer le réemploi et la réutilisation au cœur des services, avec une philosophie d'action citoyenne et solidaire.

Soulignons que ce projet est à la fois un créneau d'activités prometteur mais aussi un gisement d'emplois certain pour des personnes faiblement scolarisées.

¹⁰ FRCE : Fonds de réduction du coût total de l'énergie

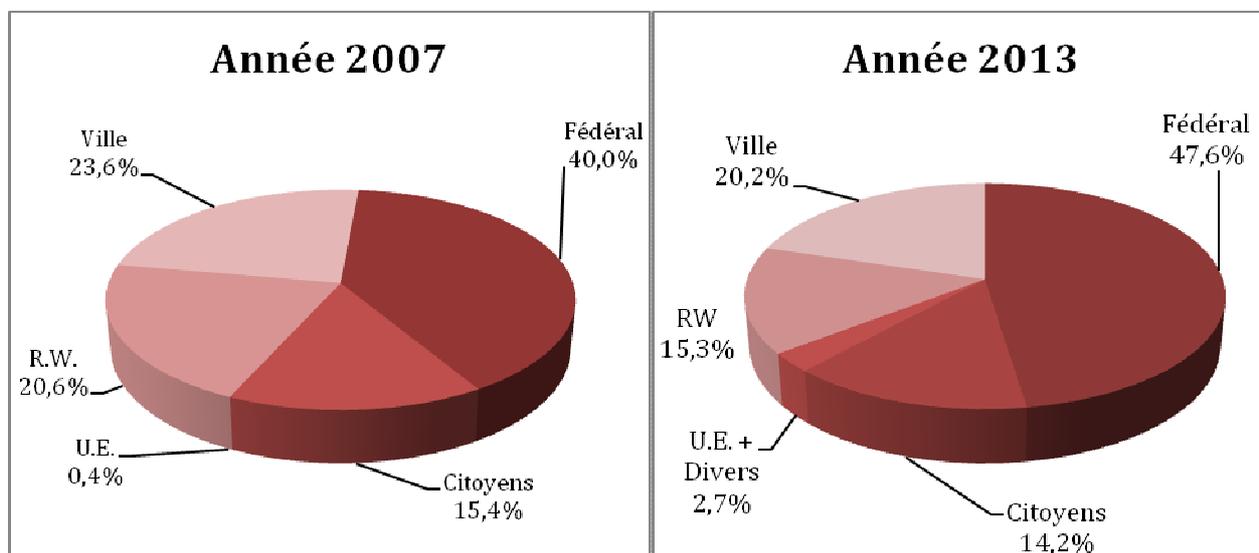
3ème partie : notre budget en quelques chiffres

1. LES RECETTES

1.1. Origine des recettes

Budget 2013	Montant en euros
Fédéral	86.360.722,00 €
Ville (dont subvention communale)	36.727.667,00 €
RW	27.692.525,00 €
Citoyens	25.727.784,34 €
U.E. + Divers	4.943.896,00 €
TOTAL	181.452.594,34 €

1.2. Evolution des recettes entre 2007 et 2013 :



1.3. Evolution du pourcentage des recettes

	Fédéral	Ville	RW	Citoyens	U.E. + divers
2007	45.018.307 € 40,0 %	26.612.370 € 23,6 %	23.197.216 € 20,6 %	17.301.452 € 15,4 %	487.941 € 0,4 %
2008	49.492.332 € 42,9 %	23.173.474 € 20,1 %	23.574.171 € 20,5 %	18.512.289 € 16,1 %	504.092 € 0,4 %
2009	59.066.025 € 46,6 %	22.597.332 € 17,3 %	24.567.777 € 19,4 %	19.777.053 € 15,6 %	750.538 € 0,6 %
2010	68.913.059 € 46,0 %	26.120.563 € (MB) 18,0 %	26.624.423 € 18,4 %	22.300.010 € 15,4 %	855.348 € 0,6 %
2011	74.057.351 € 46,2 %	33.584.572 € 21,0 %	27.549.987 € 17,2 %	24.027.441 € 15,0 %	948.602 € 0,6 %
2012	90.328.274 € 49,7 %	37.169.642 € 20,5 %	28.291.822 € 15,6 %	24.657.265 € 13,6 %	1.277.499 € 0,7 %
2013	86.360.722 € 47,6 %	36.727.667 € 20,2 %	27.692.525 € 15,3 %	25.727.784 € 14,2 %	4.943.896 € 2,7 %

Force est de constater que malgré une diminution en chiffres absolus de la contribution de l'Etat fédéral, celle-ci représente toujours la proportion la plus importante, avec 47,6%, de l'ensemble des recettes, soit 2,1 points de moins que l'année précédente.

Rappelons que les récupérations financières du Fédéral en matière de RIS et d'AFE, ainsi que les recettes INAMI pour nos Maisons de repos, représentent près de 70% de nos dépenses de transfert.

La subvention communale, moins importante qu'en 2012, tend proportionnellement à se stabiliser autour de 20 %.

Inversement, la part relative de la Région wallonne représentait 20,6% des recettes en 2007, puis 15,6 % en 2012 et elle chute à 15,3 % en 2013, soit une diminution de 5,3 points. A titre d'information, cette recette comprend notamment la quote-part du Fonds spécial de l'aide sociale, les subsides régionaux en faveur des aides aux familles et les recettes APE. Ces trois postes comptabilisant à eux seuls près de 87,5 % de la participation régionale.

Il en va différemment pour la participation des citoyens où l'on observe une légère augmentation de l'ordre de 0,6 point entre 2012 et 2013. Notons que 67 % de la contribution des citoyens proviennent essentiellement des recettes d'hébergement avancées en Maisons de repos.

1.4. Détail de la provenance des recettes

LE FEDERAL	BUDGET 2013
R.I.S. + AIDE FINANCIERE	34.222.893,00 €
INAMI (MR/MRS) + LOI HOPITAUX + S.A.D.	23.691.473,00 €
CANDIDATS REFUGIES	9.796.381,00 €
MARIBEL	4.637.196,00 €
ACTIVA	226.000,00 €
PROJET GRANDE VILLE	584.657,00 €
ALLOCATIONS CHAUFFAGE	2.161.851,00 €
ARTICLES 60 + 61	7.760.270,00 €
ACTIVITES SOCIALES ET CULTURELLES	620.251,00 €
TITRES-SERVICES (66,50 %)	598.500,00 €
DIVERSES SUBVENTIONS	2.061.250,00 €
TOTAL	86.360.722,00 €

LA REGION WALLONNE	BUDGET 2013
F.S.A.S.	7.866.711,00 €
AIDES FAM./REPAS A DOM./S.A.D./GAMADO	9.888.000,00 €
A.P.E.	6.462.681,00 €
FIPI/ACTIONS DE QUARTIERS/EFT/MED. DETTES	661.695,00 €
SERVICES DE SANTE MENTALE	997.524,00 €
SUBVENTION ARTICLES 60 + 61	950.000,00 €
URGENCE SOCIALE / ABRIS DE NUIT	601.989,00 €
DIVERSES SUBVENTIONS	263.925,00 €
TOTAL	27.692.525,00 €

LES CITOYENS	BUDGET 2013
FRAIS D'HEBERGEMENT MR/MRS	17.458.872,00 €
RECUPERATION DES FRAIS DE L'AIDE SOCIALE	3.706.392,00 €
AIDES FAM./REPAS A DOM./S.A.D./GAMADO	3.124.620,34 €
ACTIONS DE QUARTIERS	308.500,00 €
TITRES-SERVICES (33,50 %)	301.500,00 €
DIVERS	827.900,00 €
TOTAL	25.727.784,34 €

LA VILLE	BUDGET 2013
VILLE	36.727.667,00 €
dont subvention communale	36.311.711,00 €

UNION EUROPEENNE	550.000,00 €
COMMUNAUTE FRANCAISE	222.671,00 €
COMMUNAUTE URBAINE – RELAIS SOCIAL	469.672,00 €

TOTAL GENERAL DES RECETTES (Fédéral, RW, Citoyens, Ville, UE, Communauté française, Province du Hainaut, etc.)	181.452.594,34 €
---	-------------------------

1.5. Le Fonds Spécial de l'Aide Sociale (FSAS)

Le Service public de Wallonie (SPW) a inscrit au titre de dotation du Fonds spécial de l'aide sociale, une prévision égale à un montant de 7.866.710,63 €.

Cette somme, qui sera perçue par notre CPAS en 2013, a été déterminée sur base des données statistiques collectées en 2012 et en fonction d'un taux d'inflation prévisionnel de 1,8 % pour l'année 2013.

La répartition du FSAS 2013 s'est effectuée selon les critères suivants :

Critères de répartition	Montant en euros
Centre urbain ou centre universitaire (5 %)	840.878,37 €
Travailleurs sociaux (37 %)	2.770.069,37 €
Intégration socioprofessionnelle (37 %)	2.848.617,32 €
Famille et bien-être (16 %)	1.009.556,12 €
Hébergement (5 %)	397.589,45 €

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

Année	Montant en euros
2007	6.263.345 €
2008	6.349.158 €
2009	6.561.103 €
2010	7.204.598 €
2011	7.533.798 €
2012	8.201.315 €
2013	7.866.711 €

2. LA SUBVENTION COMMUNALE

2.1. Evolution de la subvention entre 2007 et 2013

ANNEES	Montant de la subvention communale en euros	Evolution de la subvention communale année 2000 = 100	Evolution de l'indice santé (index) Année 2000 =100	Montant de la subvention communale liée à l'indice santé en euros
2000	28.067.955 €	100,0	100,0	28.067.955 €
2007	26.612.070 €	94,8	114,1	32.025.537 €
2008	23.103.974 €	82,3	118,7	33.316.663 €
2009	22.597.332 €	80,5	121,1	33.990.294 €
2010	26.120.563 €	93,1	123,8	34.748.128 €
2011	33.210.566 €	118,3	126,3	35.449.827 €
2012	36.025.246 € Ap MB	132,4	130,5	36.628.681 €
2013	36.311.711 €	130,9	133,1	37.358.448 €

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

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

Le calcul de la subvention communale 2012 a été obtenu en additionnant les trois montants suivants : $31.899.227 + 3.470.415 + 1.800.000 = 37.169.642$ €. Toutefois, lors du Comité de concertation (Ville – CPAS) du 20 juin 2012, il a été décidé de diminuer la subvention communale à concurrence du solde (soit 1.144.395,85 €) en MB1. Par conséquent, la subvention communale 2012 est passée de 37.169.642 € à 36.025.246,15 €.

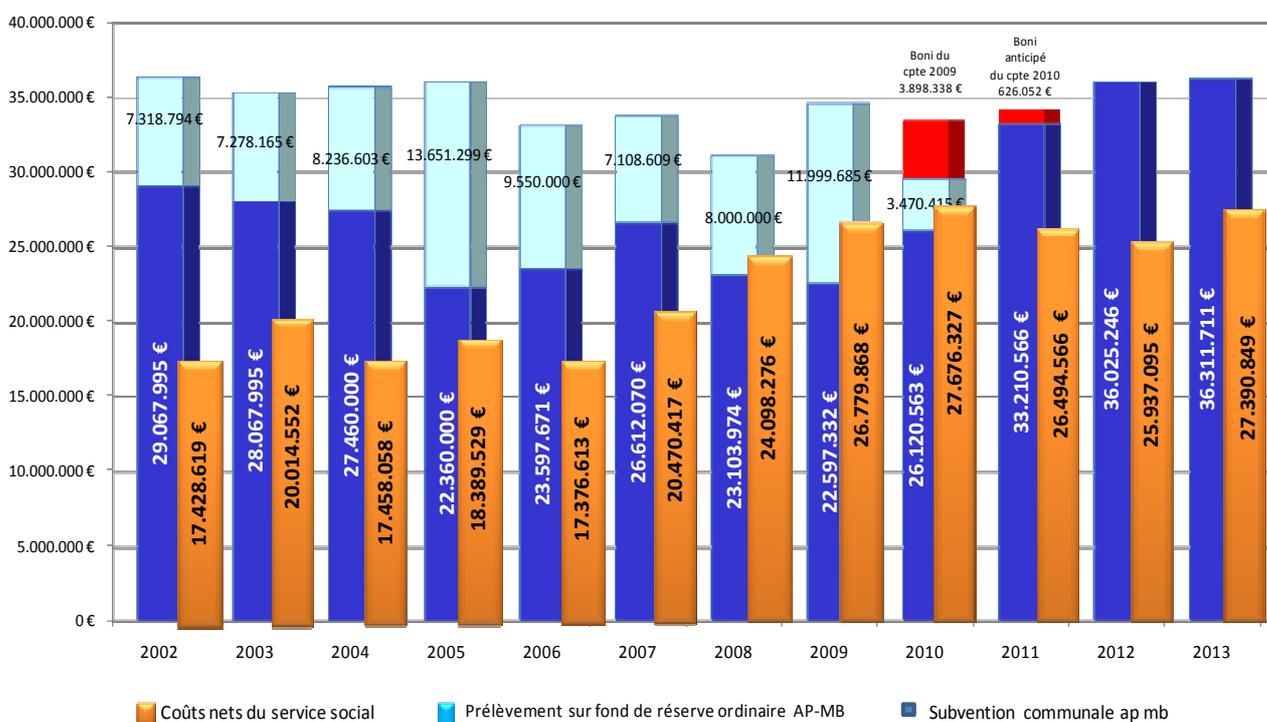
En ce qui concerne le budget 2013 et après discussion avec la Ville, il est proposé de fixer la subvention communale à 36.311.711 €, montant déterminé suite aux mesures présentées dans le cadre du plan de gestion (2013-2018). Il convient, en outre, de tenir compte d'un boni anticipé du compte 2012 qui s'élève à 2.295.794 €.

A la lecture du tableau ci-dessus et partant d'une période longitudinale, de 2000 jusque 2013, nous constatons que le montant de la subvention communale est passé de 28.067.955 € à 36.311.711 € soit une augmentation de près de 31% en l'espace de 13 ans. Comme le montre très clairement le tableau, le montant de la subvention communale avait diminué de 19,50% entre 2000 et 2009.

C'est précisément juste après cette période particulièrement marquée par la crise bancaire et financière, que la tendance s'est inversée pour atteindre en 2013 un montant de 36.311.711 €. Or, si nous prenons en considération l'évolution de l'indice santé depuis 2000, en l'appliquant avec celle de la subvention communale, nous devrions théoriquement atteindre pour l'année 2013 un montant de 37.358.448 €.

2.2. Evolution des soldes budgétaires après modifications budgétaires

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



3. COMPTE DE RÉSULTATS : DÉPENSES ET RECETTES

SERVICE SOCIAL									
	Compte	Budget	Budget 2012	Budget 2012	Projet Budget	B 2012 après MB2 -	Budget 2013 -	Budget 2013 -	% évolution
	2011	2012	après MB 1	après MB 2	2013	Budget 2012	Budget 2012	B 2012 après MB2	B 2012-2013
Dépenses de personnel	16.977.444 €	18.360.754 €	18.356.913 €	18.542.442 €	19.460.975 €	181.688 €	830.060 €	918.533 €	106%
Dépenses de fonctionnement	1.217.788 €	1.630.425 €	1.654.538 €	1.705.187 €	1.761.826 €	74.762 €	123.475 €	56.639 €	108%
Dépenses de transferts	69.989.158 €	78.741.146 €	79.430.109 €	74.283.905 €	74.913.956 €	-4.457.241 €	-3.827.551 €	630.051 €	95%
Dépenses de dettes	600.886 €	949.061 €	949.061 €	885.064 €	904.367 €	-63.997 €	-44.694 €	19.303 €	95%
Total des dépenses	88.785.277 €	99.681.386 €	100.390.621 €	95.416.598 €	97.041.124 €	-4.264.788 €	-2.918.710 €	1.624.526 €	97%
Recettes de prestations	1.024.652 €	1.136.041 €	1.136.041 €	1.123.505 €	1.109.336 €	-12.536 €	-28.173 €	-14.169 €	98%
Recettes de transferts	59.631.140 €	68.228.917 €	68.766.993 €	65.663.746 €	65.453.620 €	-2.565.171 €	-2.849.988 €	-210.126 €	96%
Recettes de dettes	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
Total des recettes	60.655.792 €	69.364.958 €	69.903.034 €	66.787.251 €	66.562.956 €	-2.577.707 €	-2.878.161 €	-224.295 €	96%
Solde	-28.129.485 €	-30.316.428 €	-30.487.587 €	-28.629.347 €	-30.478.168 €	1.687.081 €	40.549 €	-1.848.821 €	101%

MAISONS DE REPOS									
	Compte	Budget	Budget 2012	Budget 2012	Projet Budget	B 2012 après MB2 -	Budget 2013 -	Budget 2013 -	% évolution
	2011	2012	après MB 1	après MB 2	2013	Budget 2012	Budget 2012	B 2012 après MB2	B 2012-2013
Dépenses de personnel	31.307.278 €	31.892.977 €	31.885.380 €	33.086.215 €	34.411.830 €	1.193.238 €	2.518.853 €	1.325.615 €	108%
Dépenses de fonctionnement	6.110.037 €	6.445.929 €	6.726.120 €	6.592.902 €	6.429.399 €	280.191 €	-16.530 €	-163.503 €	100%
Dépenses de transferts	1.679.309 €	1.797.292 €	1.857.502 €	1.840.252 €	1.770.293 €	60.210 €	-26.999 €	-69.959 €	98%
Dépenses de dettes	2.940.587 €	3.657.234 €	3.657.234 €	3.325.113 €	3.571.642 €	0 €	-93.467 €	246.529 €	98%
Total des dépenses	42.037.210 €	43.793.432 €	44.126.236 €	44.844.482 €	46.183.164 €	1.533.639 €	2.381.857 €	1.338.682 €	105%
Recettes de prestations	17.378.399 €	18.576.931 €	18.706.981 €	18.509.182 €	19.174.112 €	130.050 €	597.181 €	664.930 €	103%
Recettes de transferts	25.044.597 €	25.510.675 €	25.867.504 €	26.554.650 €	28.453.678 €	356.829 €	2.943.003 €	1.899.028 €	112%
Recettes de dettes	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
Total des recettes	42.422.996 €	44.087.606 €	44.574.485 €	45.063.832 €	47.627.790 €	486.879 €	3.540.184 €	2.563.958 €	108%
Solde	385.786 €	294.174 €	448.249 €	219.350 €	1.444.626 €	-1.046.760 €	1.158.327 €	1.225.276 €	491%

SERVICES DE SOINS A DOMICILE

	Compte	Budget	Budget 2012	Budget 2012	Projet Budget	B 2012 après MB2 -	Budget 2013 -	Budget 2013 -	% évolution
	2011	2012	après MB 1	après MB 2	2013	Budget 2012	Budget 2012	B 2012 après MB2	B 2012-2013
Dépenses de personnel	16.544.106 €	17.363.394 €	17.363.788 €	16.902.813 €	17.021.654 €	-460.581 €	-341.740 €	118.841 €	98%
Dépenses de fonctionnement	1.511.562 €	1.571.032 €	1.567.032 €	1.576.144 €	1.567.200 €	5.112 €	-3.832 €	-8.944 €	100%
Dépenses de transferts	60.376 €	25.098 €	28.515 €	28.524 €	24.633 €	3.426 €	-465 €	-3.891 €	98%
Dépenses de dettes	104.142 €	113.782 €	113.782 €	112.845 €	111.304 €	-937 €	-2.478 €	-1.541 €	98%
Total des dépenses	18.220.185 €	19.073.306 €	19.073.117 €	18.620.326 €	18.724.791 €	-452.980 €	-348.515 €	104.465 €	98%
Recettes de prestations	3.185.359 €	3.106.662 €	3.106.722 €	3.214.627 €	3.291.927 €	107.965 €	185.265 €	77.300 €	106%
Recettes de transferts	14.156.131 €	14.596.744 €	14.581.793 €	14.190.365 €	14.600.910 €	-406.379 €	4.166 €	410.545 €	100%
Recettes de dettes	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
Total des recettes	17.341.490 €	17.703.406 €	17.688.515 €	17.404.992 €	17.892.837 €	-298.414 €	189.431 €	487.845 €	101%
Solde	-878.696 €	-1.369.900 €	-1.384.602 €	-1.215.334 €	-831.954 €	154.566 €	537.946 €	383.380 €	61%

ACTIONS DE QUARTIER

	Compte	Budget	Budget 2012	Budget 2012	Projet Budget	B 2012 après MB2 -	Budget 2013 -	Budget 2013 -	% évolution
	2011	2012	après MB 1	après MB 2	2013	Budget 2012	Budget 2012	B 2012 après MB2	B 2012-2013
Dépenses de personnel	1.806.257 €	2.013.036 €	2.013.484 €	1.987.688 €	2.128.308 €	-25.348 €	101.522 €	140.620 €	106%
Dépenses de fonctionnement	801.154 €	805.471 €	815.471 €	876.723 €	864.195 €	71.252 €	2.129 €	-12.528 €	107%
Dépenses de transferts	4.414 €	2.115 €	2.115 €	2.115 €	2.288 €	0 €	193 €	173 €	108%
Dépenses de dettes	49.895 €	61.436 €	61.436 €	55.469 €	54.492 €	-5.967 €	-6.944 €	-977 €	89%
Total des dépenses	2.661.719 €	2.882.058 €	2.892.506 €	2.921.995 €	3.049.283 €	39.937 €	96.900 €	127.288 €	106%
Recettes de prestations	204.203 €	213.191 €	213.191 €	214.091 €	218.252 €	900 €	4.896 €	4.161 €	102%
Recettes de transferts	1.926.315 €	2.058.787 €	2.065.787 €	2.115.995 €	2.248.185 €	57.208 €	84.625 €	132.190 €	109%
Recettes de dettes	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
Total des recettes	2.130.519 €	2.271.978 €	2.278.978 €	2.330.086 €	2.466.437 €	58.108 €	89.521 €	136.351 €	109%
Solde	-531.201 €	-610.080 €	-613.528 €	-591.909 €	-582.846 €	18.171 €	-7.379 €	9.063 €	96%

SERVICES DE SANTE MENTALE

	Compte 2011	Budget 2012	Budget 2012 après MB 1	Budget 2012 après MB 2	Projet Budget 2013	B 2012 après MB2 - Budget 2012	Budget 2013 - Budget 2012	Budget 2013 - B 2012 après MB2	% évolution B 2012-2013
Dépenses de personnel	1.752.755 €	1.686.921 €	1.688.569 €	1.738.882 €	1.833.950 €	51.961 €	147.029 €	95.068 €	109%
Dépenses de fonctionnement	92.669 €	114.715 €	117.075 €	94.875 €	87.700 €	-19.840 €	-27.015 €	-7.175 €	76%
Dépenses de transferts	28.062 €	72.021 €	72.021 €	72.021 €	54.738 €	0 €	-17.283 €	-17.283 €	76%
Dépenses de dettes	27.553 €	35.876 €	35.876 €	36.717 €	45.849 €	841 €	9.973 €	9.132 €	128%
Total des dépenses	1.901.039 €	1.909.533 €	1.913.541 €	1.942.495 €	2.022.237 €	32.962 €	112.704 €	79.742 €	106%
Recettes de prestations	137.033 €	122.750 €	123.250 €	113.750 €	123.687 €	-9.000 €	937 €	9.937 €	101%
Recettes de transferts	1.216.503 €	1.198.778 €	1.203.530 €	1.218.950 €	1.262.692 €	20.172 €	63.914 €	43.742 €	105%
Recettes de dettes	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
Total des recettes	1.353.536 €	1.321.528 €	1.326.780 €	1.332.700 €	1.386.379 €	11.172 €	64.851 €	53.679 €	105%
Solde	-547.502 €	-588.005 €	-586.761 €	-609.795 €	-635.858 €	-21.790 €	-47.853 €	-26.063 €	108%

POLE D'ECONOMIE SOCIALE

	Compte 2011	Budget 2012	Budget 2012 après MB 1	Budget 2012 après MB 2	Projet Budget 2013	B 2012 après MB2 - Budget 2012	Budget 2013 - Budget 2012	Budget 2013 - B 2012 après MB2	% évolution B 2012-2013
Dépenses de personnel	694.317 €	762.066 €	762.066 €	746.035 €	715.043 €	-16.031 €	-47.023 €	-30.992 €	94%
Dépenses de fonctionnement	158.244 €	253.294 €	282.682 €	285.682 €	264.600 €	32.388 €	11.306 €	-21.082 €	104%
Dépenses de transferts	2.991 €	1.940 €	4.940 €	4.940 €	2.492 €	3.000 €	552 €	-2.448 €	128%
Dépenses de dettes	83.738 €	104.943 €	104.943 €	93.150 €	123.995 €	-11.793 €	19.052 €	30.845 €	118%
Total des dépenses	939.290 €	1.122.243 €	1.154.631 €	1.129.807 €	1.106.130 €	7.564 €	-16.113 €	-23.677 €	99%
Recettes de prestations	192.837 €	314.817 €	314.814 €	315.814 €	361.912 €	997 €	47.095 €	46.098 €	115%
Recettes de transferts	402.318 €	397.701 €	376.701 €	376.701 €	339.828 €	-21.000 €	-57.873 €	-36.873 €	85%
Recettes de dettes	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
Total des recettes	595.156 €	712.518 €	691.515 €	692.515 €	701.740 €	-20.003 €	-10.778 €	9.225 €	98%
Solde	-344.134 €	-409.725 €	-463.116 €	-437.292 €	-404.390 €	-27.567 €	5.335 €	32.902 €	99%

4. LE PLAN DE GESTION

4.1. Le Plan de Gestion actualisé 2013-2018

Pour rappel, c'est en mars 2010 que les premières pistes pour l'élaboration d'un plan de gestion, nécessaire pour l'obtention du prêt extraordinaire du Gouvernement wallon, ont été présentées au Collège communal par un groupe de travail composé des deux Secrétaires, des deux Receveurs et des deux responsables budgétaires de la Ville et du CPAS de Charleroi.

Le plan de gestion 2010-2015 a été approuvé par le Conseil de l'Action sociale et le Conseil communal le 28 juin 2010. Le Gouvernement wallon en a pris acte dans sa décision du 15 juillet 2010.

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

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

En cette fin d'année 2012, il nous a semblé cohérent de reprendre un travail plus important sur l'ensemble des problématiques rencontrées par le CPAS. Avec, pour toile de fond, deux difficultés importantes :

- l'environnement économique et financier global plus qu'incertain dans lequel nous évoluons ;
- l'incertitude institutionnelle pour les années à venir avec notamment le transfert des nombreuses compétences aux Régions et Communautés. Transferts qui concernent au premier chef les matières gérées par les CPAS tel que l'hébergement des personnes âgées.

Un groupe de travail formé du Secrétaire, du Receveur, du responsable budgétaire et des membres du Comité de direction du CPAS a dès lors réévalué l'ensemble des mesures prises jusqu'à présent. Certaines sont maintenant considérées comme terminées, dans le sens où leurs effets financiers sont pérennes et sont automatiquement intégrés dans les prévisions budgétaires de ces prochaines années. D'autres ont dû être abandonnées ou ajustées. Enfin, de nouvelles mesures ont été imaginées afin d'atteindre les objectifs fixés.

Le plan de gestion actualisé 2013-2018 présente donc l'ensemble de ces mesures actives (anciennes et nouvelles) ainsi que les trajectoires résultantes pour les cinq années à venir.

Ci-après, vous trouverez un tableau récapitulatif reprenant toutes les mesures actualisées.

4.2. Tableau récapitulatif

	Références mesures	Projections 2013 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2014 et ajustements	Projections 2014 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2015 et ajustements	Projections 2015 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2016 et ajustements	Projections 2016 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2017 et ajustements	Projections 2017 avec nouvelles mesures et ajustements	Mesures 2018 et ajustements	Projections 2018 avec nouvelles mesures et ajustements
RECETTES DE PRESTATIONS	SAD1+SAD3 +AH4+AH7	24.602.589	164.604	25.259.245	-18.873	25.577.661	322.192	26.430.656	327.308	26.957.942	1.731.851	28.895.097
RECETTES DE TRANSFERTS	AS11+AH4 +AS10	159.367.209	-1.202.200	161.776.268	-1.754.366	166.342.636	-1.384.789	171.188.972	-1.384.789	175.386.201	213.329	181.291.986
RECETTES DE DETTE		80.000		80.000		80.000		80.000		80.000		80.000
EXERCICES ANTERIEURS		3.903.836		0		0		0		0		0
PRELEVEMENTS		0		0		0		0		0		0
TOTAL RECETTES		187.953.634	1.037.596	187.115.513	1.773.239	192.000.296	1.062.597	197.699.629	1.057.481	202.424.143	-1.945.180	210.267.083
DEPENSES DE PERSONNEL	GRH4+GRH5 +GRH6+GRH7 +GRH8+AH4	89.071.176	-1.771.022	90.587.154	-3.099.292	92.650.132	-3.219.367	96.028.658	-3.667.541	99.189.636	-2.787.953	103.792.218
DEPENSES DE FONCTIONNEMENT	FON10+AH4	14.217.968	0	14.217.968	-227.195	14.144.961	-222.812	14.308.811	-227.269	14.469.314	141.832	15.009.095
DEPENSES DE TRANSFERTS	AS10+SM5 +GRH8	77.682.185	-1.610.700	78.658.310	-1.534.700	82.150.726	-1.534.700	85.156.423	-1.534.700	87.095.133	-1.534.700	89.080.206

DEPENSES DE DETTE		5.580.241		6.025.255		7.189.546		7.643.706		8.029.653		8.869.916
EXERCICES ANTERIEURS		1.402.064		1.400.000		200.000		200.000		200.000		200.000
PRELEVEMENTS		0		0		0		0		0		0
TOTAL DEPENSES		187.953.634	-3.381.722	190.888.687	-4.861.187	196.335.365	-4.976.879	203.337.599	-5.429.510	208.983.737	-4.180.821	225.313.077
DIFFERENTIEL		0	-2.344.126	-3.773.174	-3.087.948	-4.335.069	-3.914.282	-5.637.970	-4.372.029	-6.559.594	-6.126.001	-6.684.352
Mesures à identifier afin de combler l'augmentation du taux de pension + coût des « congés préalables à la retraite »				-3.773.174		-2.832.917		-3.490.844		-4.272.793		-5.054.742
Revendication d'une prise en charge supplémentaire de 3 % par le fédéral des dépenses RI (333-01)						1.502.151		1.564.314		1.596.639		1.629.610
Solde mesures à identifier				0		0		-582.812		-690.162		0

4.3. Les synergies avec la Ville de Charleroi

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

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

A l'occasion de l'actualisation de ce plan de gestion, les synergies suivantes ont été évaluées :

1. Abri de nuit Dourlet et hébergement d'urgence
2. Abri de nuit supplétif
3. Amplification au sein de la Ville de l'activation des personnes engagées dans le cadre de l'art. 60§7
4. Article 27
5. Chèques sport
6. Gestion commune des archives
7. Gestion des ressources humaines
8. Gestion de la dette
9. Gestion de la trésorerie
10. Gestion des biens d'expulsion
11. Intégration du service social de la Ville avec les antennes sociales du CPAS
12. Maison de l'énergie
13. Partenariat entre la Police de Charleroi et le CPAS
14. Réquisition douce d'immeubles
15. Restaurants du cœur de Charleroi

Par rapport au plan de gestion d'origine, ne sont donc pas évoqués :

- la gestion du FIPI et de la PGV, du Relais social, de l'Agence immobilière sociale, dont les modalités de gestion n'ont pas évolué ;
- les marchés conjoints puisqu'à ce jour, il n'existe plus que le marché des services financiers relatif aux emprunts ;
- les prestations d'imprimerie, le CPAS n'ayant plus été sollicité à cet effet.

Sont par contre décrites des mesures nouvelles non mentionnées dans le plan d'origine :

- Amplification au sein de la Ville de l'activation des personnes engagées dans le cadre de l'art.60§7
- Abri de nuit supplétif
- Article 27
- Chèque-sport
- Restaurant du coeur

CONCLUSION

2013 sera un tournant important pour notre institution car c'est l'année de l'instauration d'un nouveau conseil de l'action sociale, reflet de la nouvelle majorité politique issue des élections du 14 octobre dernier.

Durant cette nouvelle mandature, notre institution va devoir affronter deux défis majeurs :

- Faire face au phénomène de paupérisation qui s'accroît progressivement depuis 2008 : même si on constate depuis ces derniers mois une relative diminution des bénéficiaires du RIS et de l'AFE, on sait que la pauvreté ne diminue pas pour autant à Charleroi. On observe d'ailleurs, entre 2011 et 2012, une augmentation significative -de l'ordre de 15 %- en ce qui concerne les aides sociales complémentaires (frais médicaux et pharmaceutiques, intervention dans le paiement des factures de gaz, eau, électricité, etc.).

Nous risquons en effet de devoir gérer, dans les mois à venir, une diversification des demandes d'aide et d'accueillir une nouvelle catégorie de bénéficiaires, appelés les « travailleurs pauvres ». Il s'agit de personnes occupant un emploi précaire (CDD, intérimaires,...) et qui n'arrivent pas, même en occupant un poste rémunéré, à joindre les deux bouts à la fin du mois. Cela risque d'avoir un impact considérable sur notre budget car les montants engagés pour ces aides complémentaires proviennent en partie des fonds propres du CPAS.

Notons aussi qu'avec les nouvelles règles en matière de dégressivité des allocations de chômage ainsi que le transfert des nombreuses compétences du Fédéral vers les Régions, nous prévoyons un impact important sur les finances du CPAS même si nous ne pouvons pas encore, à l'heure actuelle, les quantifier précisément.

- Anticiper le vieillissement de la population : en plus d'être abordée en termes de coût, la question du vieillissement de la population doit l'être aussi en termes de services, d'accueil et d'hébergement : repas à domicile, aides familiales, aides ménagères, ergothérapeutes, soins à domicile, maisons de repos, centre de jours, résidence-services. C'est la raison pour laquelle nous poursuivrons en 2013 les travaux de rénovation, d'extension et de construction qui ont été adoptés dans notre plan d'investissement pluriannuel en 2000. L'étude de faisabilité relative à la construction de notre dixième maison de repos sera largement poursuivie.

Soulignons que, face à l'importance des signaux forts impactant notre budget 2013, nous devons davantage être créatif et imaginatif à l'égard de nos publics car, au-delà des services à dimensions sociales, nous avons la volonté de prévenir -voire de rompre- l'isolement de toute une partie de la population, fléau qui ne peut qu'accroître les phénomènes d'exclusion et de précarité.

Enfin, nous remercions chaque membre du Conseil sortant pour le travail accompli, et tout particulièrement son Président, Monsieur Bernard Dallons.

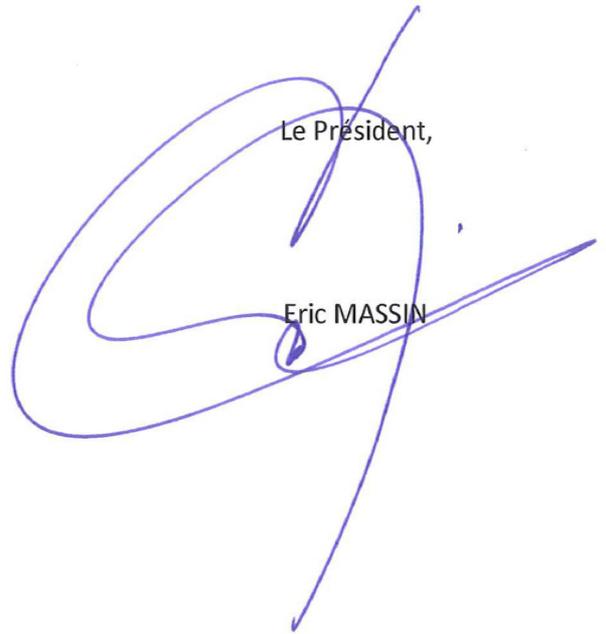
Le nouveau Conseil va poursuivre dans cette même voie, afin d'apporter une aide diversifiée de qualité à nos concitoyens.

Le Secrétaire,



Bernard VAN HUMSKERKEN

Le Président,



Eric MASSIN