

CPAS DE CHARLEROI



Rapport d'activités 2011



Sommaire

INTRODUCTION	3
1. L'ACTION SOCIALE	4
1.1. Le Service social de Première ligne.....	4
1.1.1. Le Droit à l'intégration sociale.....	4
1.1.2. Le Revenu d'intégration sociale.....	7
1.1.3. Le Projet individualisé d'intégration sociale.....	11
1.2. Le Passage 45.....	15
1.3. Le Service Médiation de Dettes.....	19
1.4. Le Pôle Énergie.....	21
1.5. L'Hébergement et le Logement.....	24
1.6. Le Service Jeunesse	26
1.7. Le Pôle Maison d'Accueil et Logements Accompagnés	29
1.8. Le Dispositif d'Urgence Sociale.....	31
1.9. Le Pôle Economie Sociale	34
2. LES ACTIONS DE QUARTIER	40
3. LES SERVICES D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE	47
3.1. Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées.....	47
3.2. Les repas à domicile.....	50
3.3. Les soins à domicile	51
3.4. Les titres-services	52
3.5. Les gardes à domicile	53
3.6. Les gardes d'enfants malades.....	55
4. L'ACCUEIL ET L'HEBERGEMENT DES PERSONNES AGEES	56
5. LA SANTE MENTALE.....	63
6. LES RESSOURCES HUMAINES	65
7. L'INFORMATIQUE	69
8. LE PATRIMOINE	72
9. LE PLAN DE GESTION	74
10. LE PLAN D'ENTREPRISE.....	77
CONCLUSION	78

INTRODUCTION

Le présent rapport d'activités dresse un bilan des actions réalisées par le CPAS de Charleroi durant l'année 2011. Ce document doit idéalement se lire en complément des rapports au compte et au plan de gestion 2011.

A l'inverse de la note de politique générale qui propose une approche prospective pour l'année à venir, ces 3 documents se fondent sur une approche bilantaire de l'année écoulée.

Un nombre important d'agents du CPAS se sont mobilisés afin de fournir, dans leur champ de compétence les informations nécessaires à établir une multitude de paramètres relatifs à l'action sociale déployée par le CPAS sur l'ensemble de l'entité de Charleroi.

Le rapport d'activité se veut dès lors un instrument de connaissance offrant à chacun, selon son niveau de responsabilité, une vision claire et synthétique sur la situation sociale à Charleroi mais aussi sur l'ensemble des services proposés à la population.

A ce moment, nous devons adresser nos remerciements les plus vifs aux 2500 agents du CPAS de Charleroi qui, chaque jour, se donnent sans compter pour assurer la dignité de nos concitoyens.

Le CPAS n'est pas isolé : dans de nombreux domaines d'intervention, nous travaillons avec des partenaires qui nous permettent de remplir nos missions. Pensons notamment aux nombreuses institutions qui nous aident dans l'insertion des personnes aidées ou qui accueillent nos stagiaires.

Enfin, nous remercions les membres du Conseil de l'Action sociale, de la majorité et de l'opposition, qui, par leur travail dans les différents comités ou leur implication personnelle, prennent la mesure des défis que doivent relever, tout au long de l'année, le personnel de nos services et établissements.

1. L'ACTION SOCIALE

1.1. Le Service social de Première ligne

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

Personnel	
Premier Directeur	1
Chef de Division	1
Adjoints à la Direction	3,3
Juristes	4,5
Managers sociaux	9
Assistants sociaux dirigeants	1,8
Travailleurs sociaux	100
Administratifs en antenne sociale	48,9
Administratifs pour le Service social central – Service support	53,1
TOTAL	222,6 ETP

1.1.1. Le Droit à l'intégration sociale

L'article 1^{er} de la Loi organique des CPAS prévoit que « toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine ».

Les CPAS ont pour mission de garantir le droit à l'intégration sociale pour les personnes qui ne disposent pas de revenus suffisants et qui remplissent les conditions légales.

Afin de favoriser l'intégration sociale, notre CPAS dispose de trois instruments principaux : l'emploi, le revenu d'intégration et le projet individualisé d'intégration sociale. Cela nous permet de répondre aux demandes d'aide financière et/ou médicale introduites par tout citoyen résidant sur le territoire de Charleroi et ce, dans le respect des lois qui régissent les CPAS, à savoir :

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

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

Types d'aides	2007		2008		2009		2010		2011	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
RIS	5.700	52,50%	6.363	46,60%	7.728	58,00%	8.194	57,00%	8.463	55,70%
AFE	592	5,40%	713	5,20%	943	7,10%	1.314	9,10%	1.703	11,21%
Autres aides financières diverses	3.871	35,60%	4.083	29,90%	4.633	34,80%	4.425	30,80%	3.465	22,80%
Allocation loyer	1.399	12,90%	1.460	10,70%	1.577	11,80%	1.393	9,70%	1.073	7,06%
Avances	239	2,20%	137	1,00%	134	1,00%	168	1,20%	39	0,26%
Allocation chauffage	2.457	22,60%	3.950	28,90%	2.213	16,60%	2.942	20,50%	3.240	21,32%
Frais médico-pharmaceutiques	1.244	11,40%	1.230	9,00%	1.605	12,10%	1.384	9,60%	1.253	8,25%
Eau, gaz, électricité	1.190	11,00%	1.222	9,00%	1.282	9,60%	1.161	8,10%	1.262	8,31%
frais scol. + classes de neige	197	1,80%	201	1,50%	158	1,20%	118	0,80%	82	0,54%
Total des bénéficiaires	10.867		13.646		13.316		14.377		14.871	

Entre 2010 et 2011, le CPAS enregistre une croissance de 3,4 % du nombre total des bénéficiaires de l'aide sociale (tout type d'aide confondu, en ce compris le Revenu d'intégration sociale). L'année précédente, cette croissance était d'environ 8%.

Les types d'aides qui ont connu, entre 2010 et 2011, des augmentations supérieures à la tendance générale sont :

- les aides financières équivalentes avec une progression de (+29,6%),
- l'allocation de chauffage, essentiellement le Fonds Social Mazout, avec près de (+10%),
- les aides octroyées aux familles de disposant pas de ressources suffisantes pour régler les factures d'énergie (eau, gaz et électricité) avec (+8,7%).

A noter que le Revenu d'intégration sociale (RIS) a enregistré une augmentation qui se rapproche de la tendance générale avec 3,3%. En revanche, les types d'aides ayant connu des diminutions sont :

- les interventions en matière de loyer et/ou de garantie locative avec (-23%),
- les aides financières diverses (les bons nourritures, les aides pour les personnes s'inscrivant à une formation ou à la recherche d'un emploi, etc.) avec une diminution de (-21,7%),
- et les frais médico-pharmaceutiques avec une diminution de (-9,5%).

B. Evolution du nombre de bénéficiaires du RIS et des autres aides¹

	2007		2008		2009		2010		2011	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Revenu d'intégration	5.700	52,5%	6.363	46,6%	7.728	58,0%	8.194	57,0%	8.463	56,9%
Autres aides sociales	5.167	47,5%	7.283	53,4%	5.588	42,0%	6.183	43,0%	6.408	43,1%
TOTAL	10.867	100%	13.646	100%	13.316	100%	14.377	100%	14.871	100%

Comme pour les années 2009 et 2010, on observe que le RIS représente à lui seul environ 57 % de l'ensemble des aides octroyées par le CPAS de Charleroi, et que les autres aides sociales (à savoir : aides financières équivalentes, autres aides financières diverses, allocation loyers, allocation chauffage, avances diverses, frais médico-pharmaceutiques, charges locatives et hébergement) représentent quant à elles 43 %.

C. Evolution du nombre de dossiers actifs par travailleur social de première ligne

	2007	2008	2009	2010	2011
Personnel administratif	34	35	47	48	50
Nombre d'AS (sans les MS)	71	72	92	94	101
TS/RIS	80	88	84	87	84
TS/AS	153	190	145	153	147

La période de 2007 à 2008 a principalement été marquée par une crise économique et financière qui n'a épargné aucun secteur, surtout les plus vulnérables.

Au cours de cette même période, le CPAS de Charleroi avait constaté une importante augmentation de la charge de travail des travailleurs sociaux de première ligne. Chacun d'eux devait, en moyenne, gérer près de 190 dossiers.

Cette charge de travail étant largement au-dessus de la moyenne régionale (soit 155 dossiers), le CPAS de Charleroi a procédé à un recrutement de 30 travailleurs sociaux et de 15 agents administratifs supplémentaires, renforçant ainsi de 41 % les équipes de première ligne en l'espace de 2 ans.

Cet important renfort a permis de réduire significativement le nombre de dossiers actifs par travailleur social. Le ratio par travailleur est ainsi passé de 190 dossiers en 2008 à 147 en 2011, (soit une diminution de l'ordre de 22,6 %).

¹ La base annuelle tient compte de l'ensemble des bénéficiaires qui, au cours de l'année de référence, ont perçu au moins un paiement en matière de RIS.

1.1.2. Le Revenu d'intégration sociale

Le Revenu d'intégration sociale (RIS) est un revenu minimum accordé aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes, ni ne peuvent y prétendre, ni ne sont en mesure de se les procurer soit par leurs efforts personnels, soit par d'autres moyens.

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

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

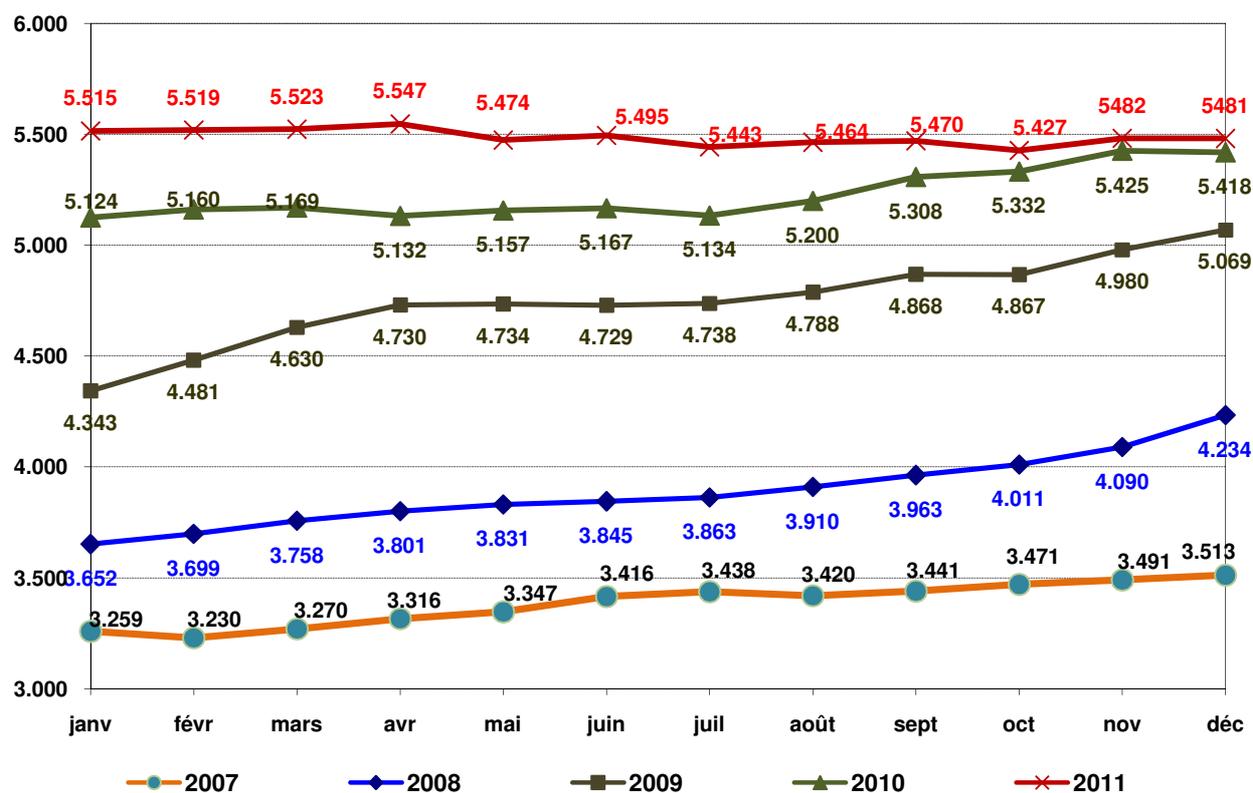
	Catégorie 1 (personne cohabitante)	Catégorie 2 (personne isolée)	Catégorie 3 (personne vivant avec une famille à sa charge)	Indice 2006 = 100
<u>1/10/2006</u>	429,66	644,48	859,31	100
<u>1/04/2007</u> (augmentation, A.R. 15/03/2007)	438,25	657,37	876,5	102
<u>1/01/2008</u> (augmentation, A.R. 15/03/2007) (saut d'index)	455,96	683,95	911,93	106,12
<u>1/05/2008</u> (saut d'index)	465,07	697,61	930,14	108,24
<u>1/09/2008</u> (saut d'index)	474,37	711,56	948,74	110,41
<u>1/06/2009</u> (augmentation de 2% - l'application du mécanisme légal de liaison au bien-être – MB)	483,86	725,79	967,72	112,61
<u>1/09/2010</u> (saut d'index)	493,54	740,32	987,09	114,87
<u>1/05/2011</u> (saut d'index)	503,41	755,12	1.006,82	117,17
<u>1/09/2011</u> (augmentation de 2% - l'application du mécanisme légal de liaison au bien-être)	513,46	770,18	1.026,91	119,50
<u>1/02/2012</u> (saut d'index)	523,74	788,61	1047,48	121,9

Comme on peut le constater, depuis 2006, les montants mensuels du RIS ont été influencés par 5 sauts d'index et 4 modifications du montant de base suite à l'application du mécanisme légal de liaison au bien-être.

L'évolution de l'indice représenté dans la dernière colonne nous apporte de précieuses informations sur le taux de croissance des montants de base mensuels indexés du revenu d'intégration sociale par rapport à l'année 2006 et dont la base est égale à 100.

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

B. Evolution mensuelle du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS) – CPAS de Charleroi – de 2007 à 2011



L'augmentation du nombre mensuel de bénéficiaires du RIS s'est accélérée à partir de janvier 2007 et ce, jusqu'en décembre 2009, dépassant ainsi pour la première fois le seuil symbolique des 5.000 bénéficiaires mensuels. Le rythme d'accroissement s'est néanmoins ralenti en 2010 mais reste, sur une base moyenne mensuelle, de 10,1% plus élevé par rapport à la moyenne mensuelle de l'année 2009.

Il importe enfin de souligner que depuis le début de l'année 2011, on observe une relative stagnation, voire même une diminution du nombre mensuel de bénéficiaires. Celle-ci peut être observée dans le graphique ci-dessus dès le mois d'avril.

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

ANTENNES SOCIALES	En moyenne mensuelle		Part du total	en moyenne mensuelle
	2011	2010	en base annuelle 2010	
Charleroi	1.164	1.193	21,4%	-2%
Couillet	236	212	4,3%	11%
Dampremy	253	247	4,7%	3%
Gilly	479	463	8,8%	3%
Gosselies	296	322	5,4%	-8%
Jumet	515	462	9,5%	12%
Lodelinsart	196	193	3,6%	2%
Marchienne	382	392	7,0%	-3%
Marcinelle	505	468	9,3%	8%
Monceau + Goutroux	227	206	4,2%	11%
Montignies S/S 1 + 2	662	485	12,2%	36%
Mont-sur-Marchienne	130	128	2,4%	1%
Ransart	87	79	1,6%	10%
Roux	159	128	2,9%	24%
Marchienne Docherie	128	142	2,4%	-9%
DUS	178	/	3,3%	
TOTAL	5.427	5.227	100,0%	4%

On observe, entre les antennes sociales, des différences non seulement au niveau de la répartition des bénéficiaires mais aussi au niveau de leur évolution.

L'antenne de Charleroi, qui compte proportionnellement le plus de bénéficiaires, enregistre une diminution de 2% comparé à l'année dernière. Il en va de même en ce qui concerne les antennes sociales de Marchienne-Docherie et de Gosselies où le pourcentage de bénéficiaires a diminué respectivement de 9% et 8%.

Par contre, les pourcentages de progression sont plus importants à Montignies-sur-Sambre et à Roux avec une augmentation de 36% et 24%.

D. Evolution des bénéficiaires aidés par le CPAS de Charleroi suite aux sanctions et/ou exclusions ONEM²

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de bénéficiaires	630	865	1.335	1.235	1.131
2006 Indice = 100	100	137	212	196	180

² Ces statistiques concernent uniquement l'année en cours et ne cumulent pas les exclus des années précédentes.

Le nombre de bénéficiaires aidés par le CPAS de Charleroi et ayant fait l'objet de « sanctions/exclusions » des allocations de chômage a baissé de 8,4%. Sur base des chiffres enregistrés par le service social, combinés avec ceux du fichier windev, on est passé de 1.235 en 2010 à 1.131 en 2011. On s'éloigne tout doucement du pic enregistré en 2009 (1.335 sanctions), année-record depuis 2007.

Toutefois, au fil des années, les personnes sanctionnées et exclues viennent s'ajouter à celles des années précédentes; et comme le précise « l'UVCW – Section CPAS », la politique de sanction massive mise en place par l'ONEm a des conséquences, bien sûr humaines sur les chômeurs, mais aussi institutionnelles sur les CPAS qui subissent, au niveau local, le poids financier de cette mesure prise au niveau fédéral.

	Durée de la sanction et exclusion			
	2010		2011	
	nb	%	nb	%
Moins de 4 mois	271	22%	280	25%
4 mois et plus	493	40%	437	39%
Exclusions	464	38%	406	36%
Inconnue	7	1%	8	1%
Total	1.235	100%	1.131	100%

Le tableau ci-dessus nous informe sur la durée des sanctions. Entre 2010 et 2011, on remarque un recul du nombre de bénéficiaires ayant été sanctionnés par l'ONEM pour une période de 4 mois et plus. Il en va de même en ce qui concerne les exclusions.

Pas d'euphorie toutefois car le nombre de personnes exclues des allocations de chômage demeure encore trop important pour l'année 2011. Une fois les interventions de l'Etat déduites, le coût net pour notre CPAS représente un montant de l'ordre de 3 millions d'euros.

En cette période de crise, bien que le nombre de personnes et de familles à aider n'ait globalement augmenté que de 3,4%, le nombre d'exclusions du bénéfice des allocations de chômage risque d'hypothéquer les principales missions de notre Centre, surtout celles qui s'inscrivent dans une volonté d'intégration des personnes les plus démunies.

1.1.3. Le Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)

En 1993, le législateur avait introduit dans la loi sur le minimum de moyens d'existence (Minimex), un Projet Individualisé d'Intégration Sociale afin de combattre la pauvreté et la précarité financière.

Ce Projet individualisé d'intégration sociale vise, aujourd'hui, à définir les étapes nécessaires et les objectifs en vue de faciliter l'insertion sociale et/ou professionnelle de tout bénéficiaire du Droit à l'intégration sociale (DIS), pour lequel l'emploi n'est pas envisageable dans un premier temps.³

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

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

De 2007 à 2011, les 3 formes de PIIS ont évolué comme suit au sein du CPAS de Charleroi :

	2007	2008	2009	2010	2011
PIIS de Formation	179	181	346	328	471
PIIS à Orientation sociale	365	345	426	625	724
PIIS Etudiants⁴	331	393	451	519	590
TOTAL	875	919	1.223	1.472	1.785

En 2007, le CPAS de Charleroi avait proposé un projet individualisé d'intégration sociale à 875 bénéficiaires; en 2011, on en compte 1.785, soit le double en l'espace de 5 ans.

³ V. sur le site : <http://www.ocmw-info-cpas.be/>

⁴ Pour éviter qu'une personne ne soit comptabilisée plusieurs fois, le relevé statistique annuel des PIIS étudiants est relatif à une année académique.

Excepté les PIIS étudiants dont l'évolution ($\pm 78\%$) est quasi comparable à celle enregistrée par le RIS durant la même période, ce sont les PIIS de formation et les PIIS à orientation sociale qui ont connu la progression plus spectaculaire, soit respectivement 163% et 98%.

Pour l'année 2011, les 471 PIIS de formation concernent :

Contrats formations	25 ans et -			> 25 ans			Total général
	F	H	T	F	H	T	
Stages en Régie de Quartier	58	56	114	87	111	198	312
Formations en EFT	11	8	19	30	32	62	81
Mises en situation active	10	22	32	9	17	26	58
Formations professionnelles qualifiantes	3	8	11	7	2	9	20
Total général	82	94	176	133	162	295	471

Le tableau croisé ci-dessus nous informe que 63% des PIIS de formation concernent des personnes âgées de plus de 25 ans. Celles-ci s'inscrivent majoritairement dans des « formations en EFT » ou dans des « stages de pré-qualification en Régie de Quartier » ; alors que les jeunes de moins de 25 ans sont davantage orientés vers des « mises en situation active » et dans une moindre mesure vers des « formations professionnelles qualifiantes ».

Pour l'année 2011, les 471 PIIS de formation concernent :

AGES	F	H	Total général
25 ans et -	351	305	656
> 25 ans	33	35	68
Total général	384	340	724

En ce qui concerne les PIIS à orientation sociale, sur l'ensemble des 724 bénéficiaires en 2011, on compte près de 91 % de jeunes âgés de moins de 25 ans.

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

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

ANNEES ACADEMIQUES											
Niveaux d'enseignement		2006/2007		2007/2008		2008/2009		2009/2010		2010/2011	
Contrat d'apprentissage + CEFA ⁵		5	1,5%	9	2,3%	16	3,5%	14	2,7%	18	3,1%
Secondaire	Général	23	6,9%	27	6,9%	32	7,1%	36	6,9%	41	6,9%
	Technique	61	18,4%	73	18,6%	83	18,4%	88	17,0%	91	15,4%
	Professionnel	84	25,4%	110	28,0%	99	22,0%	134	25,8%	158	26,8%
	Spécial	14	4,2%	15	3,8%	30	6,7%	27	5,2%	39	6,6%
Bachelier professionnalisant (graduat)		92	27,8%	99	25,2%	128	28,4%	147	28,4%	167	28,3%
Bachelier de transition (candidatures)		31	9,4%	31	7,9%	33	7,3%	41	7,9%	38	6,4%
Master (licences) + doctorat		21	6,3%	29	7,4%	30	6,7%	32	6,2%	38	6,4%
TOTAL		331	100,0%	393	100,0%	451	100,0%	519	100,0%	590	100,0%

A la lecture du tableau ci-dessus, on peut constater que le nombre de PIIS étudiants traités durant l'année académique 2010/2011 a augmenté de 78 % comparé à l'année 2006/2007. Pour chaque année académique, les jeunes bénéficiaires de moins de 25 ans constituent 95 % de l'ensemble des PIIS étudiants.

On s'aperçoit que le bachelier professionnalisant (graduat), avec 28,3%, représente la filière d'études la plus suivie par les jeunes bénéficiaires d'un PIIS étudiant. Viennent ensuite, le niveau secondaire professionnel avec 26,8% et le niveau secondaire technique avec 15,4%.

A noter également que, d'une année à l'autre, la répartition entre niveaux d'enseignement demeure plus ou moins stationnaire. D'une manière générale, 55,6% des jeunes bénéficiaires entament ou poursuivent leurs études dans l'enseignement secondaire (général, technique ou professionnel voire spécial), contre 41,1% qui s'inscrivent dans l'enseignement supérieur (bachelier ou universitaire).

Sur l'ensemble des 590 bénéficiaires d'un PIIS « étudiant » répertoriés au cours de l'année académique 2010/2011, le suivi scolaire et contractuel est le suivant :

- 239 étudiants ont réussi leur année d'étude, soit près de 41% ;
- 137 ont échoué, soit 23 % :
 - 88 redoublent et poursuivent leurs études ;
 - 49 sont en stage d'attente, concluent un nouveau contrat d'intégration sociale ou ne sont plus aidés pour divers motifs.
- 189 ont interrompu leur contrat étudiant, soit 32% :
 - 121 ont abandonné leurs études en cours d'exercice ;
 - 36 poursuivent les études dans le même cycle ou dans le cycle supérieur d'études
 - 32 n'ont plus été aidés en cours d'études pour divers motifs ;

⁵ CEFA : Centre d'éducation et de formation en alternance.

- La situation « post-scolaire » de 25 étudiants n'est pas connue, les intéressés ne s'étant plus présentés auprès des services sociaux du CPAS (l'aide n'a donc plus été accordée).
- le taux de réussite est supérieur à :
 - 52 % pour l'enseignement universitaire
 - 46 % pour l'enseignement secondaire général
 - 43 % pour l'enseignement secondaire technique

Les taux de réussite les plus faibles sont enregistrés dans l'enseignement supérieur, notamment en bachelier de transition (avec 39%) et en bachelier professionnalisant (avec 36%).

1.2. Le Passage 45

L'insertion socioprofessionnelle	
Bilan Espace Emploi	14,65
Article 60	11,6
Article 61/Activa/Autres	4
Coordination et administratifs	11,3
L'insertion sociale	
« Carrefour-Projets » - SIS	5
L'économie solidaire	
La coopérative/Cafétaria/Look-coiffure	3,5
TOTAL	50,05 ETP

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

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

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

1.2.1. L'insertion socioprofessionnelle

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

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

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Insertion socioprofessionnelle	2.371	2.301	2.506	2.923	3.223*
Article 60	832	775	770	753	745
Article 61	127	97	133	96	87
Activa	21	35	32	48	74
PTP⁶	18	23	19	16	15
SINE⁷	34	34	32	39	44
Autres (CPE⁸/APE...)	99	106	105	120	84

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

En 2011, notre service d'insertion socioprofessionnelle compte 3.223 bénéficiaires, soit une augmentation de 10 % par rapport à l'année 2010.

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

L'augmentation significative du nombre de personnes participant régulièrement aux activités d'insertion sociale constitue donc un indice qui justifie le besoin d'une politique (fédérale et régionale) d'activation actuellement en cours.

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

Tout comme en 2010, alors qu'on constate une augmentation du public demandant une insertion socioprofessionnelle, on observe par ailleurs une stagnation du nombre de mise à l'emploi sous contrat art. 60 et 61. Cela s'explique par le fait que de plus en plus de personnes expriment leur volonté de travailler mais n'ont néanmoins pas atteint le seuil minimum d'employabilité (compétences sociales et maîtrise de la langue française).

Soulignons qu'en 2011, nous avons expérimenté de nouvelles actions de recrutement. Des séances d'informations destinées à l'ensemble des bénéficiaires ont en effet été organisées dans le but de présenter les formations « métier » (technicienne de surface, auxiliaire de l'enfance, aide ménagère, etc.) qu'ils avaient l'opportunité de suivre.

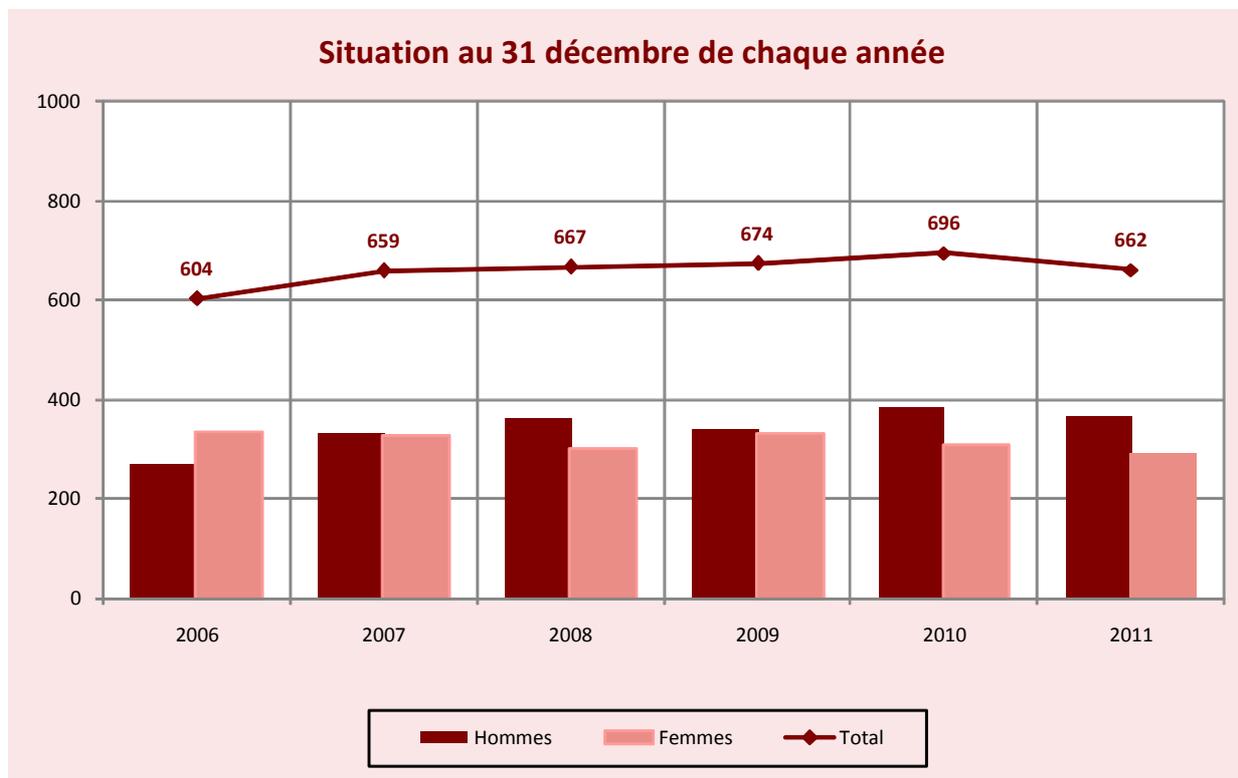
En termes de mise à l'emploi et d'inscription en formation, cette méthodologie a été porteuse de résultats.

⁶ PTP : Programme de transition professionnelle dans le cadre du programme de résorption chômage (RW).

⁷ SINE : Activation spécifique au secteur de l'économie sociale.

⁸ CPE : Contrat 1er emploi pour les demandeurs d'emploi de moins de 25 ans.

B. L'évolution du nombre de bénéficiaires mis à l'emploi (Art.60 et 61, Activa, PTP, Sine et autres)



Au 31 décembre 2011, 662 bénéficiaires (dont 368 hommes et 294 femmes) étaient occupés dans un contrat d'emploi ; sur une année complète, le nombre dépasse le millier.

Notons que la mise à l'emploi via le contrat de travail article 60 constitue une étape déterminante vers l'intégration sociale et professionnelle du bénéficiaire du RIS. Une expérience professionnelle augmente en effet les chances de trouver un emploi durable par après.

En 2011, les « emplois formation » -subsidés par le Fonds social européen- ont permis de former 199 bénéficiaires, dont 122 femmes, sous contrat de travail article 60. Ces formations qualifiantes et certifiantes sont données sous forme de modules de type court. Citons par exemple les formations en alphabétisation, d'aide ménager(ère) ou d'aide familial(e), l'initiation aux normes Haccp (fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social - cfr Arrêté du 29 septembre 1997), ou encore l'initiation aux techniques de bases en nettoyage (ITN).

La clé de la réussite des projets de formation est incontestablement le partenariat avec les différents opérateurs de formation dont la FUNOC⁹, la Promotion sociale, les crèches de la région de Charleroi ou encore l'association « Lire et écrire ». Grâce à une coopération exigeante, on atteint en effet plus facilement l'objectif commun visé qui est : l'insertion durable par la qualification.

Notons également que l'accompagnement des personnes à travers les « emplois formation » donne la possibilité aux usagers de dépasser plus rapidement leurs difficultés, et ce grâce non seulement à un accompagnement personnalisé mais aussi à un soutien spécialisé.

⁹ Formation pour l'Université Ouverte de Charleroi.

1.2.2. L'économie solidaire

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

A. Evolution du nombre de bénéficiaires fréquentant la coopérative alimentaire

	2007	2008	2009	2010	2011
Clients de la Coopérative	842	960	1.250	1.249	1.077

En 2011, le nombre de bénéficiaires de la coopérative alimentaire a diminué de 13,7 %. C'est la conséquence probable de la réorganisation de l'approvisionnement entraînant des augmentations de prix importantes des produits de base tel que le pain (+0,50 cents en 2010, +1 euro en 2011), mais aussi de l'arrêt temporaire de la vente de fruits et légumes.

D'autre part, on constate une « fidélisation » des bénéficiaires venant à la coopérative, ce qui reflète une hausse de la précarité à Charleroi.

1.2.3. Le service d'insertion sociale (SIS)

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

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Carrefour-Projets	131	111	139	156	191

L'augmentation du nombre de bénéficiaires « carrefour-projets » se confirme d'année en année. En 2011, on atteint les 191 personnes, soit 45 % de plus qu'en 2007.

Les passages vers les parcours d'insertion professionnelle restent par contre stables, en moyenne 30% par an.

1.3. Le Service Médiation de Dettes

Composition du service	
Responsable	1
Travailleurs sociaux	8,2
Agents administratifs	2,6
TOTAL	11,8 ETP

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Personnes reçues en permanence	2.387	2.613	3.207	2.541	3.000
Premiers RDV demandés	1.108	1.202	1.134	1.007	921
Nouveaux dossiers ouverts	648	585	635	602	574
Suivis	447	505	614	636	673
Nombre de dossiers actifs	1.095	1.090	1.249	1.238	1.247

En 2011, nous constatons une augmentation de la fréquentation du service de médiation de dettes alors qu'en 2010 ce taux avait chuté. Cette augmentation s'explique par une hausse des demandes d'information et de la fréquentation de la permanence énergie du mardi matin, mais aussi par un nombre croissant de personnes convoquées à la commission locale pour l'énergie.

Le nombre de nouveaux dossiers ouverts est par contre en recul. L'absence d'un médiateur de dettes durant deux mois justifie cela. Toutefois, malgré cette absence, le service a assuré le suivi de 673 dossiers (ouverts avant 2011 mais toujours actifs au cours de l'année de référence) contre 636 dossiers en 2010.

La différence entre le nombre de rendez-vous demandés et le nombre de dossiers ouverts est lié au fait que les personnes ne reviennent pas toujours après un premier contact. Il arrive, entre autres, que la réponse donnée en permanence suffise ou que le délai d'attente pour un premier rendez-vous décourage certaines personnes qui, entre-temps, parviennent à mettre en place des solutions souvent viables à court terme.

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

Année	2007	2008	2009	2010	2011
Requêtes déposées	75	49	71	92	98
Requêtes admises par le juge en RCD et désigne un médiateur judiciaire	53	40	70	67	85
Nombre de Désignations (du CPAS par le tribunal du travail en qualité de médiateur judiciaire)	2	0	0	3	7

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

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

Il faut noter qu'au cours de l'année 2011, le CPAS de Charleroi a été désigné en qualité de médiateur judiciaire pour sept dossiers de règlement collectif de dettes, dont deux pour lesquels les bénéficiaires ne résident pas sur le territoire de Charleroi. En effet, les règles de territorialité qui régissent le champ de compétence du CPAS ne s'appliquent pas lorsqu'il s'agit d'un mandat judiciaire.

1.4. Le Pôle Energie

Pôle energie	
Responsable	1
Architecte	1
Gestionnaires crédit	1,5
Agent prévention	1
Tuteurs énergie	3
Fonds social mazout	
Responsable	1
Coordinatrice	1
Assistants sociales	2,4
Agents administratifs	5,9
Encodage	3
TOTAL	20,8 ETP

Le Pôle énergie regroupe les services développés par le CPAS dans le champ énergétique. Il comprend : la Cellule Tuteurs Énergie, Charleroi Eco Energie (entité locale du FRCE¹⁰) et le Fonds Social Mazout (FSM).

Ces services ont pour ambition de proposer à nos usagers, mais aussi à l'ensemble des citoyens, un outil d'aide à la décision, de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) et de soutien à la diminution des dépenses énergétiques.

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

1.4.1. La Cellule Tuteurs Energie

Les suivis individualisés réalisés par nos tuteurs énergie auprès des ménages¹¹ précarisés s'opèrent principalement par des visites à domicile. Ils visent à établir un inventaire des habitudes de consommation des ménages concernés, prodiguer des conseils mais aussi à proposer des solutions pour réduire la consommation énergétique et améliorer l'état de leur logement.

Le quickscan énergétique¹² et l'analyse comportementale constituent donc l'essentiel de la démarche de notre cellule Tuteurs Energie.

¹⁰ Fonds de Réduction du Coût global de l'Énergie.

¹¹ Il s'agit des ménages au sens fiscal du terme (couple avec ou sans enfant, isolé, cohabitant).

¹² Audit rapide et ciblé qui vise à répertorier la consommation énergétique et à donner un aperçu des principales mesures d'économies d'énergie.

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

	2009	2010	2011
Mesures fédérales ou régionales "énergie" ¹³	91	75	96
RIS ou AFE	57	82	64
Aide sociale autre qu'énergétique	26	33	51
Autres ménages résidant sur l'entité	50	93	61
TOTAL	224	283	272(+120)*

*Au chiffre total de 272 nouveaux dossiers ouverts en 2011 doit s'ajouter celui relatif au traitement de 120 réouvertures d'anciens dossiers pour des raisons administratives et/ou de suivi de guidance énergétique.

L'augmentation sensible de la catégorie « mesures fédérales ou régionales » peut s'expliquer par l'attention prioritaire accordée par les tuteurs énergie, lors des permanences, aux profils potentiels de clients protégés qui donnent accès au tarif social.

Cette permanence énergie, assurée maintenant par 2 agents de la cellule énergie (dont un tuteur) et par la directrice du service Médiation de dettes, est accessible un demi-jour par semaine à tout citoyen (bénéficiaire ou non) qui rencontre des problèmes administratifs et/ou financiers liés à sa facture de gaz/électricité. En fonction du problème rencontré, soit un plan de paiement est établi avec la personne durant la permanence, soit elle est redirigée vers d'autres services du CPAS : vers une antenne sociale pour bénéficier d'une aide financière énergétique, vers le service Médiation de dettes si dette il y a, ou vers la Cellule tuteurs énergie.

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

B. Nombre de ménages¹⁴ suivis individuellement par type de logement

	2009	2010	2011
Ménages locataires du logement	162	211	188
Ménages propriétaires du logement	62	72	84
TOTAL	224	283	272

La proportion de ménages, propriétaires de leur logement et en voie de précarité énergétique, s'étend à des couches de la population autrefois épargnées par le phénomène.

¹³ Ces mesures fédérales concernent les personnes qui bénéficient du statut « client protégé » et/ou de l'accès au fond énergie.

¹⁴ La règle est la suivante : 1 dossier est ouvert par ménage, quelque soit le nombre de personnes que compte ce dernier.

1.4.2. Charleroi Eco énergie

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

Ce dispositif s'adresse d'une part à toute personne -sans limite de revenu- sous forme d'un prêt à tempérament de 10.000 € maximum remboursable en 5 ans ; et d'autre part au public-cible (personnes à faibles revenus qui bénéficie d'un accompagnement de type ESCO¹⁵).

Pour financer ces prêts, le CPAS bénéficie de 2.000.000 € par an. L'objectif vise l'octroi de 200 prêts annuels, dont 20 % sont réservés au public-cible.

Le premier exercice, clôturé le 31 mai 2010, a permis d'attribuer 160 prêts dont 30 au groupe-cible, soit 18,75 %. Le deuxième exercice, en progression, s'est clôturé par l'octroi de 192 prêts, dont 41 au groupe-cible.

Notons également qu'en 2011, l'architecte auditrice technique de Charleroi Eco énergie a effectué 89 visites techniques à domicile. Elle a également effectué un pré-audit de 23 bâtiments appartenant au CPAS en vue d'établir un pré-cadastre énergétique de ceux-ci.

Après deux ans et demi de fonctionnement, Charleroi Eco énergie atteint ses objectifs en touchant notamment une proportion du public-cible dépassant les 20%.

1.4.3. Fonds Social Mazout (FSM)

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

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

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

¹⁵Energy Service Company : prise en charge et suivi global du dossier, d'amont en aval, sur les plans financiers, techniques et administratifs.

A. Evolution du nombre de demandes et d'octrois

Périodes	2007-2008	2008	2009	2010	2011
Nombre d'octrois	7.736	2.981	3.645	5.416	4.931
Nombre de refus	1.858	2.111	1.118	997	1.164
Montants alloués	608.134,37 €	265.510,65 €	328.331,48 €	455.772,58 €	474.028,41 €
Total des demandes	9.594¹⁶	5.092	4.763	6.413	6.095

Le montant total des demandes en 2011 a été fortement impacté par l'augmentation du prix du mazout.

Une fois de plus, on constate en analysant ces demandes que la paupérisation continue à gagner du terrain et touche des tranches de plus en plus larges de la population carolorégienne.

1.5. L'Hébergement et le Logement

Composition du service	
Responsable	1
Agents administratifs	2,2
Agents techniques	3
TOTAL	6,2 ETP

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

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

¹⁶ Le nombre important de demandes traitées en 2008 s'explique de la façon suivante : en février de cette année, une quatrième catégorie de bénéficiaires a été créée, celle-ci étant basée sur le système du maximum à facturer (MAF) que l'on rencontre en matière d'assurance obligatoire soins de santé et indemnités. Depuis le 01 janvier 2009, cette catégorie de bénéficiaires ne peut plus s'adresser au CPAS pour l'octroi d'une allocation de chauffage. Les personnes de ce groupe-cible doivent désormais s'adresser au SPF Economie si elles souhaitent obtenir une réduction forfaitaire sur leur combustible de chauffage.

1.5.1. Evolution des attestations sans-abri

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de bénéficiaires	678	731	746	736	733
Indice 2007 = 100	100	108	110	108	108

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

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

1.5.2. Les primes à l'installation¹⁷

	2007	2008	2009	2010	2011
moins de 25 ans	152	139	182	166	163
25 à 40 ans	167	192	250	220	161
40 ans et plus	100	114	121	172	127
Total	419	445	553	558	451

Toute personne bénéficiaire d'une allocation sociale qui souhaite aménager ou équiper son logement, ou encore qui décide de perdre sa qualité de sans-abri, peut bénéficier une fois dans sa vie de la prime à l'installation.

Cette prime est accordée par les CPAS, elle peut être utilisée pour compenser les dépenses relatives à l'achat de meubles (lit, table, frigo, etc.) ou liées à des frais de raccordement (gaz, électricité, etc.).

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

L'objectif est donc d'encourager les personnes sans-abri (comme par exemple, les personnes qui vivent dans un camping) à s'installer dans un logement et de pouvoir ainsi disposer d'une adresse officielle.

La prime à l'installation ne peut en aucun cas être utilisée pour le paiement du loyer ou d'une garantie locative. .

¹⁷ Cfr Art. 57bis de la loi du 08/07/1976 - L'intervention de l'Etat fédéral est de 100 %.

1.5.3. Nombre d'expulsions effectives

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'expulsions	129	173	205	163	197
Indice 2006 = 100	100	134	159	126	152

En vertu de la loi du 30/11/1998, le CPAS de Charleroi reçoit les avis de toutes les requêtes introduites en Justice de Paix par les propriétaires en vue d'expulser leur locataire. Cela nous permet d'intervenir en amont pour tenter d'éviter ainsi l'expulsion.

1.6. Le Service Jeunesse

Composition du service	
Manager social	1
Chargée de projet	1
Auxiliaire professionnel	0,5
Educateurs gradués	2
Assistants sociaux	4
Agents administratifs	1,5
TOTAL	10 ETP

Les actions du service jeunesse consistent à :

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

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

En 2011, nos actions de prévention se sont considérablement développées par la création de nouveaux partenariats avec : la MADO¹⁸, la plateforme de lutte contre les violences familiales, l'HEPCUT-Condorcet¹⁹, l'ORS²⁰, le Relais Social, les AMO²¹ Point Jaune ou encore AJMO²². Ces actions, à la charnière entre l'aide à la jeunesse et l'aide générale (CPAS), se manifestent notamment par la lutte contre l'échec scolaire, l'organisation d'activités socioculturelles, la participation active à des groupes de travail relatifs à l'autonomie des jeunes.

1.6.1. Evolution du nombre de personnes aidées

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de bénéficiaires	170	154	198	413	479

La procédure (mise en place en 2010) de recueil et d'analyse de la demande afin d'articuler au mieux le Service de la jeunesse avec les services internes au CPAS confirme la nécessité d'apporter un regard spécifique sur les situations de mineurs en difficulté et/ou en danger. En effet, les conditions de vie difficiles d'enfants sont parfois délicates à appréhender et sont génératrices de stress.

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

Nous venons ainsi en appui aux travailleurs sociaux de notre CPAS (antennes sociales, hôtel social, DUS, SAF, etc.) en leur donnant un avis, une orientation sur toutes les questions relatives à la jeunesse, à la législation en rapport et aux situations familiales complexes. Nous servons également de relais avec les autorités judiciaires et administratives et assurons le travail de concertation/coordination du réseau d'intervenants.

¹⁸ Maison de l'adolescent située à Charleroi.

¹⁹ La Haute Ecole Provinciale de Hainaut – Condorcet.

²⁰ L'asbl ORS - Espace Libre est agréée en tant que Service d'Aide aux Justiciables pour l'arrondissement judiciaire de Charleroi et a notamment pour mission l'accompagnement social et psychologique des personnes victimes d'infraction et de leurs proches.

²¹ AMO : Aide en milieu ouvert.

²² AJMO : Accompagnement de jeunes en milieu ouvert.

1.6.2. La Maison familiale

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

1.6.2.1. Evolution du nombre d'enfants aidés

	2009	2010	2011
Nombre d'enfants aidés (de 6 à 18 ans) hébergés à l'année 24h/24, week-end et vacances scolaires compris	8 à 12 enfants	7 à 9 enfants	7 enfants

1.6.2.2. Evolution du nombre de nuitées

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de nuitées	3.252	3.757	3.682	1.929	1.766

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

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

Suite à la dernière demande d'agrément, une mise en conformité du bâtiment a été exigée par le Service Régional d'Incendie (SRI). Il s'en est suivi l'obligation de réaliser des transformations au deuxième étage qui ont empêché l'accès à ce dernier. C'est pourquoi, le nombre d'enfants aidés a dû être limité à 7 par manque de chambres disponibles. L'objectif est de pouvoir accueillir 15 enfants dès que possible.

On constate dans le tableau ci-dessus que le nombre de nuitées a diminué en 2011. Cette diminution s'explique par le fait que les retours en week-end pour des fratries de plus de 3 enfants ont été plus fréquents l'année passée. Le travail éducatif s'articule en effet autour du maintien du lien avec les parents et de la réintégration en famille dès que cela s'avère possible. Afin de préparer au mieux le départ définitif de la Maison familiale, ils ont donc passé moins de temps (de nuits) dans l'institution.

D'autre part, en 2011, nous sommes restés sans réponse quant à la demande d'agrément et aux possibilités de subvention par la Fédération Wallonie-Bruxelles malgré la mobilisation des responsables de notre institution. Les travaux n'ont donc pas pu être réalisés en 2011. Ils sont prévus en 2012.

1.7. Le Pôle Maison d'Accueil et Logements Accompagnés

L'insertion socioprofessionnelle	
Directeur	1
Educateurs	4,5
Surveillants de nuit	3
Assistant social	1
Agent administratif	1
Agent d'entretien	1
Ouvrier d'entretien	0,1
Logements accompagnés	
Travailleurs sociaux	3
Ouvrier d'entretien	0,1
TOTAL	14,7 ETP

1.7.1. Indicateurs d'activités en 2011

Hôtel social			
Disposition	Population	Personnes distinctes hébergées	Accompagnement
21 places pour <ul style="list-style-type: none"> ▪ familles ▪ personnes seules 	43 ménages, soit <ul style="list-style-type: none"> ▪ 11 familles ▪ 32 hommes 	69 personnes, soit <ul style="list-style-type: none"> ▪ 37 hommes ▪ 11 femmes ▪ 21 enfants 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion du séjour ▪ Régularisation administrative et financière ▪ Recherche de solutions de relogement durable
Logements d'urgence			
Disposition	Population	Personnes distinctes hébergées	Accompagnement
2 logements d'urgence	4 ménages/familles	10 personnes, soit <ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 hommes ▪ 4 femmes ▪ 7 enfants 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des obligations locatives ▪ Recherche des solutions de relogement durable
Logements d'insertion			
Disposition	Population	Personnes distinctes hébergées	Accompagnement
14 logements d'insertion 8 logements conventionnés FLW	22 ménages, soit <ul style="list-style-type: none"> ▪ 14 familles ▪ 8 personnes isolées 	50 personnes, soit <ul style="list-style-type: none"> ▪ 6 hommes ▪ 19 femmes ▪ 25 enfants 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des obligations locatives ▪ Réalisation d'un projet d'insertion sociale et/ou professionnelle ▪ Recherche, à terme, de solutions de relogement durable

La capacité d'hébergement de l'Hôtel Social a été augmentée d'une unité au 1er janvier 2011, ce qui n'a pas eu d'incidence majeure sur le volume global de nuitées qui a connu une légère diminution (-4,5%). A noter que cette diminution s'explique par la taille des familles hébergées, ainsi que par des mesures de placement en faveur de certains enfants mineurs.

Le taux d'occupation s'est élevé à 76,14% (la norme minimale étant fixée à 70%) avec un taux d'occupation d'enfants à 26,49% (au lieu de 32,56% l'exercice précédent).

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

- Près de la moitié des ménages (46,5%) intègre un logement ;
- Un cinquième d'entre-eux (18,6%) retourne ou s'installe en famille ;
- Un cinquième d'entre-eux (18,6% également) intègre une structure ou institution adaptée à leurs caractéristiques personnelles.
- 15% des personnes sortantes ne se « fixent » pas à un endroit précis et reprennent en quelque sorte une « vie d'errance ».

Sur le plan de l'infrastructure, des travaux d'aménagement des combles ont été effectués et ont permis la création de 5 chambres supplémentaires.

Nous poursuivons en outre un programme visant le reconditionnement des espaces communautaires et la création de nouveaux locaux à destination du personnel.

En ce qui concerne les logements transitoires, nous avons entamé en 2011 la rénovation de l'ensemble des logements sis au Château Delhaize (durée du chantier une année complète) et poursuivi la « création » de logements d'urgence (2 logements, voire un 3ème, fonctionnels en 2012).

Enfin, nous assurons depuis 2011 également l'accompagnement social des familles qui occupent les logements conventionnés avec le Fonds du Logement Wallon. Ces 8 logements sont situés sur le site de l'Etoile à Jumet.

1.8. Le Dispositif d'Urgence Sociale

Dispositif d'urgence sociale		Abri de nuit Dourlet	
Coordinateur	1	Coordinateur	1
Cellule d'intervention		Agent administratif	1
Coordinateur	1	Travailleurs sociaux	13
Psychologue	1	Ouvrières polyvalentes	1,8
Agent administratif	1	Structure d'accueil socio-sanitaire	
Travailleurs sociaux	5	Coordinateur	1
Cellule SDF		Travailleurs sociaux	4
Assistants sociaux	3	TOTAL	46,8 ETP
Assistants sociaux Hors les murs	2		
Cellule socio-éducative			
Educateurs	2		
Abri de nuit supplétif (du 1^{er} novembre au 30 mars)			
Coordinateur	1		
Travailleurs sociaux	8		

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

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

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Nbre de bénéficiaires	682	723	709	563	701

Nous observons, entre 2010 et 2011, une augmentation du nombre de bénéficiaires. Nous retrouvons ainsi la tendance affichée depuis 2007 en termes d'évolution du nombre de bénéficiaires. Comme il avait été mentionné dans notre dernier rapport d'activités, une modification de la procédure d'enregistrement des données a été adoptée en 2011. Celle-ci a permis d'être plus en adéquation avec la réalité des prestations réalisées.

Par ailleurs, pour visualiser l'activité réelle du service, nous avons comptabilisé, pour l'année 2011, 10.362 appels reçus. Dans 26% des cas, il s'agit principalement des demandes de renseignements internes au CPAS. Viennent ensuite et par ordre d'importance : les demandes d'orientations vers les services sociaux appropriés ou compétents, avec 20% ; les demandes de renseignements avec 16%, les demandes d'interventions avec 15% et les demandes relatives à des situations en cours avec 11% des cas.

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

En 2011, cette cellule a traité 4.281 dossiers pour 541 bénéficiaires. L'objectif est d'offrir aux personnes en grande précarité un service spécifique, le plus adapté possible à leurs problématiques, particulièrement en développant des pratiques novatrices en terme d'accompagnement et de suivi.

Le fait d'intégrer cette cellule au sein du dispositif de l'urgence sociale devait permettre de renforcer cette spécificité puisque les « clients » de la cellule seraient aussi, pour la plupart d'entre eux, utilisateurs des autres services du dispositif à savoir les abris de nuit, le 32.12.12, le travail des AS hors les murs et enfin la cellule éducative.

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

Cette cellule assure la gestion et la prévention de l'agressivité. Le tableau ci-dessous illustre les différentes activités réalisées en 2011.

	Visites en antennes	Interventions	Accompagnement	Prises en charge – interdits d'antennes	Visites à domicile
Année 2011	301	301	394	276	285

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

- l'abri de nuit Dourlet : capacité d'hébergement de 30 lits hommes et 3 lits femmes toute l'année. En 2011, 1.066 personnes différentes ont été hébergées contre 885 en 2010, soit une progression de 20%. Le nombre de nuitées a donc également augmenté passant de 12.315 en 2010 à 12.412 en 2011. Notons enfin que le taux d'occupation est de 34%, en moyenne par nuit.
- l'abri de nuit supplétif : capacité d'hébergement de 25 lits hommes durant 5 mois par an (du 01/11 au 31/03). Durant cette période, le service a accueilli 360 personnes différentes et a comptabilisé 665 nuitées.
- la structure d'accueil socio-sanitaire (SASS) : capacité d'hébergement de 5 lits disponibles 24h/24. Cette structure enregistre pour l'année 2011 près de 1.500 nuitées et en période hivernale, elle affiche des taux d'occupation proches de 100%.

1.9. Le Pôle Economie Sociale

Pôle d'économie sociale	
Coordinateur	1
Agent administratif et financier	0,5
Agent administratif	1
Agent d'entretien	1
EFT Trans'Form	
Coordinateur	1
Travailleurs sociaux	0,5
Agent administratif et financier	0,5
Agent administratif	0,8
Personnel d'encadrement	4
I.D.E.S.S. Proxi-services	
Coordinateur	1
Travailleurs sociaux	0,5
Encadrants technique	3
Ouvriers compagnons	2,8
TOTAL	17,6 ETP

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

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

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

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

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

Proxi-services proposait également un service de transport de biens. Toutefois, celui-ci a été transféré vers l'EFT Trans'Form en avril 2011.

Notre public-cible est composé de familles et personnes de condition modeste, voire très modeste.

- **Le bricolage et les travaux spécifiques :**

Durant l'année 2011, trois types de tarifs horaires ont été appliqués : 12,10 € pour le « tout public » ; 10 € pour le « public précarisé », 6 € pour le « public très précarisé » (défini selon les normes du décret RW IDESS²³).

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

	2009	2010	2011
Nombre de clients	85	236	236
Nombre d'heures prestées	4.644,25	6.172,5	6.483,5
Nombre de factures éditées	107	321	327

Pour rappel, le secteur travaux spécifiques avait été englobé dans le secteur bricolage en 2010. Le nombre de clients avait donc connu un accroissement important.

En 2011, nous pouvons observer une constance au niveau du nombre de clients. Nous connaissons toutefois une augmentation du nombre d'heures prestées.

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

Durant l'année 2011, les tarifs horaires ont été identiques à ceux pratiqués pour le secteur bricolage. A ces tarifs sont venus s'ajouter un forfait location de machine de 3,00€/heure.

L'évacuation des déchets verts a connu un changement de tarification. Nous avons appliqué un système de forfait à 15,00 €.

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

	2009	2010	2011
Nombre de clients	73	110	126
Nombre d'heures prestées	1.234	2.511	3.240
Nombre de chantiers effectués	221	266	316
Nombre de forfaits évacuation de déchets verts	55	203	272
Nombre d'heures de location de machine	240	550	737
Nombre de forfaits remorque	49	157	-

²³ IDESS : Initiatives de Développement de l'Emploi dans le secteur des Services de proximité à finalité Sociale.

L'entretien d'espaces verts est une activité qui a continué à bien se développer dans le courant de l'année 2011. Le travail réalisé afin d'améliorer l'organisation du service a donc porté ses fruits. Il est important de noter que malgré le manque de véhicules de service (déclassés suite aux inondations dont nous avons été victimes en août 2011), la mobilisation des agents a permis de répondre aux demandes des citoyens. Toutefois, la demande est importante dans ce secteur et nous ne pouvons malheureusement pas répondre à toutes les sollicitations.

- **Le transport de biens :**

Comme nous l'avons déjà écrit plus haut, ce secteur d'activités a été transféré de l'I.D.E.S.S. Proxi-services vers l'EFT Trans'Form en avril 2011.

Ce choix a été posé pour 3 raisons :

- Le décret IDESS prévoit le transport social de personnes et non de biens ;
- Notre charroi vieillissant demandait des investissements importants ;
- L'EFT Trans'Form dispose du charroi nécessaire et développe, de plus, une filière livraison-manutention. Il était donc plus logique que cette activité revienne dans son giron.

C. Evolution des prestations du secteur « transports de bien »

	2009	2010	2011
Nombre de clients	114	121	43
Nombre d'heures prestées	1.754	2.067,5	666,5
Nombre de chantiers effectués	121	123	44
Nombre de forfaits trajet	200	234	70

1.9.2. Trans'Form

Trans'Form est une Entreprise de Formation par le Travail (EFT) agréée par la Région wallonne depuis près de 15 ans. Elle s'occupe entre autres de :

- collecter, trier et réparer des appareils électroménagers usagés ;
- livrer chez les clients des appareils revalorisés et revendus ;
- vendre des meubles de seconde main ;
- gérer des biens d'expulsion ;
- Etc.

Trans'Form organise deux filières de formation : filière « Agent valoriste » (avec option « Dépannage électroménager » ou « Revalorisation de biens meubles ») et filière « Livraison-Manutention ».

Notre public-cible est constitué de personnes adultes faiblement scolarisées ou éloignées du marché du travail par manque d'expérience professionnelle.

A. Evolution de la gestion des lots expulsions

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'expulsions réceptionnées	126	155	148	138	123

B. Evolution du nombre de stagiaires

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de stagiaires – Filière « Livraison-Manutention »	12	9	13	14	27
Nombre de stagiaires – Filière « Agent valoriste - Dépannage- Electroménager »	16	17	13	11	18
Nombre de stagiaires – Filière « Agent valoriste – Revalorisation Biens Meubles »	-	-	-	-	13
Total	28	26	26	25	58

L'EFT a connu un changement relativement important en 2011 avec la transformation de la filière « Dépannage électroménager » en une filière à la définition plus large d' « Agent valoriste ». Elle propose non seulement le maintien d'une orientation « Dépannage électroménager » mais également la création d'une autre portée sur la « Revalorisation de biens meubles » au sens large. Cette dernière, dont le travail au quotidien suppose l'apprentissage de techniques et de connaissances spécifiques pour réparer, remettre en état ou encore customiser des meubles, bibelots, objets de décoration, etc. contribue à inverser la tendance qui avait vu une lente érosion de la filière « Dépannage électroménager » et une progression constante de la filière « Livraison-Manutention ».

L'élément principal dont il faut tenir compte est l'augmentation significative du nombre de stagiaires. Il a été plus que doublé de 2010 à 2011, avec un accroissement presque proportionnel du nombre d'heures de formation dispensées par l'EFT.

Malheureusement, la subvention octroyée par le Service Public de Wallonie ne sera pas adaptée au nouveau quota d'heures dispensées. Ce « manque à gagner » va devoir être compensé par d'autres sources de recettes et nous allons devoir envisager de revenir à un total plus en conformité avec celui pour lequel l'EFT est rémunérée.

Quoi qu'il en soit, il semble de plus en plus évident que les deux secteurs d'activité vers lesquels Trans'Form a porté son choix (les métiers de la logistique et ceux du traitement des déchets) sont pertinents au vu de leur accessibilité aux publics avec lesquels nous travaillons et de leur cohérence avec

l'impératif d'activité économique pour une Entreprise de Formation par le Travail et au vu des débouchés en termes de formation qualifiante ou d'emploi direct qui existent au sortir de la formation chez Trans'Form.

C. « Trival-IS »²⁴ : La Ressourcerie du Pays de Charleroi

Outre ses activités de formation, de gestion des biens d'expulsion, de revalorisation d'appareils électroménagers et de revente de biens de seconde main, Trans'Form a également intégré le projet de Ressourcerie « Trival-IS ».

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

Ce service est né d'un partenariat entre la SCRL FS Retrieval, Terre asbl et Trans'Form suite à un appel d'offres lancé par la Ville de Charleroi.

Les appels passés vers un numéro gratuit sont gérés par Trans'Form qui établit une pré-planification des tournées d'enlèvement. Celles-ci sont modifiées le cas échéant par Terre asbl qui est chargée de la collecte.

Lorsque les biens sont collectés, ils sont déposés chez Retrieval, lequel est chargé de sélectionner la fraction « revalorisable » destinée à Trans'Form pour la revalorisation et la mise en vente. S'opère ensuite une sélection des fractions « matières » destinées à partir en filières de traitement.

Sur la première année de fonctionnement (12/2010-11/2011), Trival-IS a collecté l'équivalent de 470 tonnes d'encombrants. Ce sont autant de déchets captés en dehors des canaux d'évacuation « classiques » (les expériences montrent que l'activité des parcs à conteneurs n'est pas ou peu impactée par la création d'une Ressourcerie sur un territoire donné) et qui ne devront dès lors pas être récupérés sur les voiries, terrils, bois, et autres espaces publics.

C'est un résultat correct pour une première année de fonctionnement, mais un résultat qui, au vu de l'ampleur du territoire couvert et du nombre d'habitants (220.000) auxquels le service est proposé, devrait être doublé au cours de la deuxième année de fonctionnement.

D. Partenariat Oxfam-Solidarité : un magasin de seconde main... flambant neuf !

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

Un magasin a été ouvert permettant l'accessibilité à différents publics, entre autres bénéficiaires du CPAS. Il permet aussi d'assurer l'écoulement de sa production et générer ainsi des recettes indispensables à la réalisation de l'objectif d'autosuffisance financière défini pour le Pôle-Sud et les structures qui le composent.

Ayant eu vent de notre projet, les responsables d'Oxfam-Solidarité sont venus présenter tout l'intérêt d'une collaboration avec eux et le bénéfice que Trans'Form et le CPAS pourraient en retirer : complémentarité des catégories de biens vendus, capital sympathie d'Oxfam-Solidarité, force de

²⁴ « Tri » parce que 3 partenaires sont parties prenantes du projet – « Val » pour exprimer le souci d'une valorisation maximale – « IS » parce que chacune des 3 structures est active dans l'insertion socio-professionnelle.

communication doublée, diversité de l'offre proposée aux clients, etc. Le loyer payé par Oxfam permet de tendre vers l'équilibre du pôle d'économie sociale.
Après de nombreux mois de travail, ce tout nouveau show-room a vu le jour et a ouvert ses portes en décembre 2011.

2. LES ACTIONS DE QUARTIER

Composition du service	
Responsable	1
Attachés spécifiques (psychologues, sociologue, etc.)	7,5
Travailleurs sociaux	13
Educateurs	9
Agents administratifs	6
Ouvriers de cuisine et auxiliaires professionnels	3,8
TOTAL	40,3 ETP

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

2.1. Les Espaces citoyens

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

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

Comme en 2010, les 3 équipes des Espaces citoyens ont travaillé de manière transversale à l'élaboration d'un plan d'action commun inscrit dans la logique de l'axe stratégique « Servir » du plan d'entreprise. Cette dimension s'est déclinée selon 3 sous-axes permettant de regrouper l'ensemble des activités programmées : éduquer, insérer et rassembler.

Nous attirerons ci-après l'attention sur des projets exemplatifs de cette année 2011.

2.1.1. L'Espace citoyen de Dampremy

- **Coordination renforcée des Ecoles de Devoirs :**
Les Ecoles de Devoirs, c'est plus de 100 enfants inscrits chaque année, une quinzaine d'étudiants/encadrants, 122 jours d'ouverture par an réservés au soutien scolaire et 30 après-midi réservées aux découvertes culturelles.
Afin d'assurer un soutien pédagogique et méthodologique de qualité, une mission de coordination a été confiée à un responsable transversal qui assure le coaching des différents intervenants. Plusieurs formations ont été organisées en collaboration avec la Fédération des Ecoles de Devoirs et un espace de ressources et d'outils a été mis à la disposition de tous les encadrants éducatifs. Des contacts spécifiques ont été pris avec les antennes sociales afin de favoriser l'inscription d'enfants issus de familles bénéficiaires d'une aide du CPAS.

- **La Maison des Parents :**
L'année 2011 a été marquée par l'organisation d'un Festival de la parentalité proposant un moment académique destiné aux professionnels et un moment festif destiné aux familles. L'axe académique a permis d'accueillir des orateurs comme Germain DUCLOS, orthopédagogue québécois ou Bernard DEVOS, Délégué aux droits de l'enfant. Les parents ont également trouvé leur place dans cette partie ; ils ont pu rendre compte des difficultés rencontrées dans l'éducation de leurs enfants au travers d'une mise en scène théâtrale. Plus de 200 personnes ont pu assister à cette journée académique.

En ce qui concerne la journée festive, un vaste partenariat avait été mobilisé afin d'offrir aux familles des ateliers de détente en famille.

Plus de 600 personnes ont participé à cette journée.

Ces manifestations fêtant le 5^{ème} anniversaire de l'ouverture officielle de la Maison des parents, un livret de présentation du projet et de son évolution a été réalisé et distribué très largement.

- **Le projet Santé-Environnement**
Depuis 2007, l'Espace citoyen de Dampremy est soutenu par la Région wallonne pour mettre en place des actions de sensibilisation en matière de santé et d'environnement. En 2011, il a contribué à l'organisation d'un bio-monitoring financé par la Fédération Wallonie Bruxelles et piloté par l'Institut de santé publique. Celui-ci avait pour objectif de mesurer le taux de plomb et de cadmium dans l'organisme de populations consommant les légumes de leur jardin (populations identifiées lors d'une étude antérieure sur la pollution des légumes par dépôt de particules fines). Le travailleur social chargé de projet a ainsi accompagné les chercheurs dans la mobilisation des publics cibles et dans l'organisation des tests.

2.1.2. L'Espace citoyen de Marchienne Docherie

- **La pratique du sport** comme levier d'insertion:
A Marchienne Docherie, la mobilisation de groupes de jeunes par la pratique du sport s'est amplifiée.
Le projet « Cours toujours » a emmené dans son sillage plus de 35 jeunes qui ont participé aux grandes courses de jogging de l'entité.

Au-delà de l'activité sportive qui permet de générer un sentiment de bien être et d'appartenance à un groupe, le fait de s'inscrire dans un projet dans la durée, avec un objectif voire un défi à relever, a été un des principes fondateurs de la capacité à se construire et à s'intégrer dans un projet de vie.

Le développement des compétences physiques et l'augmentation des performances ont par ailleurs été le vecteur d'une prise de conscience d'un potentiel 'réussite' chez ces jeunes régulièrement confrontés à l'échec.

Cette démarche devrait s'inscrire dans la durée afin de pouvoir analyser les trajectoires tant sur un plan social que scolaire ou socioprofessionnel.

Cette expérience a fait l'objet d'un reportage (56 minutes) présenté en avant première aux jeunes et à leurs familles au cinéma Le Parc.

Il a également été diffusé sur la RTBF dans l'émission « Quai des Belges ».

- La **collaboration renforcée** entre Espace citoyen et Antenne sociale
Les travaux réalisés dans les bâtiments abritant l'Espace citoyen et l'antenne sociale ont permis de mener une réflexion sur la réorganisation des services en intégrant des pratiques communes et des collaborations plus structurées.
Il a ainsi été prévu d'organiser un accueil commun permettant d'offrir la meilleure orientation possible aux usagers.

2.1.3. L'Espace citoyen de Marchienne Porte Ouest

- Le projet **Devoir de mémoire**
Au vu de l'évolution actuelle de notre société, les citoyens du groupe culture quartier de Porte Ouest ont décidé d'entamer sur une année, un travail progressif de devoir de mémoire. Il ont trouvé essentiel de revenir sur le passé et de susciter la réflexion sur les crimes contre l'humanité et surtout les circonstances qui provoquent ces crimes.

Pour travailler sur cette thématique, l'Espace citoyen a proposé des rencontres intergénérationnelles entre écoles primaires et résidents de Maisons de repos autour de la pièce de théâtre proposée par le groupe de théâtre citoyen « Créad'Ames » : « Quand la démocratie perd la raison ».

Cela a permis aux aînés de devenir des relais pour que « cela » n'arrive plus jamais...

Des visites ont été également organisées à Breendonk, à Auschwitz ainsi qu'à Izieu, (sud de la France) afin de découvrir des lieux porteurs de mémoire.

- Le **Relais de l'emploi** qui est situé à l'Espace citoyen Porte Ouest résulte d'un partenariat entre le CPAS, le FOREM et la MIREC.
La collaboration CPAS / FOREM fait l'objet d'un financement du FSE pour la période 2007/2013.

Les résultats globaux pour 2011 sont les suivants :

- Mises à l'emploi : 92
- Contrats de formation professionnelle : 204
- Autres contrats de travail signés : 153
- Entretiens / suivis individualisés : 261

En 2011, le CPAS a bénéficié d'une augmentation du budget FSE de 20.000 €. Cet ajustement se justifie par une affluence croissante des demandes de prise en charge dans un espace ouvert au sein duquel les usagers ne sont pas autonomes.

Un agent est donc venu renforcer le dispositif afin d'accompagner les usagers dans la recherche active d'emploi, dans la rédaction de CV ou dans l'utilisation de l'outil informatique.

- **Le Service d'Insertion Sociale** cible les 18/25 ans
Afin de favoriser l'insertion des jeunes les plus difficilement mobilisables, le SIS de Porte Ouest a mené un projet pilote en partenariat avec l'Antenne sociale de Marchienne-au-Pont.
Un programme d'animations a ainsi été proposé à une dizaine de jeunes, alliant découvertes entreprises, groupes de parole (travail sur l'estime de soi) et sorties aventure.
Il a été décidé de réitérer cette expérience en 2012 en insistant sur l'importance d'adhérer à toutes les phases du programme et sur la régularité de fréquentation.

2.2. Le Fonds européen d'intégration (FEI)

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

Parmi les 69 personnes inscrites en 2011, 70,5 % ont suivi la formation entièrement, tous ont participé au printemps de l'Alpha.

Les interruptions de formation sont justifiées par une inscription à une formation qualifiante, une maladie ou une mise à l'emploi.

En marge des modules de formation, il est important d'organiser un suivi social visant à régler des problèmes psychosociaux.

Ce travail s'effectue en complémentarité avec le suivi pris en charge par les AS d'antennes.

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

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

En 2011, les projets suivants ont été introduits

- La promotion de la réussite scolaire : mise à niveau, orientation, prévention du décrochage et l'absentéisme :
 - Un dispositif de soutien scolaire élargi, coordonné transversalement par l'Espace citoyen de Marchienne Docherie, soucieux d'intégrer la famille et d'assurer la formation des étudiants bénévoles.
 - Une école de devoirs essentiellement tournée vers les jeunes primo-arrivants et leurs difficultés d'intégration culturelle est organisée par le Groupe d'Information aux Immigrés et Réfugiés de Belgique.
- La coordination d'un partenariat local oeuvrant à la cohésion sociale :
 - « Tous acteurs et citoyens dans son quartier », porté par l'Espace citoyen de Dampremy vise à développer la participation citoyenne ;
 - Le Centre Régional d'Intégration de Charleroi (CRIC) qui agit principalement en qualité d'acteur de seconde ligne au service des opérateurs actifs dans le domaine interculturel.
- Les activités d'éducation permanente, socio-culturelles et artistiques :
 - Les projets du Gazo « Place de la Diversité » et « Coup d'œil sur la Diversité » visent à renforcer la mixité sociale et culturelle par les moyens de l'expression, de la création et du sport, démarche transversale de sensibilisation favorisant le brassage des cultures et le décloisonnement des publics au-delà des nationalités et des origines.
 - Le projet de l'Espace citoyen Porte Ouest : «Le folklore interculturel comme ciment social». Il s'agit d'un travail communautaire, de rapprochement des communautés immigrées. Les Actions de quartier ont développé une stratégie « Bien-être en santé pour toutes » visant, d'une part, à intégrer la population d'origine immigrée dans des modules existants et, d'autre part, à proposer des activités spécifiques à ce public selon 3 axes :
 - Représentation de l'image corporelle et estime de soi : Mon corps et moi
 - Prévention des cancers féminins
 - Pratique du sport pour une vie saine
- L'amélioration des opportunités de formation des personnes d'origine étrangère et de leur position sur le marché du travail

La MIREC poursuit le développement du dispositif démarré en 2008 destiné au public immigré qui met en relation selon une méthodologie spécifique, demandeurs d'emploi d'origine étrangère et employeurs en recherche de main d'œuvre.
- L'assistance psychologique, sociale ou médicale adaptée aux publics issus de l'immigration :
 - Le Service de santé mentale a développé le projet « Une Maison des parents plurielle». Celui-ci vise à :

- permettre l'accueil individualisé des demandes d'aide psycho-sociale reliées, pour un peu plus d'un tiers d'entre elles, à un public issu de l'immigration (souvent des femmes) ;
 - permettre la construction d'une offre d'activités collectives à vocation communautaire, une offre adaptée favorisant la mixité sociale et culturelle dans le quartier de Dampremy.
- La mise à niveau des connaissances et l'alphabétisation
 - L'Association Lire & Ecrire Charleroi Sud Hainaut a développé un projet de formation d'adultes-parents primo-arrivants visant à l'appropriation de notre culture scolaire et des codes qui s'y rattachent.
 - Le Centre Culturel Alevi de Charleroi maintient sa « Permanence sociale » et met sur pied des cours de français pour renforcer l'autonomie et l'intégration.

2.4. Le Plan de Participation Sociale Culturelle et Sportive

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

Le Plan de participation sociale, culturelle et sportive comprend un axe individuel et un axe collectif.

2.4.1. L'axe individuel

Le travailleur social qui accompagne l'utilisateur au quotidien peut effectuer la réservation de tickets (cinéma, théâtre, spectacles, etc.) permettant à ce dernier d'assister à une manifestation culturelle ou sportive. En 2011, 4.214 tickets/entrées ont été distribués à 2.473 usagers/bénéficiaires.

Des aides individuelles ont également été accordées : 556 aides pour 194 ménages.

Elles portent sur les activités suivantes :

- Plaines de jeux : 102
- Stages enfants : 191
- Stages et sport adultes : 4
- Sports enfants : 97
- Achat de matériel : 12
- Voyages et excursions scolaires : 150

2.4.2. L'axe collectif

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

En 2011, 2.302 personnes ont participé à l'ensemble de ces projets et se sont réparties de la façon suivante :

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

Les projets collectifs soutenus par le PPSCS sont répartis en 4 axes :

- Les actions culturelles
- Les actions sportives et stages enfants
- Les actions de participation citoyenne
- Les actions partenariales et contrats de collaboration

Depuis 2010 (suite aux effets de la crise économique), le service bénéficie d'une nouvelle mesure gouvernementale visant à aider les familles défavorisées dans leurs dépenses de formation, de soins de santé ou encore d'éducation.

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

En 2011, 485 aides individuelles ont été accordées :

- Aides scolaires : 198
- Soutien psychologique : 153
- Aides paramédicales : 117

Des aides collectives ont également été octroyées. Elles ont touché 1.464 enfants et parents.

Elles se répartissent selon 4 axes :

- Activités de soutien à la parentalité à destination des parents
- Activités de soutien à l'éducation à destination des enfants
- Activités de récréation de liens parents/enfants
- Développement d'espaces ressources

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

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

Composition du service	
Directrice	1
Manager	1
Psychologue	0,6
Ergothérapeutes	1,8
Aides familiales	283
Administratifs	23
Assistants sociaux	18
TOTAL	328,4 ETP

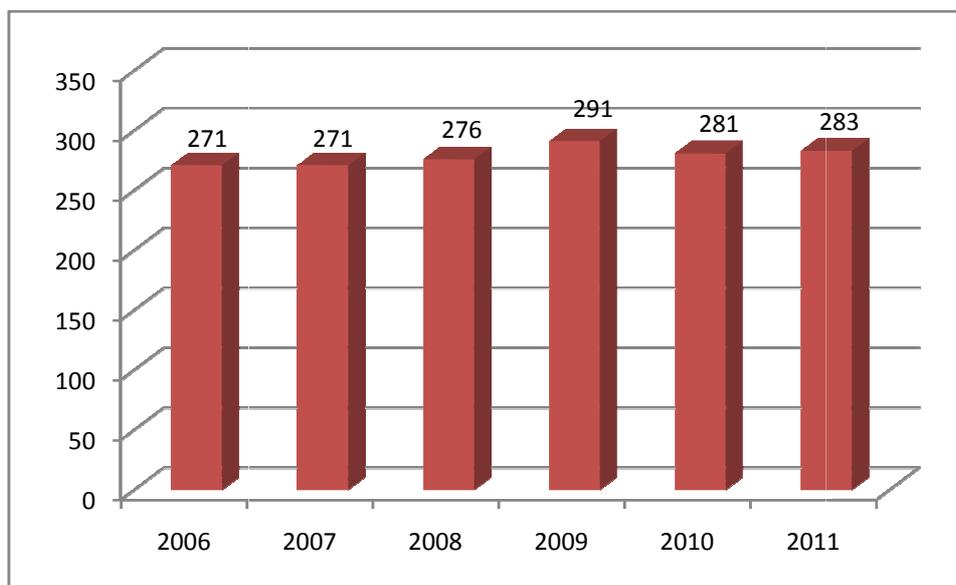
3.1.1. Nombre d'heures prestées et de personnes aidées

	2009	2010	2011
Nombre de personnes aidées	2.806	2.707	2.719
Nouvelles personnes aidées	1.109	1.109	1.151
Nombre d'heures prestées	355.459	353.593	343.627

D'une part, le phénomène de concurrence -déjà annoncé ces dernières années- avec les titres services déductibles fiscalement prend, cette année, toute son ampleur.

D'autre part, la crise provoque, dans l'ensemble des services (privés et publics) prestant sur Charleroi, non seulement une diminution de la demande mais également une diminution du nombre d'heures et de la fréquence des prestations par bénéficiaire.

3.1.2. Evolution du nombre d'aides familiales (en équivalent temps plein)



En 2010, le nombre d'aides familiales a diminué au sein de notre service. Cela résulte notamment des difficultés que nous avons rencontrées pour recruter des aides familiales au vu des changements opérés au niveau des formations.

En effet, auparavant, la promotion sociale et l'enseignement professionnel formaient des agents polyvalents : « auxiliaires polyvalent(e)s à domicile et en collectivité » d'une part, et « aides familiales et sanitaires » d'autre part. A la fin de leurs études, ces personnes pouvaient donc aussi bien travailler à domicile, qu'en maisons de repos.

Depuis, le système a changé et les étudiants doivent opter, dès le commencement de leurs études, soit pour la formation d'aide familiale, soit pour la formation d'aide soignante. La plupart des étudiants choisissent l'option d'aide soignante.

En 2011, ce phénomène, maintenant mieux assimilé, semble résolu. Nous avons donc trouvé plus facilement le personnel nécessaire.

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

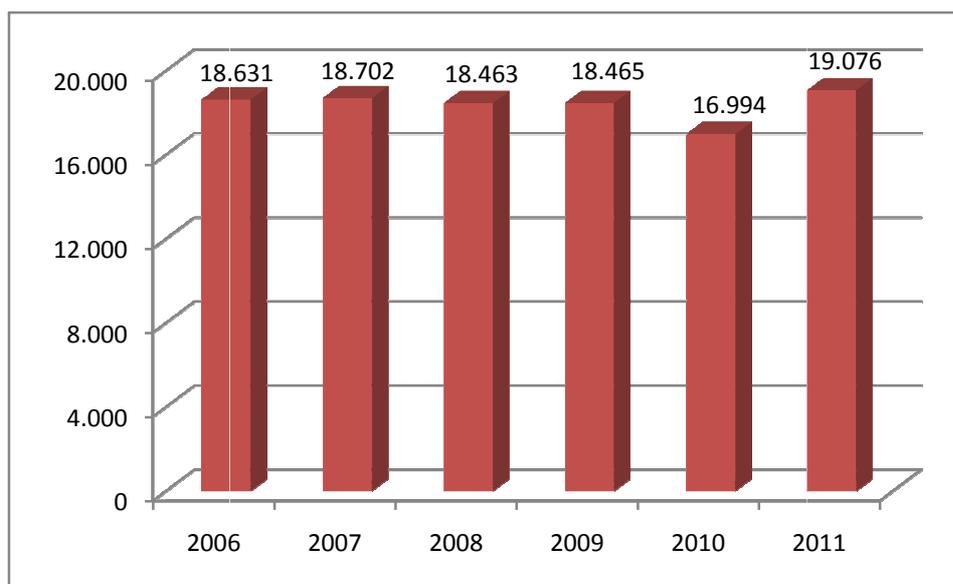
	2007	2008	2009	2010	2011
Heures de contingent	342.440	367.801	372.298	366.139	364.170
Heures totales (SAF+ Repas à Domicile)	350.950	352.515	355.530	353.593	343.627
Nombre de prestations	147.762	146.300	176.091	176.019	180.576
Subside RW (en €)	8.153.568	8.361.303	8.836.229	8.812.065	8.814.313
Utilisation du contingent	102,50%	95,50%	95,50%	96,60%	94,4 %

Comme expliqué dans le point 3.1.1., nous avons constaté une diminution d'heures prestées en 2011, par contre, nous pouvons observer dans le tableau ci-dessus une nette augmentation du nombre de prestations²⁵ à partir de l'année 2009. Celle-ci s'explique par le fait que, depuis l'arrêté d'application du 30 avril 2009 (paru au moniteur le 22 juillet 2009), les prestations de moins d'une heure sont comptabilisées car elles sont désormais subventionnées. Ce qui n'était pas le cas antérieurement.

L'augmentation du nombre de prestations est aussi due au fait que la nature de ces dernières a changé. En effet, auparavant, nos aides familiales effectuaient des prestations dites « classiques » (telles que le nettoyage à domicile une fois par semaine pendant 4 heures d'affilées), alors qu'aujourd'hui, celles-ci durent de moins en moins longtemps chez le bénéficiaire et sont plus ciblées sur les tâches suivantes : aider le bénéficiaire à se laver, préparer un repas, donner le repas, etc. Nous avons d'ailleurs, cette année, pour la première fois, constaté une durée moyenne de moins de 2h par prestation. Ce phénomène peut s'expliquer par, d'une part, des prestations plus ciblées mais également par des prestations plus courtes demandées par les bénéficiaires pour en diminuer le coût.

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

3.1.4. Evolution du monitoring des heures inconfortables



Par heure inconfortable, il faut entendre les prestations effectuées la nuit (de 19h à 7h), le samedi, le dimanche et les jours fériés.

Ces heures inconfortables sont le reflet du type de situations prises en charge tout au long de l'année. Plus nous sortons des cas classiques de nettoyage pour prendre en charge des personnes dont le besoin nécessite une aide familiale formée et diplômée, plus ce chiffre augmente car ces tâches ne s'arrêtent pas le week-end.

²⁵ Il faut entendre par « prestation », un type de tâche accomplie sans interruption.

En 2011, on constate une augmentation des heures inconfortables qui sont, pour rappel, des heures indispensables au maintien à domicile des cas lourds nécessitant la continuité de l'aide et des soins, et ce malgré une diminution nette des heures globales.

3.2. Les repas à domicile

Composition du service	
Aides familiales	17 ETP
Tournées et centres de production	
Nombre de tournées	15
Centres de production	5

3.2.1. Nombre d'agents et de personnes aidées

	2009	2010	2011
Nombre de personnes aidées	1.226	1.253	1.235
Nombre de repas distribués	167.763	165.042	168.457

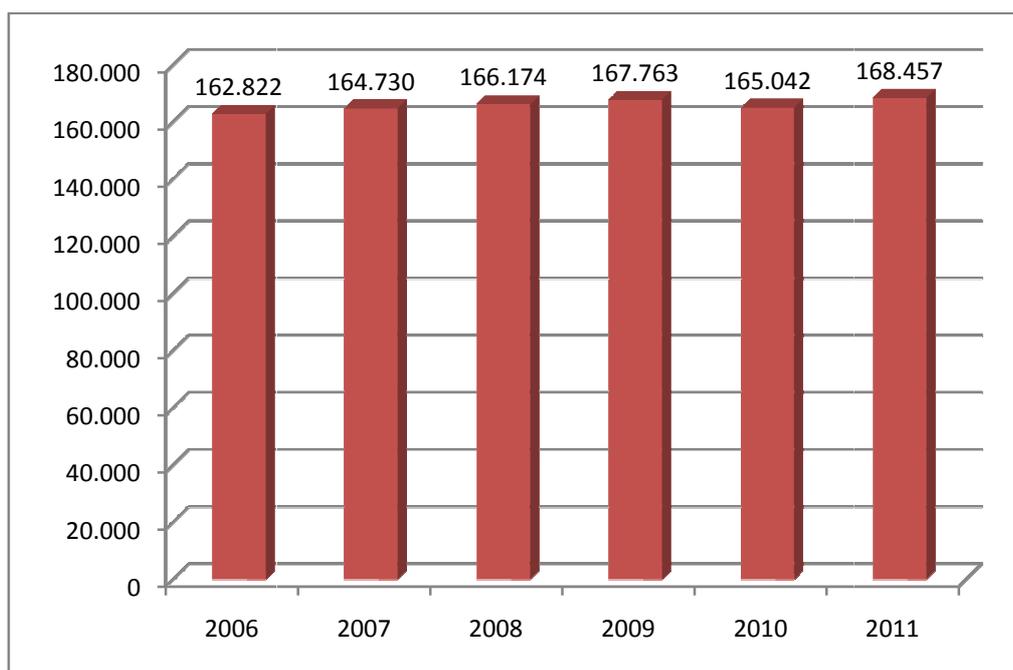
Chaque jour, des aides familiales livrent à domicile des repas chauds et équilibrés préparés par les cuisines de 5 de nos maisons de repos. Ceux-ci sont adaptés en fonction des impératifs de santé des bénéficiaires (ex : repas sans sel, repas pour personnes diabétiques, etc.).

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

L'un des objectifs de la diététicienne, présente au sein de notre centre, est notamment d'élaborer des menus équilibrés et communs à l'ensemble de nos cuisines préparant les repas à domicile. Elle se rend également au domicile des personnes qui nous sollicitent pour des problèmes spécifiques de régime ou de plainte concernant les repas livrés.

Enfin, sa mission principale en 2011 a été de nous aider à analyser l'étude réalisée pour nous assister dans le choix du développement futur de notre système de distribution (questions relatives à la mise en place d'une cuisine centrale ou non, maintien des chaînes chaudes ou froides, etc.)

3.2.2. Evolution du nombre de repas distribués



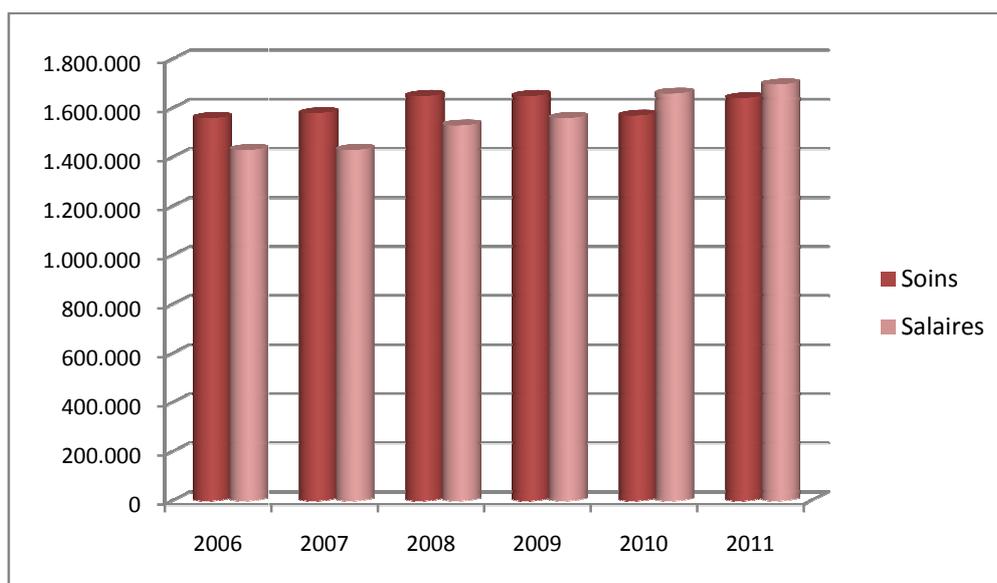
En collaboration avec l'observatoire local de cohésion sociale du CPAS de Charleroi, nous avons lancé en octobre 2010 deux enquêtes de type « satisfaction-client » en vue d'améliorer la qualité du service des repas à domicile.

La première enquête vise à analyser les principales raisons pour lesquelles les personnes arrêtent de recourir au service. La seconde vise, quant à elle, à examiner le niveau de satisfaction des personnes actuellement servies. Les résultats de ces deux enquêtes seront publiés en fin d'année 2012.

3.3. Les soins à domicile

Composition du service	
Responsable	1
Infirmie(è)r(e)s chefs	3
Infirmie(è)r(e)s	39,7
Aides soignantes	6,75
TOTAL	50,45 ETP

3.3.1. Evolution comparée des soins facturés et des salaires



Nous observons en 2011 une augmentation significative des recettes alors que les salaires subissent les augmentations liées aux index, aux évolutions de carrière et à l'ancienneté.

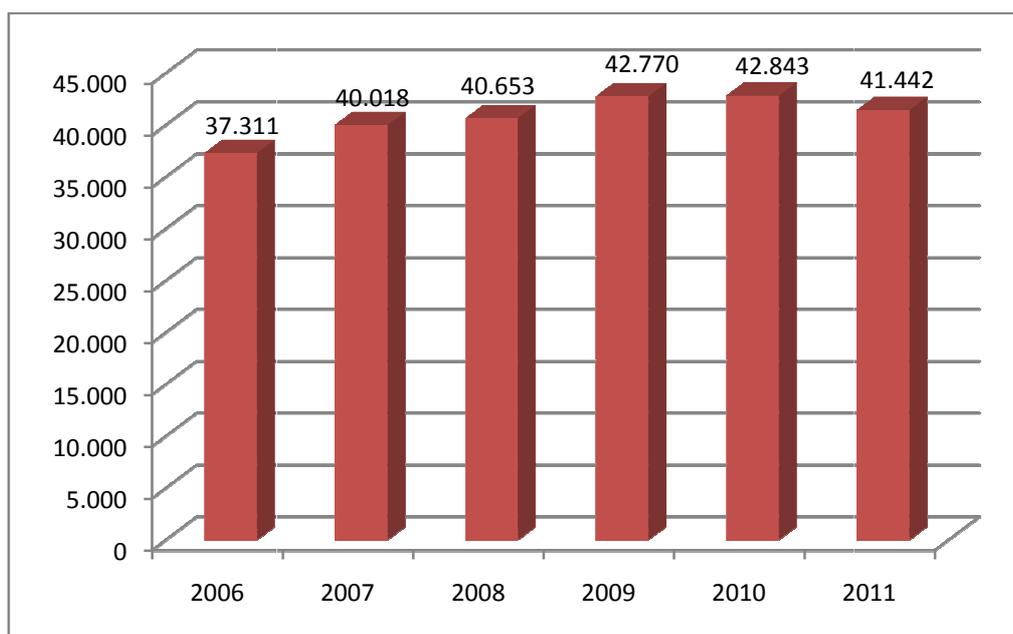
Afin de réduire ce différentiel salaires-soins facturés, nous avons tenté d'analyser cette problématique plus en détail et proposé des pistes de solution.

En outre, on constate que la diminution de la demande d'aide de soins à domicile se situe plus particulièrement dans le secteur sud de Charleroi (Marcinelle, Montignies-sur-Sambre, Couillet) où se concentrent de nombreuses infirmières indépendantes qui ne demandent ni ticket modérateur, ni cotisation. Cela crée de ce fait une concurrence entre prestataires.

3.4. Les titres-services

Composition du service	
Responsable	1
Agent administratif	1
Aides ménagères	30,3
TOTAL	32,3 ETP

3.4.1. Nombre d'heures prestées



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

Depuis la mi-2010, nous demandons systématiquement la prolongation des périodes SINE²⁶ au Forem. Celles-ci ont toutes été acceptées en 2010 et 2011.

Nous demandons maintenant systématiquement des 2^{ème} prolongations SINE : celles-ci sont acceptées vu le public fragilisé de nos travailleurs.

3.5. Les gardes à domicile

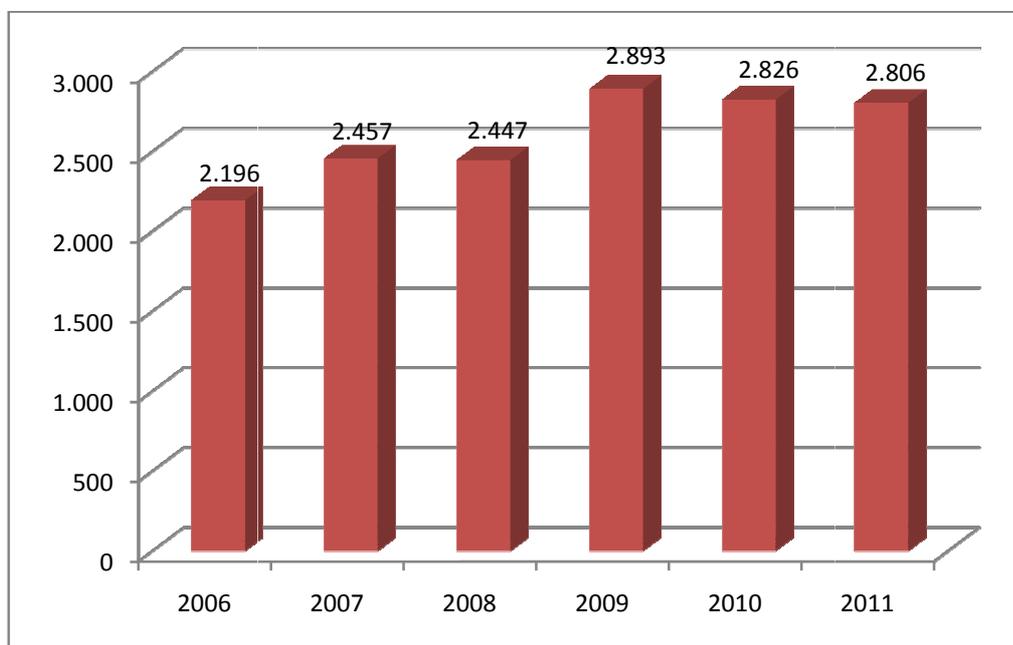
Composition du service	
Responsable	1
Gardes malades	26,3
TOTAL	27,3 ETP

²⁶ SINE : Economie d'insertion sociale.

Petit historique :

- à l'origine, 10 postes PTP pour 10 aides familiales jusqu'au 30/10/2003 ;
- au 01/11/2003, transformation en agents APE ;
- au 01/09/2004, passage à 14 ETP x 8, soit 128 points APEBex ;
- au 23/05/2007, passage à 20 ETP x 8, soit 160 points APEBex ;
- en 2010, refus de 5 postes APEBex complémentaires malgré un rapport positif de l'administration. Refus de la part du Ministre car plus de point APE ;
- depuis le 01/09/2004, intégration administrative de ces agents dans le décret aide familiale, mais le financement reste dans le cadre des aides à l'emploi.

3.5.1. Evolution du nombre de nuits prestées



En 2008 s'est opéré un lissage des salaires APE. La Ville et le CPAS de Charleroi ont en effet décidé que les agents APE devaient bénéficier des mêmes salaires que leurs collègues non-APE et que ce rattrapage se ferait sur 5 ans. Mais ce dernier, toujours en cours, met à mal les finances de cette fonction budgétaire et augmente le déficit de cette équipe de gardes à domicile alors que les demandes de ce type de prestations ne cessent de croître.

D'autre part, les agents de ce service commencent à accumuler de l'ancienneté (en moyenne 7 années d'ancienneté), ce qui constitue également un coût pour notre service. Pour 2012, de nouveaux postes APE 7 ou 8 points sont annoncés.

3.6. Les gardes d'enfants malades

Composition du service	
Gardes malades	1,5
TOTAL	1,5 ETP

3.6.1. Situation des demandes de gardes d'enfants malades

2011	Nombre de cas	Nombre d'heures	contribution bénéf.	Recette BEX
1^{er} trim	6	266	1.163	5.654
2^{ème} trim	7	430	1.041	5.718
3^{ème} trim	5	338	1.460	5.780
4^{ème} trim	3	100	446	1.948
TOTAL	13*	1.134	4.110	19.100

*Total de 13 bénéficiaires, et non 21, car nous avons chaque trimestre les mêmes bénéficiaires plus de nouvelles situations

Nous constatons que les demandes de gardes d'enfants malades diffèrent d'une saison à l'autre. Il est donc impossible de les gérer harmonieusement sur l'année. Devant ce fait, nous avons décidé de clôturer cette expérience, qui ne répondait apparemment pas à la demande, au 01/11/2011. Les 2 agents restants ont été reclassés.

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

Composition du service	
Directeur	1
Directeurs de MR	9
Agents administratifs	50,65
Travailleurs sociaux	7,75
Personnel para médical (kinés, psychologues, logopèdes, etc.)	49,22
Personnel infirmier	98,57
Educateurs	16,90
Auxiliaires polyvalents et/ou professionnels	176,75
Aides sanitaires ou soignantes	262,30
Personnel ouvrier (cuisine, bâtiments, etc.)	89,35
TOTAL	760,59 ETP

4.1. Evolution du nombre de lits

Etablissements	2007			2011			Evolution 2007-2011		
	MR	CAJ	RS	MR	CAJ	RS	MR	CAJ	RS
Charleroi	118	0	0	118	12	0	0	12	0
Couillet	70	0	0	110	0	0	40	0	0
Gilly	74	0	5	74	0	5	0	0	0
Gosselies	68	0	0	111	0	0	43	0	0
Jumet	106	0	0	106	0	0	0	0	0
Marchienne	166	0	0	166	15	0	0	15	0
Marcinelle	98	0	0	98	0	32	0	0	32
Monceau	56	0	0	56	0	0	0	0	0
Montignies	120	10	0	118	10	0	-2	0	0
TOTAL	876	10	5	957	37	37	+ 81	+ 27	+ 32

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

Entre 2007 et 2011, nous sommes passés d'une capacité d'accueil de 876 lits (+14 lits MR Gosselies) à une capacité de 957 lits agréés, dont 917 en fonctionnement.

En ce qui concerne les admissions, on en compte au total 240 en 2011 dont 36 bénéficiaires de l'aide sociale.

Le nombre de journées facturées est quant à lui passé de 312.842 unités en 2007 à 331.789 en 2011.

Pour la même période, les charges d'emprunt s'élevaient à 1.161.899 euros à charge du CPAS contre 2.326.150 euros en 2011, permettant ainsi une augmentation de l'offre de 382 chambres individuelles avec WC et douche privative. A noter toutefois que 253 lits en chambres individuelles sans WC ou chambre commune ont dès lors été supprimés.

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

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

La Maison de repos de Couillet a reçu, en décembre 2010, l'agrément d'une extension de 70 lits portant ainsi la capacité d'accueil de l'établissement à 110 lits. Néanmoins, suite à d'importants problèmes techniques, l'extension n'a pu accueillir de nouveaux résidents qu'en janvier 2012.

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

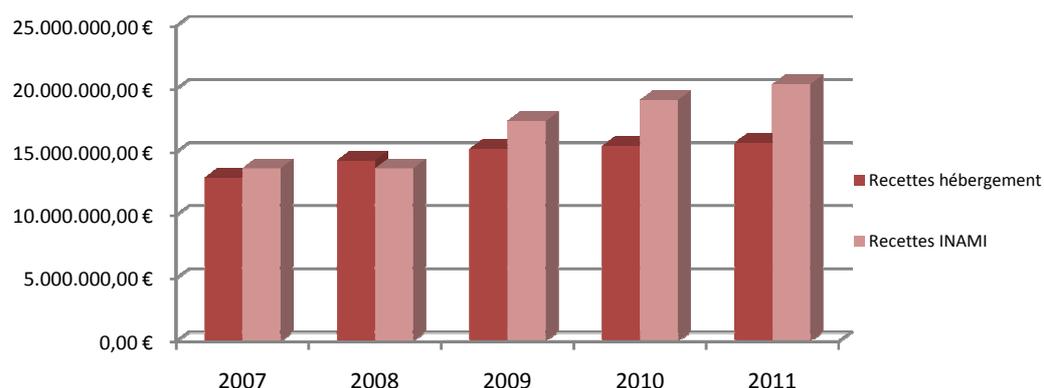
Le Tableau ci-dessous indique une augmentation des recettes d'hébergement de l'ordre de 2.756.995 € sur la période 2007-2011, soit une progression de 18%.

Parallèlement, les recettes INAMI connaissent, sur la même période, une hausse de 6.659.925 €, soit une progression de 33%.

Plusieurs éléments influencent ces chiffres :

- L'augmentation du nombre de lits ;
- L'ouverture de 2 centres d'accueil de jour supplémentaires (Charleroi et Marchienne) ;
- Un meilleur financement des soins par l'INAMI ;
- Une gestion dynamique des admissions générant un taux d'occupation optimal.

	2007	2008	2009	2010	2011
Recettes hébergement	12.975.468,51 €	14.343.378,40 €	15.247.664,17 €	15.476.799,72 €	15.732.463,45 €
Recettes Inami	13.723.281,78 €	17.469.007,22 €	18.500.898,50 €	19.121.953,90 €	20.383.207,02 €

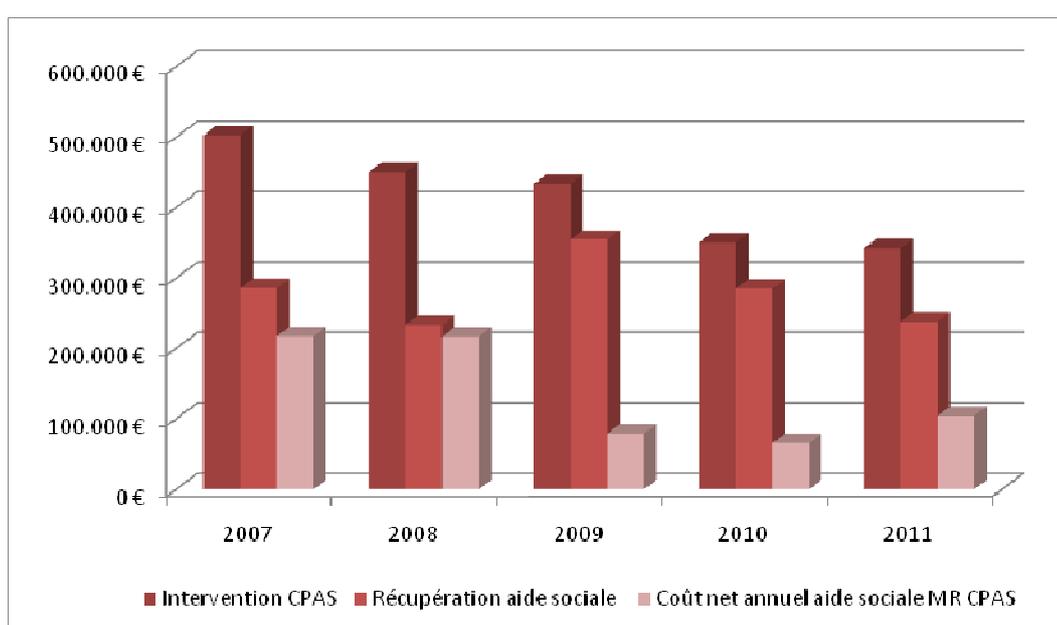


- **Intervention du CPAS dans les frais d'hébergement des bénéficiaires en MR du CPAS**

Force est de constater une diminution importante des frais d'hébergement à charge de l'aide sociale depuis 2007. Cette diminution s'élève à 160.453 €, soit - 32%.

Quant au coût net de l'aide sociale, celui-ci connaît également une baisse importante entre 2007 et 2010 et une légère hausse en 2011.

	2007	EVO.	2008	EVO.	2009	EVO.	2010	EVO.	2011
Intervention CPAS	503.168 €	-10,50%	450.542 €	-3,80%	433.574 €	-19,20%	350.378 €	-2,20%	342.715 €
Récupération aide sociale	285.581 €	-18,20%	233.559 €	51,80%	354.622 €	-19,70%	284.599 €	-16,30%	238.340 €
Coût net annuel aide sociale MR CPAS	217.586 €	-0,30%	216.983 €	-63,60%	78.952 €	-16,70%	65.778 €	58,70%	104.375 €



- **Les Résidences Services (RS)**

Ouverte en 2010, la Résidence services de Marcinelle génère, cette année là, un résultat excédentaire de 146.531,15 € contre 244.855,54 € en 2011, soit une amélioration du boni de l'ordre de 98.324,39 €.

Etabl.	Nbre logmts	Recettes		Dépenses		Excédent net	
		2010	2011	2010	2011	2010	2011
RS de Gilly	5	38.684,72 €	38.223,33 €	337,93 €	378,95 €	38.346,79 €	37.844,38 €
RS de Marcinelle	32	322.794,81 €	405.274,56 €	176.263,66 €	160.419,02 €	146.531,15 €	244.855,54 €
TOTAL	37	361.479,53 €	443.497,89 €	176.601,59 €	160.797,97 €	184.877,94 €	282.699,92 €

Charges d'emprunts 2010 : 127.780,22 €

Charges d'emprunts 2011 : 125.213,29 €

4.3. Taux d'occupation des Maisons de repos

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux d'occupation	94,43%	98,27%	98,01%	98,7%	99,19%

On constate, depuis 2008, que le taux d'occupation des maisons de repos reste stable et particulièrement élevé.

En 2010, le nombre de journées facturées s'élevait à 330.246 unités. En 2011, ce nombre s'élève à 331.789 unités, soit une augmentation de 1.543 journées par rapport à 2010.

A titre indicatif, le taux d'occupation est obtenu en faisant le rapport entre le nombre total de lits disponibles et le nombre de journées réellement facturées.

4.4. Répartition du nombre d'ETP par Maisons de repos

	Personnel administratif & accueil					1	Personnel Hôtellerie					2	Personnel de soins							3	TOTAUX	
	S	C	APE	Mar	Total		Rw	S	C	APE	Mar		Total	Rw	S	C	APE	Mar	Total		Rw	Fin.
Charl.**	2,00	0,00	1,00	1,00	4,00	2,00	2,30	6,05	16,50	1,00	25,85	8,00	10,45	21,00	24,25	3,55	59,25	18,00	34,58	41,44	51,44	89,10
Couillet	1,50	1,25	1,50	0,00	4,25	2,00	2,30	7,80	7,25	0,00	17,35	7,50	3,80	15,75	17,60	3,55	40,70	17,00	18,98	22,28	31,78	62,30
Gilly	0,50	2,30	1,00	0,00	3,80	1,50	4,80	2,70	10,50	0,50	18,50	5,00	9,00	11,25	17,05	1,00	38,30	12,00	21,02	26,35	32,85	60,60
Goss.	1,00	0,00	1,80	1,00	3,80	2,00	4,00	4,00	17,80	1,00	26,80	7,50	12,50	14,80	23,80	1,50	52,60	17,00	30,10	41,57	51,07	83,20
Jumet	1,00	0,00	2,80	0,00	3,80	2,00	5,50	8,00	13,50	1,00	28,00	7,50	15,90	17,55	12,75	4,30	50,50	17,00	28,66	37,61	47,11	82,30
March.**	3,80	0,00	3,50	0,00	7,30	2,50	1,50	5,50	26,80	1,00	34,80	12,00	14,97	28,75	56,75	5,00	105,47	27,00	57,71	62,83	77,33	147,57
Marcin	3,00	0,00	1,00	0,00	4,00	1,50	2,00	6,85	15,70	0,00	24,55	9,00	11,25	11,80	23,75	3,50	50,30	19,00	28,51	34,77	45,27	78,85
Monceau	1,00	1,00	1,00	0,00	3,00	1,00	4,00	6,00	2,50	0,00	12,50	3,70	7,47	15,70	3,00	0,50	26,67	9,00	18,68	13,74	18,44	42,17
Mont.**	2,00	1,00	0,00	1,00	4,00	2,00	3,50	3,00	13,90	1,00	21,40	8,00	12,80	22,50	26,60	4,00	65,90	18,00	33,65	39,36	49,36	91,30
Total	15,80	5,55	13,60	3,00	37,95	16,50	29,90	49,90	124,45	5,50	209,75	68,20	98,14	159,10	205,55	26,90	489,69	154,00	271,90	319,95	404,65	737,39*
Stagiaires Sociaux					5,00						73,00						23,00					

S= statutaire.

C= contractuel.

APE = agent sous contrat APE.

Mar = agent sous statut maribel.

RW= normes minimales imposées par la Région wallonne.

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

(*) = y compris les contrats de remplacement.

Nombre ETP agents remplaçants les agents bénéficiant des aménagements de fin de carrière = 31,55 ETP compris dans le total général et dans les totaux intermédiaires

Nombre ETP agents remplaçants les aides sanitaires bénéficiant des dispositions de scolarité infirmière 600 maribel = 7,75 compris dans le total général

Les 737,39 ETP représentent 981 personnes en emploi

(**) dont personnel soins CSJ Charleroi - 2,45 ETP

(**) dont personnel soins CSJ Marchienne : 2,85 ETP

(**) dont personnel soins CSJ Montignies : 2,75 ETP

4.4.1. Evolution du nombre d'ETP entre 2007 et 2011

En 2007, le personnel du secteur d'hébergement des personnes âgées était constitué de 608,65 ETP, ce secteur en compte 737,39 en 2011.

Cette augmentation est essentiellement liée à la croissance de la capacité d'hébergement durant cette période. Nous sommes en effet passés de 876 lits à 917 lits en fonctionnement.

La différence la plus significative est néanmoins le passage de 400,10 ETP du personnel de soins en 2007 à 489,69 ETP fin de l'année 2011, soit un écart de 89,59 effectifs. Il en va de même en ce qui concerne le personnel d'hôtellerie où l'augmentation entre 2007 et 2011 est de 38,15 ETP.

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

- La compensation de congés de fin de carrière : + 29,55 ETP
- La convention particulière avec la Région wallonne concernant l'encadrement des personnes dépendantes : + 6 ETP APE
- La reconnaissance des places d'accueil en soins de jour : + 8,05 ETP
- La création de la fonction « personne de référence en matière de démence » : + 4,5 ETP (soit 0,5 ETP par établissement)

L'augmentation de la dépendance associée à une amélioration des normes d'encadrement ont eu un impact positif sur nos recettes INAMI (allocation journalière, subsides fins de carrière et 3^{ème} volet) puisque celles-ci sont passés de 14.760.271 € en 2007 à 19.780.243 € en 2011, soit une croissance de 34 % ou +/- 48,30 ETP complémentaires et financés.

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

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

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

- De court terme via l'intérim.
- De plus long terme via du recrutement de personnel hors Belgique.

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

Malgré une augmentation du nombre d'ETP de 128,74 unités, sur la période 2007-2011, on constate ci-après que le taux de couverture des dépenses de personnel s'est amélioré et se stabilise en 2010 et 2011.

Si les dépenses de personnel à leur coût brut ont augmenté de 7.545.918 €, les dépenses de personnel à leur coût net n'augmentent, quant à elles, que de 900.272 €.

	2007	2008	2009	2010	2011
Dépenses de personnel - Coût brut	23.761.359 €	25.796.561 €	27.779.707 €	29.334.751 €	31.307.277 €
Subsides de personnel(*)	18.319.390 €	21.378.152 €	22.795.422 €	23.498.509 €	24.965.036 €
Dépenses de personnel - Coût net	5.441.969 €	4.418.409 €	4.984.285 €	5.836.242 €	6.342.241 €
Taux de couverture des dépenses de personnel	77%	83%	82%	80%	80%

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

4.5. Projets et actions menés en 2011

- **Projet de formation sur l'alimentation de la personne âgée destiné aux différents membres du personnel des maisons de repos**

L'objectif de cette formation étant de sensibiliser les personnes âgées à l'importance d'une alimentation saine et équilibrée. Le contenu de cette formation reprends divers thèmes : les besoins de la personne âgée, la dénutrition, les escarres, le diabète, la dysphagie, les compléments nutritionnels, etc.

Un autre projet de dépistage de la dénutrition a été mis en place à la Résidence No P'tit Nid. L'outil utilisé est le MNA (Mini Nutritional Assessment). Une fois le dépistage effectué, les résidents dépistés comme étant dénutris ou à risque de dénutrition bénéficient d'une alimentation enrichie (compléments nutritionnels et/ou enrichissement des repas).

Le but est d'étendre cette étude à l'ensemble des maisons de repos.

- **L'art thérapie comme moyen d'expression et d'échange pour les personnes atteintes d'une maladie de type Alzheimer**

Dans le cadre d'un appel à projet de la Fondation Roi Baudouin en 2011, la Résidence Brichart a rentré un projet intitulé « *L'art thérapie comme moyen d'expression et d'échange pour les personnes atteintes d'une maladie de type Alzheimer* ».

Le soutien de la Fondation s'est monté à 11.250 euros incluant les frais de formation du personnel, l'achat de mobilier et matériel divers.

L'art thérapie exploite les effets produits par l'art dans un but d'amélioration de la qualité de vie des personnes. De manière générale, l'art thérapie ne s'adresse nullement à des personnes à priori artistes. Dans cette démarche, l'art permet à la personne âgée d'être plus sereine, apaise et apporte une meilleure gestion des états d'angoisse, aide la personne à communiquer, favorise l'intégration dans le groupe, stimule les capacités sensorielles, aide les personnes à s'exprimer et à sublimer leurs émotions par l'art, enfin apporte du plaisir et renforce l'estime de soi.

5. LA SANTE MENTALE

Composition du service	
Responsable	1
Personnel médical (médecins, psychiatres, kinés, etc.)	1.76
Psychologues	8.86
Travailleurs sociaux	5.45
Attachés spécifiques	1.09
Agents administratifs	5.35
Autres (éducateurs, artistes, ergothérapeute)	5.36
TOTAL	28.87 ETP

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

Force est de constater que la santé mentale est devenue aujourd'hui un enjeu essentiel de santé publique au sens large.

Le CPAS de Charleroi dispose de deux Services de Santé Mentale, à Gosselies et à Charleroi, agréés et subventionnés par la Région wallonne dans le cadre du décret du 04 avril 1996 relatif à l'agrément des Services de Santé Mentale.

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

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

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

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

5.1. Le Service de Charleroi

EQUIPES	NOMBRE DE BENEFICIAIRES EN 2009	NOMBRE DE BENEFICIAIRES EN 2010	NOMBRE DE BENEFICIAIRES EN 2011
Equipe généraliste	851	572	904
Clinique des Assuétudes		125	206
EPCP	170	186	235
Club Théo	52	48	38
Triologue	54	55	54
Fonctions de liaison	-	216	192
TOTAL	1.127	1.202	1.564

Le nombre de bénéficiaires a augmenté de près de 30% en 2011.

Cette évolution s'explique par plusieurs facteurs :

- une stabilisation du cadre organisationnel après une année 2010 durant laquelle le Service a dû s'adapter au nouveau décret régissant les SSM notamment en rédigeant un Projet de service et un Plan d'action par équipe;
- un encodage systématique des prestations ;
- le développement de groupes thérapeutiques drainant un plus grand nombre de bénéficiaires.

Concernant la diminution des bénéficiaires pour le Club Théo, celle-ci est imputable à des changements dans la composition de l'équipe.

Notons qu'en 2011 un programme d'encodage de nos données a été mis en place et testé. Il devrait être effectif en 2013. Il contribuera à améliorer le recensement et l'exhaustivité de nos données.

5.2. Le Service de Gosselies

EQUIPE	NOMBRE DE BENEFICIAIRES EN 2009	NOMBRE DE BENEFICIAIRES EN 2010	NOMBRE DE BENEFICIAIRES EN 2011
Equipe généraliste	86	157	134
Prévention/Promotion Santé	-	108	100
TOTAL		265	234

On constate un léger tassement entre 2010 et 2011. Celui-ci s'explique principalement par une augmentation de la durée moyenne des prises en charge ayant pour conséquence une diminution du turn-over des bénéficiaires.

6. LES RESSOURCES HUMAINES

Composition du service	
Directeur	1
Chef de bureau	1
Coordinatrice cellule formation	1
Attachés spécifiques psychologues ou attaché spécifique	3
Chefs de service administratif	2
Agents administratifs	15,67
TOTAL	24,67 ETP

6.1. Evolution du nombre de personnes physiques

STATUT	2007	2008	2009	2010	2011
Statutaires + stagiaires	666	642	611	595	577
Contractuels	762	794	884	902	933
TOTAL DES EMPLOIS ORDINAIRES	1.428	1.436	1.495	1.497	1510
% DÉFINITIFS	46.6	44.7	40,9	39,70	38,21
ACS/APE	535	602	737	793	843
PTP	/	7	6	4	/
ACTIVA	3	3	2	2	/
SINE	43	45	49	44	45
TOTAL DES AIDES À L'EMPLOI	581	657	794	849	888
TOTAL GÉNÉRAL	2.009	2.093	2.289	2.346	2.411

Entre 2007 et 2011, le nombre de personnes occupées au CPAS de Charleroi a augmenté de 20%. En 2007, on affichait précisément 2.009 personnes physiques ; en 2011, on en a comptabilisé 2.411, soit 402 personnes supplémentaires. On remarque toutefois une légère progression de 2,8% entre 2010 et 2011.

6.2. Evolution du nombre d'équivalents temps plein

STATUT	2007	2008	2009	2010	2011
Statutaires + stagiaires	594,9	577,73	541,15	515,4	500,06
Contractuels	568,2	588,24	687,01	691,56	724,59
TOTAL DES EMPLOIS ORDINAIRES	1.163,10	1.165,97	1.228,17	1206,96	1.224,65
% DÉFINITIFS	51,1	49,5	44,10	42,70	40,08
ACS/APE	417,9	481,96	597,2	632,8	673,4
PTP	/	6.8	6	4	/
ACTIVA	2	2	1	1,5	/
SINE	27,5	28,75	31,25	27,75	29,55
TOTAL DES AIDES À L'EMPLOI	474,4	519,51	635,45	672,05	715,90
TOTAL GÉNÉRAL	1.610,54	1.685,48	1.863,62	1.879,01	1.940,55

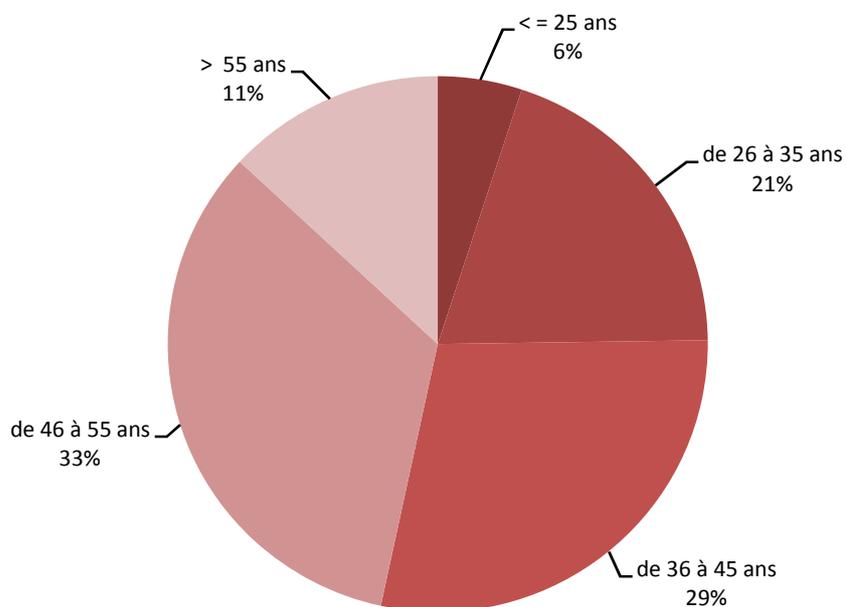
Il importe ici de souligner l'augmentation significative enregistrée parmi les emplois subventionnés, soit une hausse de 51,1 % entre 2007 et 2011.

Force est aussi de constater qu'au cours de cette même période, le nombre d'agents statutaires a diminué de 15,9 %, alors que les agents contractuels ont connu une progression de 27,5 %. On remarque également que la part relative des statutaires sur l'ensemble des emplois ordinaires est de 51,4% en 2007, et de 40,8 % en 2011. Elle chute donc de 11% en l'espace de 4 ans.

Une réserve de recrutement d'employés administratifs, de travailleurs sociaux et d'infirmiers, en vue d'une titularisation définitive, a été constituée durant le second semestre 2011.

6.3. Répartition des âges (art.60 exclus)

âge moyen = 42,6 ans

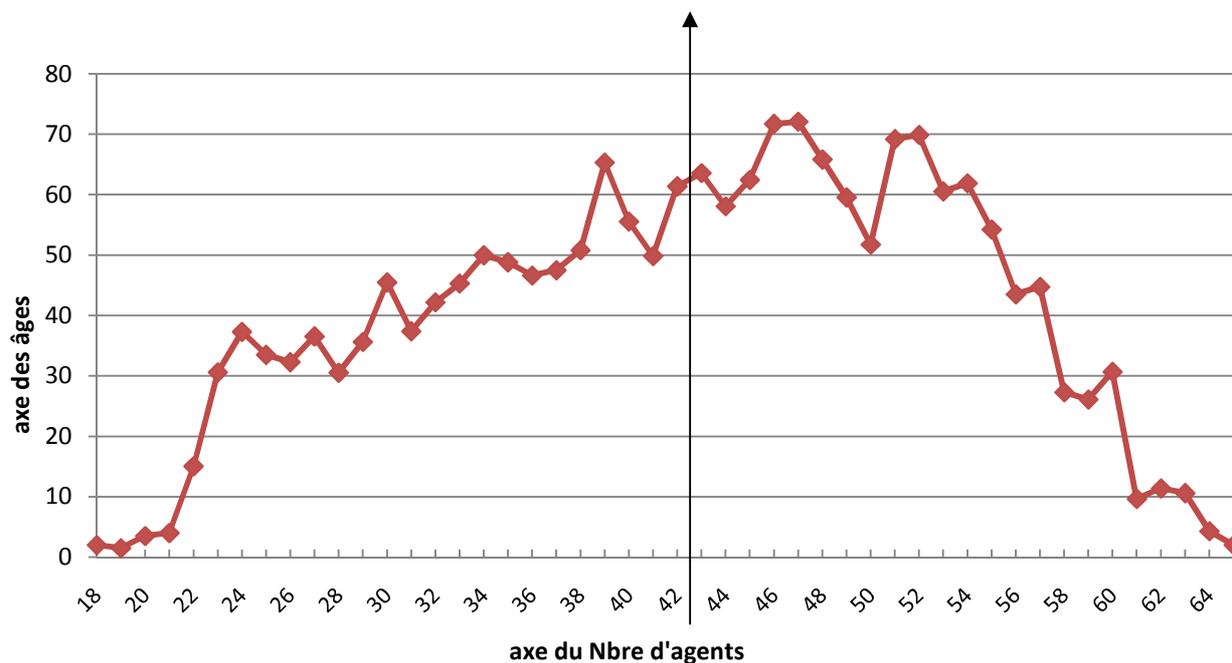


La moyenne d'âge des agents du CPAS de Charleroi est relativement élevée, elle est proche de 43 ans. A titre comparatif, l'âge moyen des agents était de \pm 40 ans en 2000. Il a augmenté de manière régulière tant pour les agents de sexe masculin que de sexe féminin.

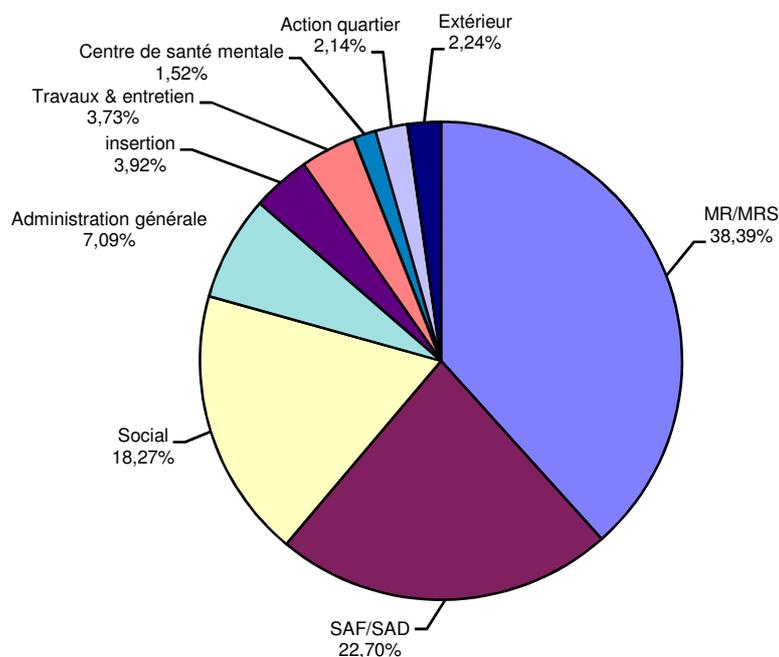
Environ un agent sur 10 est âgé de plus de 55 ans. La tranche d'âge la plus représentative se situe parmi les 46 et 55 ans. Dans cette catégorie d'âge, on y dénombre près d'un tiers des effectifs.

Les agents de moins de 25 ans sont en revanche très minoritaires, ils ne représentent que la moitié des effectifs âgés de plus de 55 ans.

6.4. Pyramide des âges



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



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

7. L'INFORMATIQUE

Composition du service	
Premier Directeur	1
Assistante de direction	1
Agents de support	3
Responsables d'infrastructure	2
Développeurs technologies Web	4
Développeurs PC et/ou AS400	7
TOTAL	18 ETP

7.1. Les missions du service informatique.

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

Nos principales missions sont les suivantes :

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

L'année 2011 a été marquée par le lancement de 2 projets stratégiques pour le CPAS : le développement in situ d'un logiciel intégré de gestion du service social et le remplacement du logiciel de gestion de nos maisons de repos incluant le dossier de soin.

Les chantiers fondamentaux de modernisation et d'optimisation de l'infrastructure technique du CPAS lancés en 2010 se sont poursuivis et seront finalisés courant 2012.

7.2. Principales réalisations du service informatique en 2011

Réseau informatique

- Modernisation de l'infrastructure réseau :
Cette rénovation a permis l'optimisation des performances et de la fiabilité du réseau d'entreprise du CPAS. Du point de vue des utilisateurs, cela s'est traduit par une amélioration de la disponibilité et de la rapidité d'exécution des programmes.
- Migration de notre réseau vers un nouvel opérateur Wan:
Tous nos sites ont été migrés vers un nouvel opérateur Lan/Wan pour nous permettre d'augmenter les performances de celui-ci ; de mettre en place une redondance et de préparer l'implémentation des projets VoIP, vidéo surveillance, logiciel de gestion du service social et logiciel de gestion des maisons de repos.
- Mise en place d'une solution wifi centralisée :
Afin de faciliter la couverture réseau dans nos bâtiments, une solution centralisée pour 500 points d'accès a été mise en œuvre. Cette plate-forme sera notamment utilisée pour le déploiement du VoIP et le logiciel de gestion en maison de repos.

Infrastructure et parc informatique

- Déploiement des serveurs locaux dans les sites distants :
L'installation de petits serveurs au sein même des antennes a permis aux travailleurs sociaux d'obtenir les données dont ils ont besoin afin d'effectuer leur travail quotidien plus rapidement et avec un meilleur taux de disponibilité
- Mise à niveau et remplacement de plus de 400 PC.
- Implémentation d'un Prototype de solution « Voice Over Internet Protocol²⁷ » (VoIP) dans le cadre de la préparation du projet global de modernisation de l'infrastructure téléphonique classique.
En plus de faire des économies sur les appels (tant vers les numéros fixes que mobiles), le VoIP permettra la centralisation de la gestion de la téléphonie du CPAS.
- Mise en place de solutions d'impression centralisées ayant permis une réduction des coûts, une amélioration des performances et un élargissement des fonctionnalités disponibles (Par exemple l'ajout d'un scanner sur chaque imprimante).

²⁷ La **voix sur IP**, ou « **VoIP** » pour Voice over **IP**, est une technique qui permet de communiquer par la **voix** sur des réseaux compatibles **IP** tels que des **réseaux** informatiques.

- Mise en œuvre de la première phase du plan de BCP (business continuity plan) :
Les infrastructures ont été adaptées pour permettre une redondance des éléments cœur de notre réseau, les sites distants ont été sécurisés par la mise en place d'UPS et le renouvellement d'une partie du matériel, le datacenter principal est maintenant soutenu par un groupe électrogène, ...

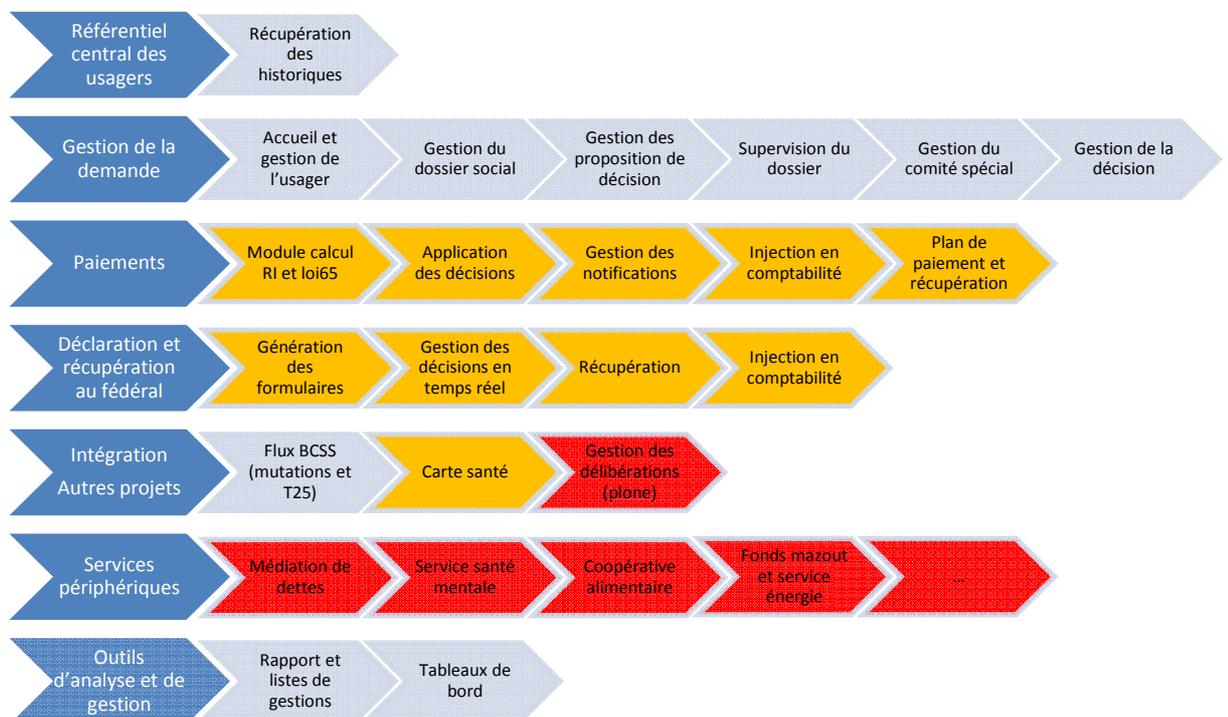
Applicatifs métiers

- Développement in situ d'un logiciel intégré de gestion du service social :
N'ayant pu trouver sur le marché une solution satisfaisante et compte tenu des besoins grandissant de notre CPAS dans une solution de gestion, notre administration a pris la décision de développer in situ un nouveau programme de gestion du service social intégrant l'ensemble des services périphériques.

Les principaux objectifs à atteindre par le projet sont :

- Fournir une solution mieux adaptée aux besoins des utilisateurs incluant les fonctionnalités manquantes aujourd'hui, automatisant un maximum de tâches pour permettre un gain de temps dans le traitement des dossiers et permettant une intégration de bout en bout des antennes, du service paiement, du service du receveur ... ;
- Sécuriser le traitement des décisions et la récupération au fédéral par des contrôles automatiques préalables aux déclarations ;
- Créer un signalétique social unique et central pour tous nos services permettant d'avoir une vision de l'ensemble des relations de nos usagers avec notre CPAS ;
- Uniformiser, automatiser et industrialiser nos pratiques par soucis d'efficacité.

Le projet couvre les processus métiers suivants :



8. LE PATRIMOINE

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

8.1. Recensement des biens du CPAS

Destination	Prop./loc./mise à dispo*	Type	Nombre
Usage social	propriétés du CPAS	Logements ZIP	10
		Logements d'insertion	14
		Logements personnes âgées	24
		Logements d'urgence	4
		Logements privés à finalité sociale	25
	loués par le CPAS	Logements conventionnés	29
	mis à disposition par le CPAS	Habitations protégées, habitations sociales	6
Usage administratif	propriétés du CPAS	(antennes, CSM, ...)	28
	loués par le CPAS	(parkings, bureaux)	8
	mis à disposition par le CPAS	CHU	1
Usage d'hébergement collectif	propriétés du CPAS	Maisons de repos et de soins	8
		Résidences-services	2
		Maison familiale	1
		Hôtel social	1
	loués/ mis à disposition du CPAS	Maison de repos, abri de nuit	2
Patrimoine privé	propriétés du CPAS	Logements	8
		Terrains	47
TOTAL			218

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

En 2011, nous avons réalisé les transactions immobilières suivantes :

- L'acquisition d'un bâtiment à Charleroi pour y installer le restaurant du cœur et temporairement l'abri de nuit supplétif.
- Le terrain « Les Pairies » à Roselies a fait l'objet d'une expropriation.

8.2. Taux d'occupation et nombre de personnes hébergées

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

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

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

Nous observons une diminution du taux d'occupation entre 2009 et 2011, celle-ci s'explique de la façon suivante :

- Suite à une analyse des pertes financières engendrées par la sous-location des logements conventionnés, le CPAS a décidé de mettre fin progressivement à ce système (de 2010 à 2014) pour ne conserver au final que 8 logements situés dans le quartier de l'Etoile à Jumet.
- Dans le cadre de la politique « Habitat durable » des Grandes Villes, le CPAS doit effectuer d'importants travaux dans certains bâtiments. Pour ce faire, des préavis ont été donnés aux locataires de ces logements que l'on a dû reloger pendant ces travaux.
- D'importants travaux sont réalisés dans la Résidence No Moncha. De ce fait, trois appartements n'ont pu être reloués pendant la durée de ces travaux afin de pouvoir reloger par roulement l'ensemble des locataires.

9. LE PLAN DE GESTION

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

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

C'est ainsi qu'en mars 2010, à Charleroi, les premières pistes pour l'élaboration d'un plan de gestion ont été présentées au Collège communal par un groupe de travail composé des deux secrétaires, des deux receveurs et des deux responsables budgétaires de la Ville et du CPAS. Après de multiples échanges entre la Ville et le CPAS, le plan de gestion du CPAS 2010-2015 a finalement 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 détaille, service par service, l'ensemble des mesures que le CPAS compte mettre en œuvre pour contrôler ses dépenses, augmenter ses recettes, contenir globalement son budget afin que la dotation communale puisse être maîtrisée. Nous avons pu ainsi établir une projection de la subvention communale sur les années à venir.

Complémentairement au présent rapport d'activités 2011, le CPAS a établi un document présentant le bilan 2011 de son plan de gestion.

Vous pourrez constater à sa lecture que le CPAS a non seulement rempli ses engagements en 2011 mais est allé au-delà de ceux-ci.

Pour l'année 2011, en effet, l'objectif à atteindre était de 3.535.715 €. L'économie qui a réellement été réalisée s'est élevée à 4.760.107 €, soit un ratio de réussite de 134,63 %.

Vous trouverez ci-dessous le tableau récapitulatif des résultats engrangés.

Service pilote	Réf.	Mesure	2011 Prévu	2011 Réalisé
Service social de 1^{ère} ligne	AS1	Définition d'une nouvelle trajectoire des demandes d'aide sociale	390.474	342.906
	AS2.1	Création d'une cellule de soutien et de contrôle administratif - Engagement d'un auditeur interne	-53.120	-51.201
	AS2.2	Création d'une cellule de soutien et de contrôle administratif - coût en personnel	-186.057	-233.820
	AS2.3	Création d'une cellule de soutien et de contrôle administratif - Effets retour (RIS, aides, récupérations, etc.)	609.738	1.574.141
	AS3	Non compensation des réductions de temps de travail inférieures à 0,5 ETP	15.000	15.000
Passage 45	AS4	Diminution de la prime assurance accident de travail	20.000	0
	AS5	Récupérer l'intervention financière de 50 ou 75 € auprès de l'utilisateur final pour la mise à disposition d'un art. 60 § 7	100.000	77.475
	AS6	Projet « femmes en insertion »	0	25.000
Service Jeunesse	AS7.1	Agrément de la Maison familiale - Subside	0	0
	AS7.2	Agrément de la Maison familiale - Charge d'emprunt pour travaux de mise en conformité	-24.000	0

Pôle Maison d'accueil et logements accompagnés	AS8	Maison d'accueil, augmentation du prix de journée	10.000	12.149
Dispositif d'urgence sociale	AS9	Gain net suite à la diminution de la dotation à l'ISPPC pour le SASS	19.000	19.000
Pôle d'économie sociale	PES1	Pôle d'économie sociale - produit des locations	20.000	0
	PES2	Pôle d'économie sociale - subvention label Rec'Up	10.000	0
	PES3	Proxi-services - facturation pour le public précarisé	11.500	9.330
	PES4	Proxi-services - facturation pour le public non précarisé	3.000	2.145
	PES5	Proxi-services - augmentation du volume presté pour le public non précarisé	8.000	0
	PES6	Trans'Form - développement d'activités propres	14.500	0
	PES7	Trans'Form, activités de déménagement	12.000	0
	PES8	Trans'Form – Ressourcerie	40.000	0
	PES9	Trans'Form – refonte des programmes de formation	11.000	0
Cellule partenariale	PAR1	Réduire les dépenses dites de « transfert » vers d'autres partenaires	11.175	11.175
Actions de quartier	AQ2	Augmentation prix par repas	4.000	0
	AQ3	Nombre repas spéciaux	6.000	0
	AQ4	Réunions repas	2.000	0
	AQ5	Augmentation du prix par repas + nombre de repas spéciaux + réunions repas	0	14.631
	AQ7	Economies générées par la limitation de la contribution du CPAS pour couvrir les dépenses des actions de quartier	100.000	79.496
Services d'aide et de soins à domicile	SAD1	Aides familiales - augmentation de l'intervention moyenne par heure de prestation	60.000	258.150
	SAD2	Aides familiales - augmentation des heures prestées	30.000	0
	SAD3	Augmentation du prix moyen des repas à domicile	16.000	10.107
	SAD4	Augmentation du nombre de repas à domicile	6.500	4.642
	SAD5	Projet Kiné-ergo	30.000	56.238
	SAD6	Prolongation systématique des contrats SINE	30.000	33.500
	SAD7	Facturation carte santé	0	11.487
Accueil et hébergement des personnes âgées	AH1	Economies en frais de fonctionnement	23.000	0
	AH2	Optimisation du coût alimentaire	16.250	9.716
	AH3	Optimisation des journées facturables	100.000	154.639
Santé mentale	SM1	Augmenter la participation des patients	2.250	51.716
	SM2	Optimiser le suivi des subventions	10.000	13.567
	SM3	Optimiser le suivi des subventions	1.366	8.231
	SM4	Diminuer les documents relatifs au compte d'exploitation	5.000	0
Ressources humaines	GRH1	Mise en place d'un contrôle systématique dès la 1 ^{ère} incapacité	60.000	0
	GRH2	Lutte contre les accidents de travail	36.000	0
	GRH3	Anticipation budgétaire de l'absentéisme	1.233.425	1.200.608
	GRH4	Plan de recrutement	457.973	788.200
	GRH5	Personnel d'entretien	30.000	0
Patrimoine	PAT1	Maison de l'énergie	3.920	0
	PAT4	Installation d'une turbine éolienne	5.000	0
	PAT6	Vente de bâtiments et terrains	107.321	98.936
	PAT7	Logements conventionnés	0	57.274

Service informatique Service juridique	FON1	Diminution de 10 % des frais de protocole	2.000	0
	FON2	Diminution des forfaits de prise en charge des communications mobiles - GSM, choix de l'opérateur le plus avantageux	5.500	25.500
	FON3	Contrat de consultance juridique permanent	50.000	12.500
	FON4	Consolidation du parc serveurs	20.000	15.000
	FON5	Rationalisation du parc imprimantes et copieurs	10.000	30.000
	FON6	Marché de matériel informatique	10.000	0
Recette	DET2	Rationalisation et suivi des emprunts	20.000	22.669
RESULTAT			3.535.715	4.760.107

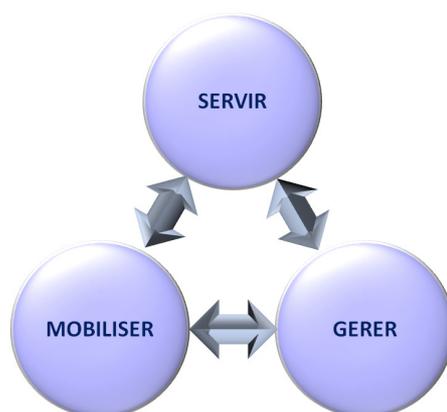
10. LE PLAN D'ENTREPRISE

En juin 2011, le CPAS de Charleroi lançait officiellement son plan d'entreprise dénommé « Plan Crescendo ». Plus de 600 agents de notre Centre ont participé à cet événement.

Ce plan, d'une durée de 5 ans, s'inscrit dans une dynamique de bonne gouvernance et a pour ambition de relever un certain nombre de défis.

Citons pour exemple l'accroissement des demandes d'aide, la détérioration du parc immobilier et le manque de logements, le vieillissement de la population. Nous devons également remédier à nos retards en matière de développements informatiques, pallier à nos faiblesses en matière de coordination entre services et secteurs d'activités, développer une véritable politique de gestion des ressources humaines.

Le plan s'articule selon trois axes :



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

Des premiers rapports de suivi reçus, il ressort que plus de la moitié des 98 projets que prévoit le plan ont effectivement démarré en 2011. Ceux-ci touchent d'ores et déjà l'ensemble des secteurs d'activités de notre Centre, à savoir tant les services de première ligne (service social, actions de quartier, aide et soins à domicile, santé mentale, accueil et hébergement des personnes âgées, santé mentale) que les services supports (GRH, informatique, travaux, patrimoine, communication,...).

Un bilan de la première année de fonctionnement du plan sera établi en septembre-octobre 2012.

CONCLUSION

L'année 2011 restera, pour le Centre Public d'Action Sociale de Charleroi, une année record en ce qui concerne les demandes d'aide sociale qui nous ont été adressées.

Cette augmentation doit néanmoins être nuancée car nous constatons, en cours d'année, un plafonnement puis une légère tendance à la baisse : c'est notamment le cas pour les revenus d'intégration qui passent de 5.515 en janvier 2011 à 5.481 en décembre de la même année.

Cette embellie timide ne doit pas nous faire oublier qu'en quelques années, la situation sociale s'est dégradée à Charleroi et qu'en conséquence, les institutions sociales, comme la nôtre, doivent gérer au quotidien un niveau élevé de demandes.

Le CPAS de Charleroi n'est pas resté sans réaction et a notamment adapté ses équipes de première ligne à cette nouvelle donne afin de mieux accueillir et orienter le public dans nos antennes sociales. Cette hausse du personnel, tempérée par les mesures du plan de gestion, a permis de ramener le nombre de dossier par agent et donc la charge de travail à un niveau acceptable.

Nous poursuivons nos efforts en matière d'insertion socio-professionnelle et en termes de formation : plus de 3.200 usagers ont été accueillis en 2011 au Passage 45. Sans les efforts et la créativité de ces équipes qui (re)mettent à l'emploi près de 1.000 carolos par an, le tableau serait beaucoup plus critique.

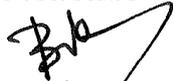
La situation reste néanmoins préoccupante et n'est pas sans conséquence sur les finances du CPAS et de la Ville de Charleroi.

Le vieillissement de la population continue à retenir toute notre attention avec la poursuite de notre plan d'investissement en maisons de repos mais également dans toutes les structures intermédiaires que sont notamment les centres de jour, de court séjour ou encore les résidences services. Les soins à domicile continuent d'aider des milliers de familles et de bénéficiaires, favorisant le maintien dans les lieux de vie ou encourageant des projets pilotes comme l'accueil familial des aînés pour lequel notre centre a été désigné coordinateur pour la province de Hainaut.

Soulignons l'excellent travail des équipes des Actions de quartier et des Services de santé mentale qui ont poursuivi en 2011, outre leurs projets spécifiques, l'articulation avec le service social et l'appui aux publics aidés financièrement par le CPAS.

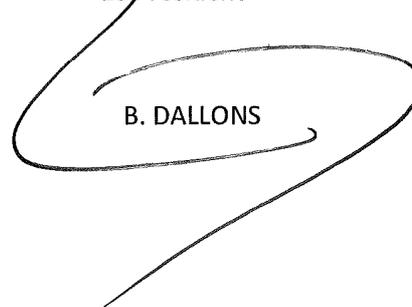
2011 a vu également, la mise en orbite du Plan Crescendo, plan d'entreprise qui vise notamment à améliorer nos services à la population. Témoin s'il en fallait encore du dynamisme et de la motivation de nos agents.

Le Secrétaire



B. VANHUMSKERKEN

Le Président



B. DALLONS