

# CPAS de Charleroi

## Rapport d'activités 2009



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

**RAPPORT D'ACTIVITES  
2009**



## Sommaire

INTRODUCTION-----	4
<b>1. 1. L'ACTION SOCIALE</b> _____	<b>5</b>
1.1. Le Service social de Première ligne _____	5
1.2. Le Droit à l'intégration sociale _____	6
1.3. Les aides financières _____	7
1.4. Les contrats d'intégration sociale _____	9
1.5. Les actions d'insertion socio-professionnelle _____	9
1.6. Le Service Médiation de Dettes _____	11
1.7. Cellule Energie _____	12
1.8. L'Hébergement et le Logement _____	14
1.9. Le Service Jeunesse _____	14
1.10. La Maison familiale _____	15
1.11. Le Pôle Maison d'Accueil et Logements Accompagnés _____	16
1.12. Le Dispositif d'Urgence Sociale _____	17
1.13. Le Pôle Economie Sociale _____	18
<b>2. LES ACTIONS DE QUARTIER ET LE PLAN DE PARTICIPATION ET D'EPANOUISSEMENT SOCIAUX ET CULTURELS</b> _____	<b>20</b>
2.1. Les actions de quartier _____	20
2.2. Le Plan de participation et d'épanouissement sociaux et culturels _____	20
<b>3. LES SERVICES D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE</b> _____	<b>23</b>
3.1. Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées _____	23
3.2. Les repas à domicile _____	24
3.3. Les soins à domicile _____	25
3.4. Les titres-services _____	26
3.5. Les Gardes à domicile _____	26
3.6. Les Gardes d'enfants malades _____	27
<b>4. L'ACCUEIL ET L'HEBERGEMENT DES PERSONNES AGEES</b> _____	<b>28</b>
<b>5. LA SANTE MENTALE</b> _____	<b>30</b>
<b>6. LES RESSOURCES HUMAINES</b> _____	<b>32</b>
<b>7. L'INFORMATIQUE</b> _____	<b>34</b>
<b>8. LE PATRIMOINE</b> _____	<b>35</b>
CONCLUSION-----	36

## ***INTRODUCTION***

---

Le présent rapport d'activités dresse un bilan des actions réalisées par le CPAS de Charleroi durant l'année 2009.

Les tableaux et graphiques peuvent être lus séparément ou être un parfait complément à l'analyse du compte.

Grâce à l'importante participation d'un grand nombre d'agents du CPAS, ce rapport a pu être mené à bien et vous propose une multitude de paramètres sociaux relatifs à l'action sociale déployée par le CPAS sur l'ensemble de l'entité de Charleroi.

Développer des actions performantes et de qualité au sein d'une grande institution comme le CPAS de Charleroi, impose de maîtriser parfaitement son environnement. Le présent rapport se positionne dès lors comme un instrument de connaissance offrant à chacun, selon son niveau de responsabilité, une vision claire et synthétique sur le nombre de bénéficiaires aidés par le CPAS de Charleroi, mais aussi sur l'ensemble des services ouverts à la population.

# 1. L'ACTION SOCIALE

## 1.1. Le Service social de Première ligne

**Tableau 1 :** Différents types d'aide et Nombre de bénéficiaires

Différents types d'aide	Situation en 2009
1. R.I.S.	7.732 personnes différentes
	Augmentation de 70.67% en 3 ans
2. Aide sociale (toutes aides confondues)	6.154 personnes différentes
	Augmentation de 39% en 3 ans
	746 remises Attestation Sans Abri
	205 expulsions +45,4% en 3 ans
	Parmi l'ensemble des bénéficiaires aidés (RIS y compris), 1.077 ont fait l'objet d'une sanction voire d'une exclusion chômage + 388% en 3 ans

**Tableau 2 :** Nombre d'agents

Personnel : Nombre d'agents	94,8 travailleurs sociaux ETP
	47,85 administratifs ETP en antenne sociale
	47,2 administratifs pour le Service social central = service support
	1 Premier Directeur
	1 Chef de Division
	4 Adjoints à la Direction
	4 Juristes
	10 Managers sociaux
	2 assistants sociaux dirigeants
Infrastructure	1 appareil de gestion administratif centralisé : siège du CPAS, boulevard Joseph, II, 13
	15 antennes sociales décentralisées
	Services spécialisés (Services logement, Fonds social mazout, santé, juridique,...).

A partir de 2002, le droit à l'intégration sociale (RIS) remplace le droit au minimum d'existence (Minimex). Le CPAS de chaque commune a pour mission de garantir le RIS à toute personne ne disposant de moyens d'existence suffisants répondant aux conditions prescrites par la loi.

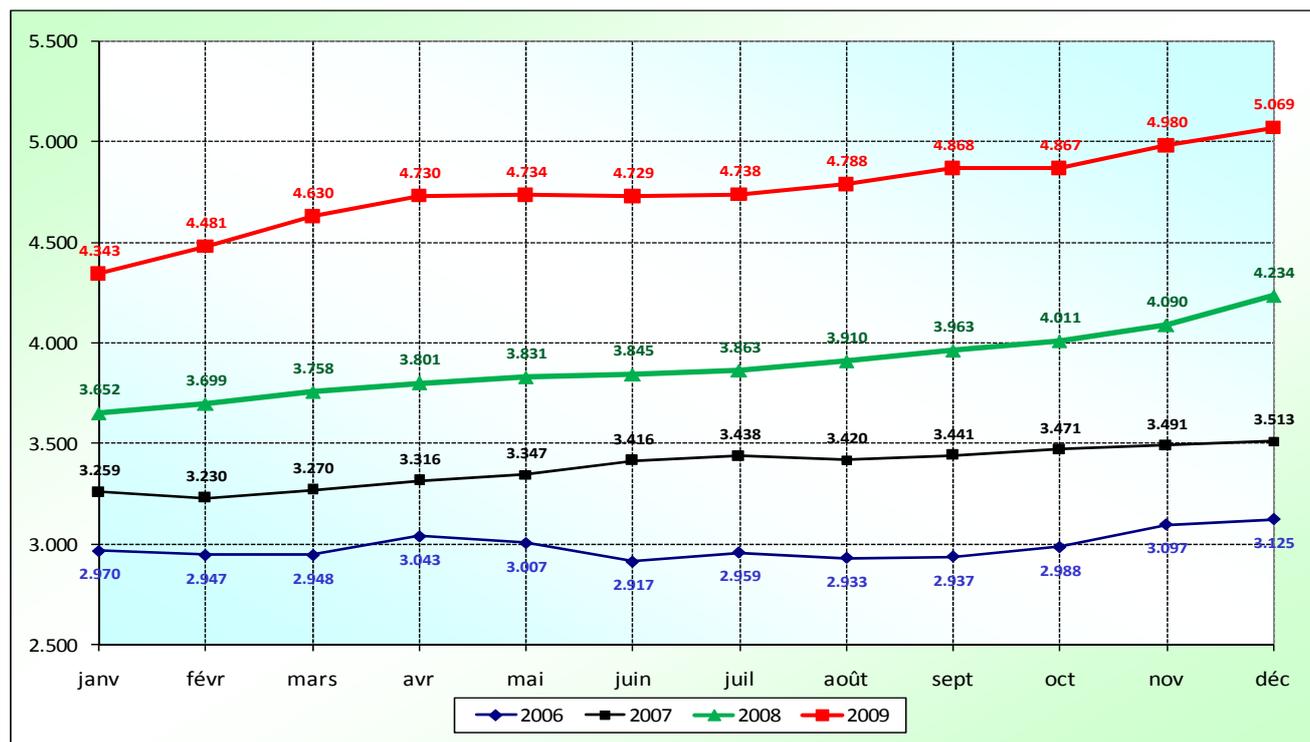
## 1.2. Le Droit à l'intégration sociale

**Tableau 3 :** Evolution des montants de base mensuels indexés du revenu d'intégration sociale

	Catégorie 1 (personne cohabitante) <i>Indice 2005 = 100</i>	Catégorie 2 (Personne isolée) <i>Indice 2005 = 100</i>	Catégorie 3 (Personne vivant avec une famille à sa charge) <i>Indice 2005 = 100</i>	<i>Indice 2005 = 100</i>
<u>01/01/2005</u>	408,89	613,33	817,77	100,0
<u>01/10/2006</u>	429,66	644,48	859,31	105,1
<u>01/04/2007</u> (augmentation, A.R. 15/03/2007)	438,25	657,37	876,50	107,2
<u>01/01/2008</u> (augmentation, A.R. 15/03/2007) (saut d'index)	455,96	683,95	911,93	111,5
<u>01/05/2008</u> (saut d'index)	465,07	697,61	930,14	113,7
<u>01/09/2008</u> (saut d'index)	474,37	711,56	948,74	116,0
<u>01/06/2009</u> (augmentation de 2% - l'application du mécanisme légal de liaison au bien-être – MB 10/06/2009)	483,86	725,79	967,72	118,3

Source : CPAS de Charleroi, Service Finances

En 4 ans, le montant du RIS a augmenté de 18,3%. Cette croissance considérable mais souhaitable pour le bénéficiaire a néanmoins un impact non négligeable sur le budget du CPAS dans la mesure où les RIS sont très rarement pris en charge à 100% par le pouvoir fédéral. L'intervention du CPAS est de l'ordre de 35 à 40% du montant du RIS.

**Graphique 1 : Evolution mensuelle du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale**

Source : CPAS de Charleroi, Observatoire social.

Depuis septembre 2006, le nombre de bénéficiaires du RIS ne cesse d'augmenter, passant de 2.931 bénéficiaires en moyenne par mois en 2006 à 4.746 unités en 2009, soit un accroissement de l'ordre de 61,9 % sur quatre ans, une croissance jamais connue au CPAS de Charleroi.

### 1.3. Les aides financières

**Tableau 4 : L'évolution du nombre de bénéficiaires du RIS et de l'aide sociale.**

	2005		2006		2007		2008		2009	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Revenu d'intégration</b>	4.893	57,07	5.038	51,68	5.700	52,45	6.363	46,6	7.732	53,4
<b>Aide sociale</b>	3.681	42,93	4.711	48,32	5.167	47,55	7.283	53,4	6.154	46,6
<b>TOTAL</b>	<b>8.574</b>	<b>100%</b>	<b>9.749</b>	<b>100%</b>	<b>10.867</b>	<b>100%</b>	<b>13.646</b>	<b>100%</b>	<b>13.886</b>	<b>100%</b>
<b>Nbre d'agents (effectifs)</b>										
<b>TS de 1<sup>ère</sup> ligne</b>	72,20		69,85		70,65		70,75		92,00	
<b>Managers sociaux</b>	11,00		11,00		10,50		11,50		10,80	
<b>Administratifs</b>	27,25		30,25		34,20		35,80		46,90	
<b>Educateurs</b>	3,00		3,00		3,00		3,00		1,50	
<b>TOTAL</b>	<b>113,45</b>		<b>114,1</b>		<b>118,35</b>		<b>121,05</b>		<b>151,2</b>	

2005 : 75,57 dossiers par agent

2009 : 91,84 dossiers par agent, soit une augmentation de plus de 21 %

L'intervention du CPAS de Charleroi ne se limite pas à accorder le revenu d'intégration ou à assurer le droit à l'intégration par le biais d'une insertion professionnelle ou d'une mise au travail. Ses missions en matière d'aide sociale et financière sont multiples et variées.

Certaines d'entre elles sont définies par le législateur et elles se sont multipliées ces dernières années : guidance sociale et financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies, allocation chauffage via le fonds social mazout, fonds sociaux de l'eau, humanisation des expulsions, la santé, les avances diverses et les loyers.

**Tableau 5 : Evolution du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale, par type d'aide**

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

Source : CPAS de Charleroi, Observatoire social.

(\*) : Une même personne peut cumuler plusieurs aides et être ainsi comptabilisée plusieurs fois. Le total, par contre, ne comptabilise qu'une fois chaque bénéficiaire. Le % exprime la proportion des personnes percevant ce type d'aide par rapport au nombre total de bénéficiaires.

Déjà en 2006 nous constatons que « ... notre Centre n'est plus seulement sollicité par des personnes qui sont sans revenus (...) il l'est aussi par des personnes/ménages (...) dont la situation de précarité ne leur permet pas de faire face à des besoins sociaux de première nécessité (se loger, se soigner, se chauffer, parfois, se nourrir ...). ... ». Aujourd'hui encore, c'est toujours le cas, ils sont près de 44,3% à franchir la porte du CPAS pour autre chose qu'un RIS, après avoir passé la barre historique des 53% en 2008.

## 1.4. Les contrats d'intégration sociale

**Tableau 6 : - Evolution des contrats étudiants**

	2004/2005	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010
<b>Nbre de contrats</b>	299	306	340	372	406	441
<b>2004/2005 indice = 100</b>	100	102	114	124	136	147

Conformément à la loi concernant le droit à l'intégration sociale du 26 mai 2002, les antennes sociales du CPAS de Charleroi élaborent avec les jeunes bénéficiaires de moins de 25 ans un projet individualisé d'intégration sociale (étudiant) jusqu'à la fin de leurs études. Ce projet d'études comprend des conditions pour veiller à ce qu'à la fin de l'année scolaire, les jeunes bénéficiaires aient les meilleures chances de réussite. En outre, le CPAS vérifie si les parents ne peuvent pas contribuer au paiement de leurs études, s'ils en ont les moyens. Si tel n'est pas le cas, le CPAS veillera lui-même à ce qu'ils disposent de ressources suffisantes. Comme le montre le tableau 6, le nombre de contrats d'intégration sociale (étudiant) est passé de 299 pour l'année académique 2004/2005 à 441 pour 2009/2010, soit une augmentation de 47%.

## 1.5. Les actions d'insertion socioprofessionnelle

**Tableau 7 : - Evaluation quantitative du nombre d'usagers en action au Passage 45**

Usagers	2006	2007	2008	2009
<b>Client Coopérative</b>	890	842	960	1.250
<b>SIS Carrefour-Projets</b>	120	131	111	139
<b>ISP</b>	2.366	2.371	2.301	2.506
<b>Article 60</b>	833	832	775	770
<b>Article 61</b>	122	127	97	133
<b>Activa</b>	29	21	35	32
<b>PTP</b>	21	18	23	19
<b>SINE</b>	39	34	34	32
<b>Autres (CPE/APE...)</b>	53	99	106	105

\* En fonction de l'évolution du marché du travail.

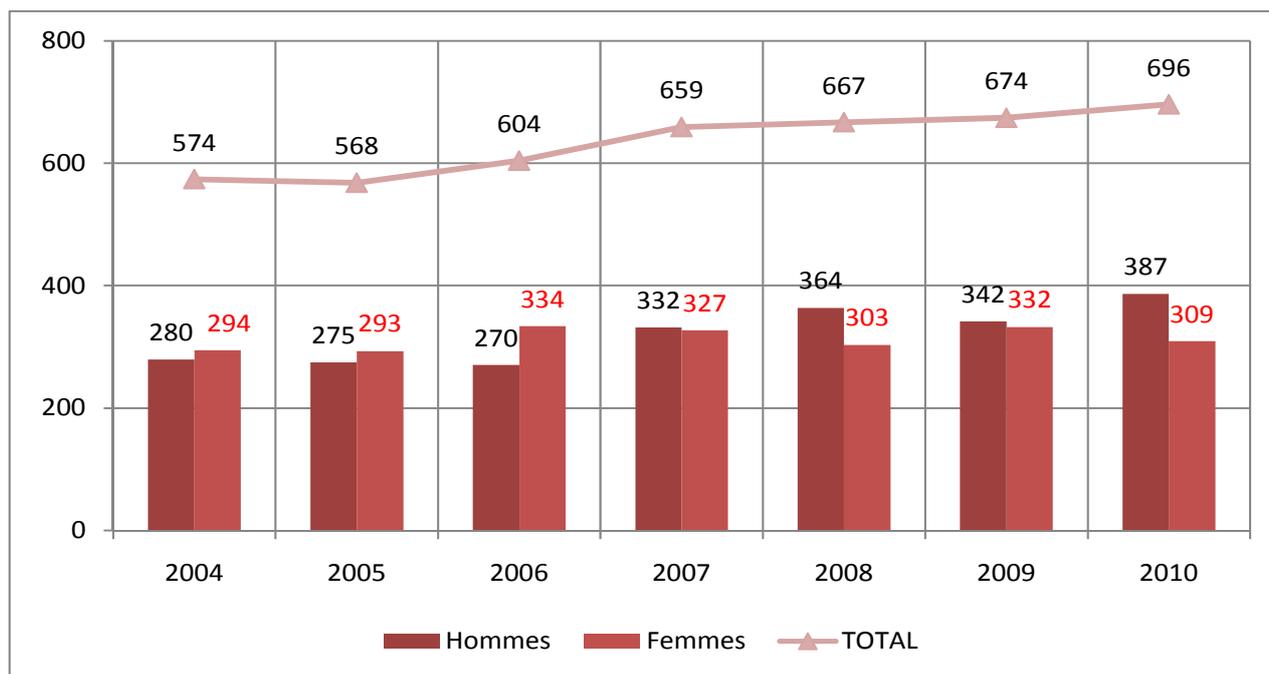
SIS : Service d'insertion sociale reconnu et agréé par la RW

ISP : Insertion socioprofessionnelle

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

SINE : Activation spécifique au secteur de l'économie sociale

CPE ; Contrat 1<sup>er</sup> emploi pour les demandeurs d'emploi de moins de 25 ans

**Graphique 2 : Evolution du nombre de bénéficiaires mis à l'emploi (Art60)**

Dans le souci constant de répondre au mieux aux besoins de nos publics en matière d'insertion sociale et socioprofessionnelle, le CPAS de Charleroi a amorcé l'adaptation de son offre de services afin de poursuivre ses missions d'intégration d'un public en constante évolution dans une dynamique de projet...

La plus value sera l'accompagnement de la « formation » durant le contrat de travail article 60 tels que : aides familiales, remédiation « français-calcul », apprentissage du français, initiation aux techniques de nettoyage,...

En 2010, les formations en cours d'emploi article 60 seront renforcées : la formation auxiliaires de l'enfance (secondaire supérieur professionnel) en partenariat, avec les crèches de la Ville de Charleroi, du Centre de Coordonnée de l'enfance, de la Funoc et l'école de promotion sociale « les cours professionnels pour adultes. »

## 1.6. Le Service Médiation de Dettes

**Tableau 8 :** - Evolution de la demande de la population (médiation amiable)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Personnes reçues en permanence			1.605	1.862	2.387	2.613	3.207
Premiers RDV demandés	656	971	865	536	1.108	1.202	1.134
Nouveaux dossiers ouverts	481	587	675	364	648	585	635
Suivis	238	299	325	450	447	505	614
Nombre de dossiers actifs	719	886	1.000	814	1.095	1.090	1.249

Les statistiques reprises dans ce tableau ne sont pas exhaustives. Elles ne reprennent que les dossiers respectant la définition régionale. Néanmoins, les chiffres parlent d'eux-mêmes.

Afin d'améliorer le ratio entre le nombre de dossiers ouverts par rapport aux demandes de 1<sup>er</sup> RDV, la réorganisation du SMD en septembre 2009 a eu pour objectif :

- La prise en charge directe du débiteur par son médiateur gestionnaire, sans le passage par un autre intervenant préliminaire ;
- L'ouverture du dossier du débiteur dans les quinze jours de son premier contact.

Ces objectifs étaient atteints en début de la réorganisation (c.à.d. en septembre 2009) et ce, pendant un trimestre. Toutefois, vu le nombre croissant de nouvelles demandes ces objectifs ne peuvent être poursuivis.

**Tableau 9 :** Evolution du nombre de demandes en règlements collectifs de dettes introduites par le service de médiation de dettes.

Année	Requêtes déposées	Requêtes admises par le juge en RCD et désigne un médiateur judiciaire	Nbre de Désignations (CPAS est désigné par le tribunal du travail en qualité de médiateur judiciaire)
1999	17	10	2
2000	6	6	0
2001	12	6	0
2002	10	10	0
2003	14	13	3
2004	36	25	2
2005	73	59	2
2006	75	54	2
2007	75	53	2
2008	49	40	0
2009	71	70	0
<b>TOTAL</b>	<b>438</b>	<b>346</b>	<b>13</b>

Le RCD (Règlement collectif de dettes) intervient lorsque toutes les négociations à l'amiable ont échoué entre le débiteur et ses créanciers. Il s'agit d'une procédure résiduaire, le médiateur de dettes dispose d'un mandat judiciaire. Toutes les demandes sont introduites en accord avec le bénéficiaire.

## 1.7. Cellule Energie

Elle regroupe actuellement la cellule Tuteurs Energie, la cellule Fonds social Mazout et la cellule FRCE (Charleroi EcoEnergie). Elle déploie ses activités de prévention dans le cadre des volets individuels et collectifs du Plan Action Prévention régional. C'est quoi ?

Volets individuels : les tuteurs accompagnent les bénéficiaires (usagers du CPAS) pour les aider à diminuer leur facture d'énergie.

Volets collectifs : les tuteurs sensibilisent les bénéficiaires de sorte à ce qu'ils maîtrisent leurs consommations d'énergie.

### TUTEURS ENERGIE - VOLET INDIVIDUEL DU PLAN ACTION PREVENTION REGIONAL

**Tableau 10 : Nombre de ménages<sup>1</sup> audités par le Tuteur énergie, par catégorie**

Mesures fédérales ou régionales « énergie (*)	RIS ou ASE <sup>2</sup>	Aide sociale	Autres ménages résidant sur l'entité
91	57	101	50

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

**Tableau 11 : Nombre de ménages suivis individuellement par type de logement**

Ménages locataires du logement	Ménages propriétaires du logement
162 dossiers	62 dossiers

Nombre total de dossiers traités au 31/12/2009 : 224.

Nombre de secondes visites et suivis long terme entamés au 31/12/2009 : 101

(Ce sont des dossiers tuteurs + dossiers FRCE : audits initiés par les services sociaux, incluant 11 dossiers cibles faisant l'objet d'un prêt attribué par Charleroi EcoEnergie).).

<sup>1</sup> Il s'agit des ménages au sens fiscal du terme (couple avec ou sans enfant, isolé, cohabitants).

<sup>2</sup> ASE : aide sociale équivalente au ris : revenu d'intégration sociale.

**Tableau 12 : Type d'intervention de suivi individuel par ménage (en nombre)**

Interventions	Nombre de ménages
Analyse du logement (vérifications des installations, analyse de la qualité structurelle du logement, analyses des comportements de consommation)	224
Participation à l'élaboration d'un cahier des charges pour la réalisation de travaux	25
Accompagnement du ménage pour la mise en œuvre de travaux (analyse des devis, choix des opérateurs, analyse du coût des travaux, ...)	25
Suivi des travaux	11
Réponse à une demande d'information liée au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité (mesures sociales, contrats, tarifs)	224

Aide à l'introduction de demandes et le préfinancement de	
Interventions	Nombre de ménages
Primes à l'énergie	20
Primes à la réhabilitation	5
Mébar	+/- 50 (estimation à partir de juin)

La Cellule s'occupe également d'autres interventions telles que les plaintes à la CWAPE (Commission Wallonne pour l'Energie), simulations tarifaires, demandes d'index au GRD (Gestionnaire de Réseau de Distribution (ORES, pour notre zone), balance des paiements chez le fournisseur, suivi MEBAR (ménages à bas revenus) en collaboration avec les Guichets de l'Energie,...difficilement quantifiables.

Le nombre d'audits énergétiques réalisés par l'auditrice technique de Charleroi EcoEnergie est de 101 au 31/12/2009.

### **FONDS SOCIAL MAZOUT**

**Tableau 13 : Evolution du nombre de demandes et d'octrois**

Périodes	Nbre octrois	Nbre refus	Total des demandes	Montants alloués
2004-2005	1.126	838	1.964	83.465,33 €
2005-2006	5.298	616	5.914	365.323,80 €
2006-2007	3.161	235	3.396	216.418,40 €
2007-2008	7.736	1.858	9.594	608.134,37 €
2008	2.981	2.111	5.092	265.510,65 €
2009	3.645	1.118	4.763	328.331,48 €

Le fonds social mazout intervient dans le paiement de la facture de mazout des personnes en situation difficile. Les produits pour lesquels le fonds intervient sont le mazout (gasoil) de chauffage, le pétrole lampant de type C, et le gaz propane en vrac. Le gaz naturel et les bombonnes ne sont pas pris en compte.

**Public-cible**

Le fonds s'adresse :

- aux bénéficiaires de l'intervention majorée de l'assurance maladie invalidité (BIM-OMNIO) ;
- aux ménages dont les revenus annuels bruts ne dépassent pas 15.063,45 € + 2.788,65 € par personne à charge ;
- aux personnes surendettées bénéficiant d'une médiation de dettes ou d'un règlement collectif de dettes et pour qui le CPAS a constaté qu'ils ne pouvaient faire face au paiement de la facture de chauffage.

## 1.8. L'Hébergement et le Logement

Le Dispositif d'urgence sociale et nos antennes sociales sont confrontés quotidiennement aux situations de personnes rencontrant des problèmes d'hébergement et/ou de logement.

Ces problématiques s'avèrent tantôt ponctuelles (sinistres, ruptures familiales, pertes voire expulsions de logement), tantôt récurrentes (ruptures successives, expulsions multiples, ...).

**Tableau 14 : – Les sans-abris : octroi premier logement**

	Sans-abri - octroi 1er logement			
	< 25 ans	25 à 40 ans	> 40 ans	Total
<b>2005</b>	103	80	26	209
<b>2006</b>	133	76	44	253
<b>2007</b>	127	79	57	263
<b>2008</b>	103	80	26	209
<b>2009</b>	180	122	35	337

## 1.9. Le Service Jeunesse

**Tableau 15 : - Evolution du nombre de personnes aidées**

Usagers	2006	2007	2008	2009
<b>Service Jeunesse</b>	113	170	154	198

**Les missions :**

Le Service Jeunesse a pour mission première de venir en soutien de familles en difficulté (parents seuls, en dépression, dépassés par le comportement de leur(s) enfants, négligences, tensions importantes).

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

Elle se déploie avant tout dans une optique préventive avec l'accord des parents.

**Collaborations internes :**

- Avec les antennes : 37 situations ;
- Avec le SAF : 26 situations ;
- Avec le SMD : 18 situations ;
- Tutelles : 7.

N.B. : Collaboration du Plan de Participation Sociale et Culturelle pour 85% des situations. Dossiers connus du SAJ : 19 et du SPJ : 14.

## 1.10. La Maison familiale

**Tableau 16 : – Nombre d'agents et d'enfants aidés**

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

**Tableau 17 : Nombre de nuitées**

ANNEES	NOMBRE DE NUITÉES
<b>2006</b>	2.912
<b>2007</b>	3.252
<b>2008</b>	3.757
2009	3.682

**Les missions :**

Le CPAS assume sur fonds propres l'accueil et l'hébergement à court, moyen et long terme d'enfants placés dans un cadre résidentiel et collectif, en offrant un lieu de vie sécurisant et structurant. Une équipe de professionnels de l'éducation veille à la socialisation et à l'intégration des enfants accueillis.

Elle accorde une attention particulière au maintien des liens avec les parents pour éviter une pauvreté relationnelle, cause de nombreuses carences affectives qui, trop souvent, se manifestent à l'âge adulte par du décrochage, de la dépendance, des comportements d'abandon, de maltraitance, etc. Aujourd'hui, les enfants sont confiés par les services de protection de l'enfance de la Communauté française, laquelle ne finance que de façon très marginale cette prise en charge globale.

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

## 1.11. Le Pôle Maison d'Accueil et Logements Accompagnés

**Tableau 18 : Nombre d'agents**

SERVICES	NOMBRE D'AGENTS
<b>Maison d'accueil (hôtel social Lodelinsart)</b>	3 éducateurs (2 statutaires et 1 APE)
	3 surveillants de nuit (APE)
	1 assistant social (APE)
	1 agent administratif (APE)
	1 agent d'entretien (Art 60)
	1 ouvrier d'entretien (1/10 ETP)
<b>Logements accompagnés</b>	1 directeur (statutaire)
	1 travailleur social (APE)
	1 ouvrier d'entretien (1/10 ETP)

**Tableau 19 : Indicateurs d'activités**

Hôtel social			
Disposition	Population	Personnes distinctes hébergées	Accompagnement
20 places pour - Familles - Personnes seules	42 ménages, soit - 10 familles - 32 hommes	71 personnes, soit - 39 hommes - 10 femmes - 22 enfants	- Gestion du séjour - Régularisation administrative et financière - Rechercher de solutions de relogement durable
Logements d'urgence			
Disposition	Population	Personnes distinctes hébergées	Accompagnement
2 logements d'urgence	3 ménages/familles	16 personnes, soit - 2 hommes - 3 femmes - 11 enfants	- Respect des obligations locatives - Rechercher de solutions de relogement durable
Logements d'insertion			
Disposition	Population	Personnes distinctes hébergées	Accompagnement
17 logements d'insertion	16 ménages, soit - 1 couple - 8 familles - 7 personnes isolées	33 personnes, soit - 6 hommes - 12 femmes - 15 enfants	- Respect des obligations locatives - Réalisation d'un projet d'insertion sociale et/ou professionnelle - Recherche, à terme, de solutions de relogement durable

## 1.12. Le Dispositif d'Urgence Sociale

**Tableau 20 : – Nombre d'agents**

SERVICES	NOMBRE D'AGENTS
Abri de nuit Dourlet	14 travailleurs sociaux = 14 ETP
	2 ouvrières polyvalentes= 1,8 ETP
	1 administratif = 1 ETP
	1 coordinateur = 1 ETP
Abri de nuit supplétif	7 travailleurs sociaux = 7 ETP (5 mois)
	1 chef éducateur = 1 ETP
Cellule prévention de l'agressivité	2 travailleurs sociaux= 1,5 ETP
Urgence Sociale	7 travailleurs sociaux = 7 ETP
	1 coordinateur adjoint= 1 ETP
	2 travailleurs sociaux hors les murs = 2 ETP
	1 psychologue= 1 ETP
	1 administratif = 1 ETP
	1 coordinateur = 1 ETP

**Tableau 21 : Nombre d'offres**

SERVICES	OFFRES
Abri de nuit Dourlet	30 lits hommes
	3 lits femmes
	365 nuits/an
Abri de nuit supplétif	14 lits hommes
	15/11 au 15/04
Cellule prévention de l'agressivité	Equipe mobile d'intervention
Urgence Sociale	Disponible 24h/24
	SASS = 5 lits
	TS hors murs
	Psychologue

**Tableau 22 : Evolution du nombre de bénéficiaires aidés dans le cadre du dispositif d'urgence sociale**

ANNEES	BENEFICIAIRES
2006	818
2007	682
2008	723
2009	709

Le Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) a pour ambition d'améliorer le service rendu à la population la plus précarisée de notre région en établissant une synergie entre les différents pools d'intervention:

- Les demandes d'urgence.
- La gestion administrative et sociale des demandes.
- L'hébergement d'urgence.
- La prévention dans une logique d'accompagnement et de suivi administratif.

## 1.13. Le Pôle Economie Sociale

Le pôle Economie est de composé de :

- 1 coordinateur ;
- 1 agent administratif et financier ;
- 1 agent d'accueil ;
- 2 techniciennes de surface (mi-temps).

### PROXI-SERVICES

Au premier janvier 2009, l'effectif de Proxi-Services était composé de :

- 1 coordinateur (1 ETP maribel statutaire)
- 1 agent administratif (1 ETP PTP).
- 1 accompagnateur social (1/2 ETP APE).
- 3 encadrants techniques (3 ETP APE).
- 3 ouvriers compagnons formateurs (3 ETP APE).
- 3 brico-dépanneurs (3 ETP SINE).
- 8 ouvriers polyvalents (8 ETP Art.60&7).

Au 31 décembre 2009, l'effectif était de :

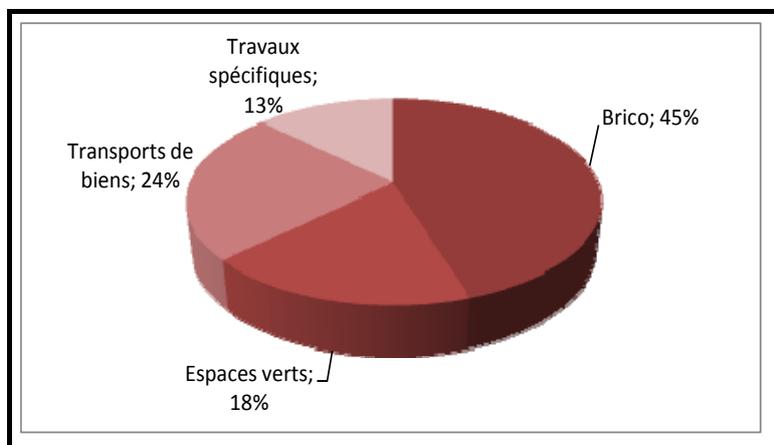
- 1 coordinateur (1 ETP maribel statutaire).
- 1 accompagnateur social (1/2 ETP APE).
- 3 encadrants techniques (3 ETP APE).
- 3 ouvriers compagnons formateurs (3 ETP APE).
- 3 brico-dépanneurs (3 ETP SINE).
- 10 ouvriers polyvalents (8 ETP Art.60&7).

L'agent administratif PTP ne fait plus partie à cette date de l'effectif de Proxi-Services. Sa fonction a été modifiée et elle a été mise à disposition du Pôle d'Economie Sociale en tant qu'agent d'accueil au 01/11/09.

En 2009, Proxi-Services exerçait ses activités dans quatre domaines :

- Le bricolage (chiffre d'affaire 2009 = 24.605,75 €)
- L'entretien d'espaces verts (chiffre d'affaire 2009 = 9.898,45 €)
- Transport de biens (chiffre d'affaire 2009 = 13.488,70 €)
- Travaux spécifiques (chiffre d'affaire 2009 = 7.069,40 €)

**Graphique 3 :** Le C.A. total 2009 s'élève donc à 55.062,30 € et est réparti de la façon suivante :



**Quelques données par secteur d'activités :****Le Bricolage :**

Durant l'année 2009, deux types de tarifs horaires étaient appliqués : 12,10 € pour le "tout public" et 5,00 € pour le public précarisé (définis selon les normes IDESS).

Nombres de clients : 85

Nombres de factures éditées : 107.

Nombres d'heures prestées : 4.644, 25 heures.

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

Durant l'année 2009, les tarifs horaires étaient identiques à ceux pratiqués pour le secteur Bricolage.

A ces tarifs venaient s'ajouter un forfait location de machine de 3,00€/heure, un forfait utilisation de remorque de 9,00 € et une heure de prestation forfaitaire pour l'évacuation des déchets verts (sur base du taux horaire définis pour les prestations).

Nombre de clients : 73

Nombre d'heures prestées : 629 heures.

Nombre de forfait évacuation de déchets verts : 55 heures.

Nombre d'heures de location de machine : 240 heures.

Nombre de forfait remorque : 49.

**Le transport de biens :**

La tarification de ce service est basée sur celle du secteur bricolage. Un forfait de 20,00 € par trajet est également réclamé au client.

Nombre de clients : 114.

Nombre d'heures prestées : 1.754 heures.

Nombre de forfaits trajet : 200.

**Les travaux spécifiques :**

Les tarifs horaires pratiqués dans ce secteur sont de 7,50 € pour le public précarisé et de 12,10 € pour le "tout public".

**TRANS'FORM**

***Tableau 23 : Compartif ventes globales / ventes biens de première nécessité***

	Nombre total d'appareils vendus	Nombre Biens Première Nécessité	Différence
<b>2006</b>	449	211	238
<b>2007</b>	313	166	147
<b>2008</b>	209	126	83
<b>2009</b>	280	151	129

## 2. LES ACTIONS DE QUARTIER ET LE PLAN DE PARTICIPATION ET D'EPANOUISSEMENT SOCIAUX ET CULTURELS

### 2.1. Les actions de quartier

Les Espaces citoyens sont ouverts à toute personne présente sur le territoire de Dampremy, Porte-Ouest et Marchienne-Docherie sans discrimination d'âge, de genre ou de culture.

Nous pouvons estimer que nous touchons chaque année + ou – 2.500 personnes issues de ces territoires.

### 2.2. Le Plan de participation et d'épanouissement sociaux et culturels

Ce plan a pour objectif d'intégrer des personnes défavorisées dans la vie sociale en leur facilitant l'accès à des activités culturelles et sportives mais aussi d'inciter les usagers à créer et organiser leurs propres activités. Le budget global octroyé au CPAS de Charleroi par le Ministère de l'Intégration pour l'exercice du 01/05/2009 au 31/12/2009 était de 159.488€.

**Le plan se décline en 4 grands axes :**

#### **1. LA PARTICIPATION A DES MANIFESTATIONS SOCIALES, CULTURELLES OU SPORTIVES.**

Il s'agit d'un avantage individuel octroyé par le CPAS. Les usagers peuvent assister à des événements pour lesquels le plan participation intervient dans le prix d'entrée.

Budget dépensé pour l'exercice : 21.371€.

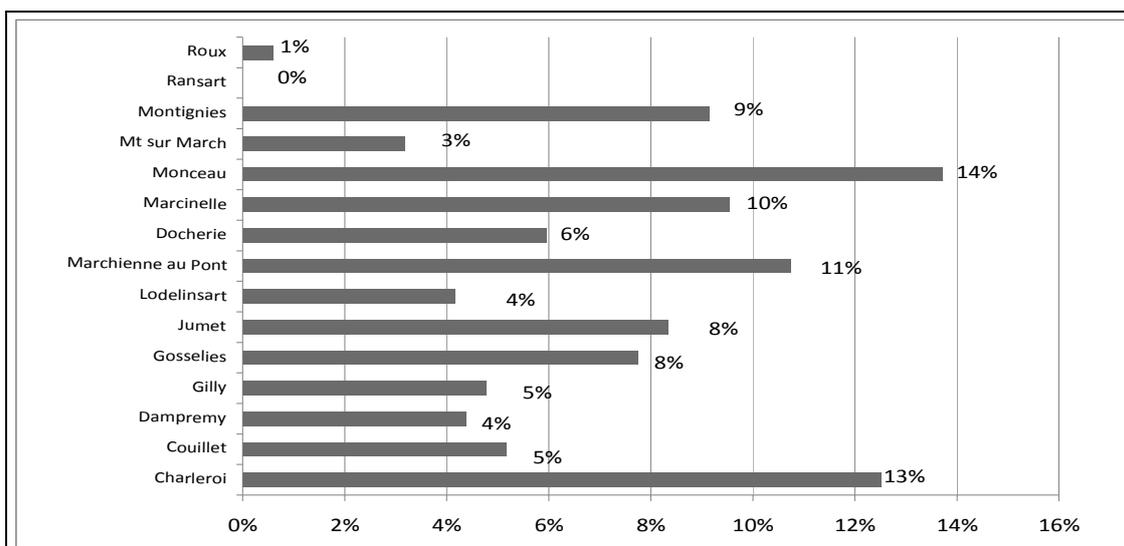
**Tableau 24 : Tickets/entrées – Nombre d'usagers bénéficiaires**

	Tickets/Entrées	Nombre d'usagers bénéficiaires
Cinéma	1.629	713
Walibi	450	450
Chèques livres	700	637
Article 27	341	248
Concert/Spectacle PBA-Eden	649	139
Evénements culturels (concert, spectacle, festival)	57	57
<b>TOTAL</b>	<b>3.826</b>	<b>2.244</b>

**2. LA PARTICIPATION A DES ASSOCIATIONS SOCIALES, CULTURELLES OU SPORTIVES ; Y COMPRIS LES COTISATIONS ET LES FOURNITURES NECESSAIRES.**

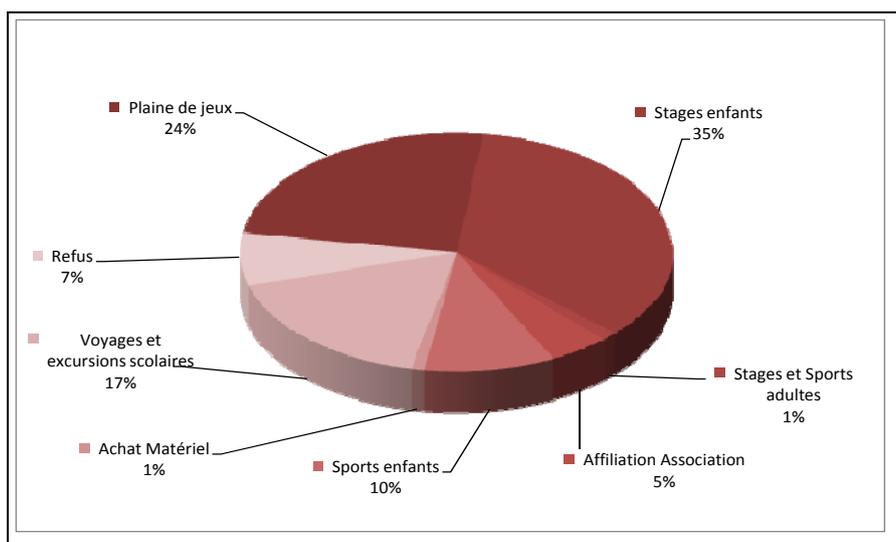
Il s'agit également d'un avantage individuel. Par associations, il faut entendre le monde associatif traditionnel tel que les clubs sportifs, mouvements de jeunesse, cercles culturels, ASBL, mais aussi les écoles, académies, bibliothèques, ... Budget dépensé pour l'exercice : 50.458,62€.

**Graphique 4 : Pourcentage de bénéficiaires par ancienne commune – 2009 (mai - décembre)**



**Graphique 5 : Aides individuelles 2009 (mai - décembre)**

467 aides pour 195 ménages



**3. LES INITIATIVES DU (OU POUR LE) GROUPE CIBLE AU NIVEAU SOCIAL, CULTUREL OU SPORTIF.**

Il s'agit d'un avantage collectif, la production est entreprise par les usagers eux-mêmes (par exemple une exposition ou une pièce de théâtre) ou un groupe d'usagers est spécifiquement visé par une production (par exemple la mise en place d'un atelier artistique).

Ces activités peuvent attirer un public mixte, dans ce cas une règle de proportionnalité est appliquée pour l'intervention financière.

**4. Les initiatives qui favorisent l'accès du groupe cible aux nouvelles technologies d'information et de communication**

Cette mesure doit s'adresser obligatoirement à un groupe d'usagers et être initiée par le CPAS. Il n'y a eu aucune demande pour cet exercice ; cela peut s'expliquer par le fait que des Espaces Cyber existent dans les 3 Espaces Citoyens et que des personnes ressources aident les usagers dans leurs recherches ou leurs démarches. Il est également à noter que les bibliothèques communales mettent à disposition des habitants des ordinateurs avec accès Internet pour leurs recherches.

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

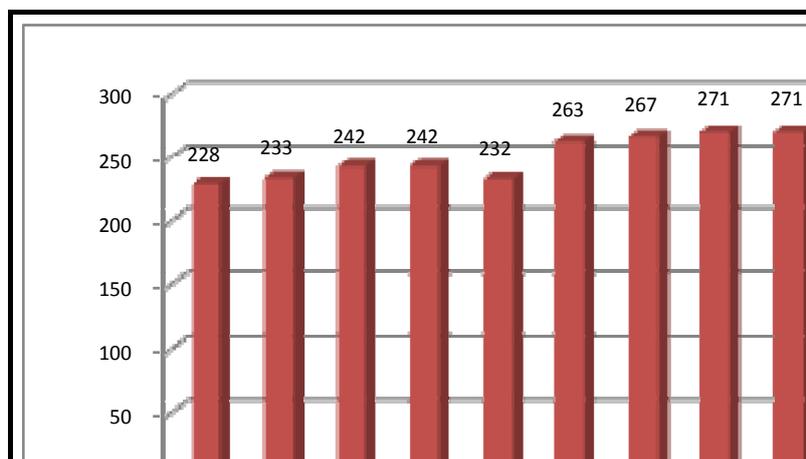
#### 3.1. Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées

**Tableau 25 : Nombre d'agents et de personnes aidées**

SERVICES	NOMBRE D'AGENTS	NOMBRE DE PERSONNES AIDEES
Aides familiales	291 ETP pour le service d'aide aux familles et les distributions des repas à domicile en tout ou pour une fonction spécifique ?	Nouveaux cas : 1.109
	23 administratifs	Personnes aidées : 2.806
	19 assistants sociaux	Fins d'intervention : 333
	1 directrice + 1 manager	Nombre d'heures : 355.459
	1 psychologue	

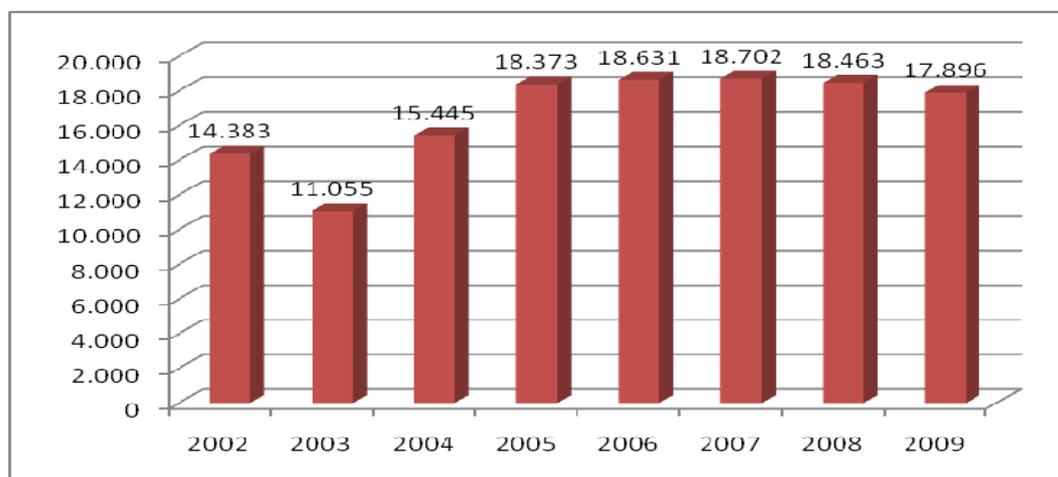
Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées est agréé et subventionné par la Région wallonne.

**Graphique 6 : Evolution du nombre d'aides familiales (en équivalent temps plein)**



**Tableau 26 : Evolution du contingent, des heures prestées, des prestations et des subsides**

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Contingent</b>	329.425	329.425	332.286	334.521	342.440	367.801	372.298
<b>Heures tot (SAF+ Repas à Domicile)</b>	311.573	339.472	353.375	354.982	350.950	352.515	355.530
<b>Prestations</b>	124.910	136.978	145.225	148.649	147.762	146.300	150.000
<b>Subside RW</b>	5.808.251	7.288.162	7.964.305	8.124.560	8.153.568	8.361.303	8.790.525
<b>Utilisation du contingent</b>	94,60%	103%	106,30%	106%	102,5%	95,5%	95,5%

**Graphique 7 : Evolution du monitoring des heures inconfortables**

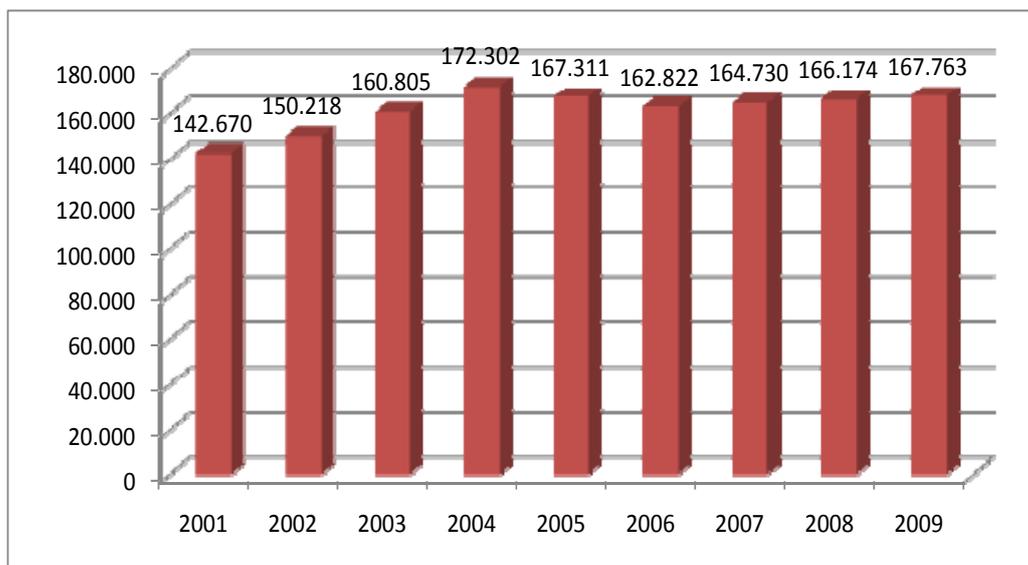
Ces heures inconfortables sont le reflet du type de situations prises en charge et donc plus nous sortons des cas classiques de nettoyage pour prendre en charge des personnes qui ont réellement besoin d'une aide familiale, plus ce chiffre augmente.

### 3.2. Les repas à domicile

**Tableau 27 : Nombre d'agents et de personnes aidées**

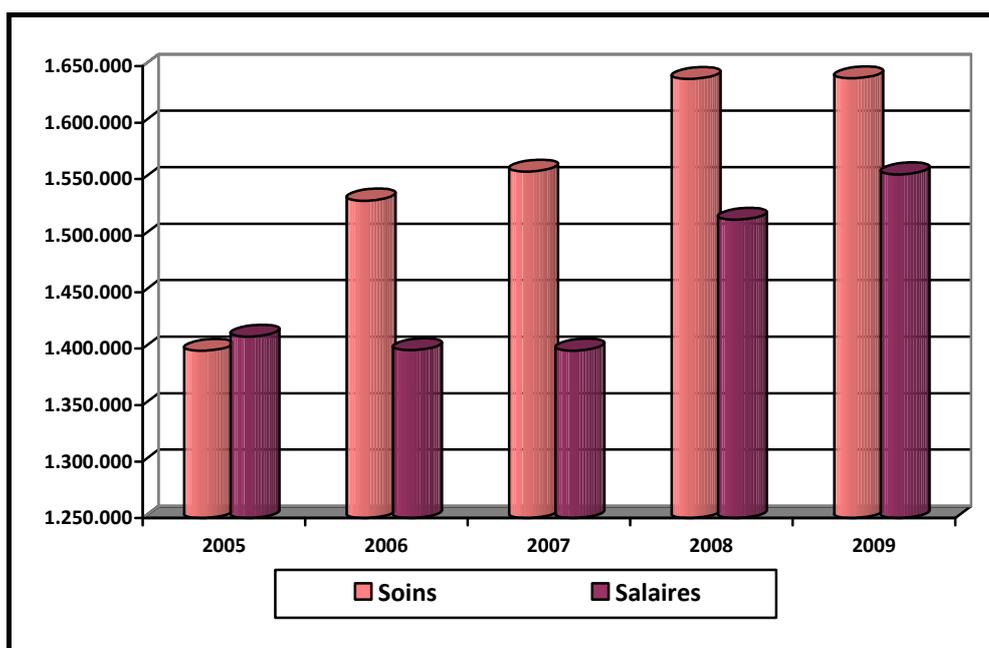
SERVICES	NOMBRE D'AGENTS	NOMBRE DE PERSONNES AIDEES
Repas à domicile	17 ETP ; 15 tournées	Personnes aidées : 1.226
	5 centres de production	Repas distribués : 167.763

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

**Graphique 8 : Evolution du nombre de repas distribués**

Nous notons une augmentation régulière du nombre de repas servis jusqu'en 2004 mais l'année 2005 semble être un tournant sans doute car nous atteignons un point critique dans le prix demandé par rapport à la qualité des repas servis ; à partir de 2007, une légère augmentation se dessine à nouveau :

### 3.3. Les soins à domicile

**Graphique 9 : Evolution comparée des soins facturés et des salaires**

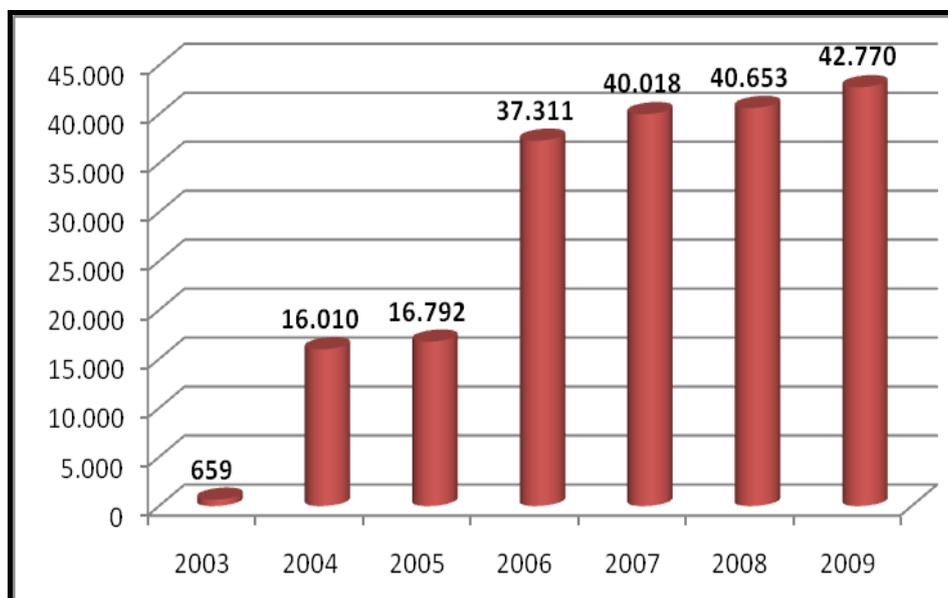
**Tableau 28 : Soins à domicile, par tranche d'âges**

Catégories d'âges	2006	2007	2008	2009
>25 ans	61	58	42	47
25-44 ans	261	222	197	197
45-59 ans	350	335	244	298
60-69 ans	260	236	228	241
70-79 ans	397	351	326	279
80 et +	464	419	409	378
<b>TOTAL</b>	<b>1.793</b>	<b>1.621</b>	<b>1.546</b>	<b>1.440</b>

### 3.4. Les titres-services

Nous disposons au 31/12/2009 :

- 8 aides ménagères APE décentralisées soit 6,65 ETP réparties dans les équipes SAF ;
- 11 aides ménagères APE centralisées (AVJ) soit 8,4 ETP + 0,5 ETP non payées ;
- 54 aides ménagères titres-services soit 30 ETP + 2,75 ETP non payé.

**Graphique 10 : Nombre des heures prestées**

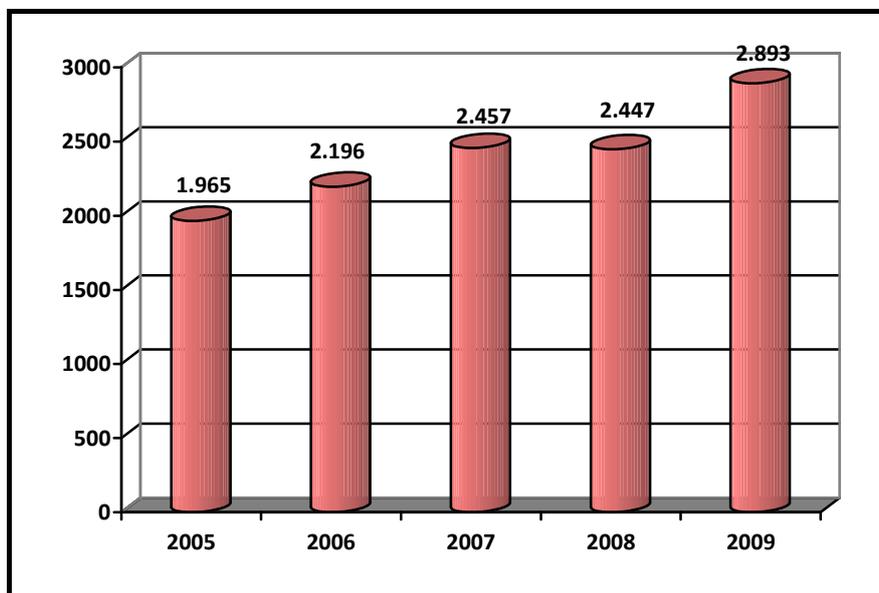
### 3.5. Les Gardes à domicile

Pour rappel :

- à l'origine, 10 postes PTP pour 10 aides familiales jusqu'au 30/10/2003 ;
- au 01/11/2003, transformation en agents APE ;

- passage à 16 ETPx 8, soit pour 128 points APEBex ;
- passage à 20ETP pou 20 x 8 soit 160 points APEBex
- depuis le 01/09/2004, intégration administratives de ces agents dans le décret aide familiale, mais le financement reste dans le cadre des aides à l'emploi..

**Graphique 11 :** Evolution du nombre de nuits prestés



### 3.6. Les Gardes d'enfants malades

**Tableau 29 :** Nombre de cas, d'heures/contribution du bénéficiaire/recette

2009	Nbre de cas	Nbre d'heures	contribution bénéf.	Recette BEX
1 <sup>er</sup> trim				
2 <sup>ème</sup> trim	4	35	124	925
3 <sup>ème</sup> trim	7	130	583	4.809
4 <sup>ème</sup> trim	18	586	2.547	8.353
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>751</b>	<b>3.142</b>	<b>14.087</b>

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

Nombre de résidents dépendant de l'aide sociale au 1<sup>er</sup> janvier 2009 : 172.

285 admissions du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2009 dont 46 bénéficiaires de l'aide sociale.

Du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 31 décembre 2009 :

- 23 résidents (bénéficiaires de l'aide sociale) sont passés payants (MRS CPAS) ;
- 10 résidents (bénéficiaires de l'aide sociale) sont passés payants (MR EXTERIEURES)

Estimation des résidents susceptibles de passer payants : 34.

**Tableau 30 : Evolution du Nombre de lits de maisons de repos**

Etablissements	2006				2009				Evolution 2006-2009			
	MR	CAJ	RS	total	MR	CAJ	RS	total	MR	CAJ	RS	total
Charleroi	118	0	0	118	118	12	0	130	0	12	0	12
Couillet	70	0	0	70	70	0	0	70	0	0	0	0
Gilly	74	0	5	79	74	0	5	79	0	0	0	0
Gosselies	51	0	0	51	111	0	0	111	60	0	0	60
Jumet	138	0	0	138	106	0	0	106	-32	0	0	-32
Marchienne	137	0	0	137	166	15	0	181	29	15	0	44
Marcinelle	98	0	0	98	98	0	0	98	0	0	0	0
Monceau	56	0	0	56	56	0	0	56	0	0	0	0
Montignies	120	10	0	130	118	10	0	128	-2	0	0	-2
<b>TOTAL</b>	<b>862</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>877</b>	<b>917</b>	<b>37</b>	<b>5</b>	<b>959</b>	<b>55</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>82</b>

Source : CPAS de Charleroi, Service des maisons de repos  
L'aide sociale

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

**Tableau 31 : Nombre d'ETP sur base de la situation du 12/2009.**

	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.
<b>Charl.</b>	2,00	0,00	1,00	1,00	<b>4,00</b>	<b>2,00</b>	4,80	6,45	16,25	0,00	<b>27,50</b>	<b>8,00</b>	12,50	23,30	16,50	5,00	<b>57,30</b>	<b>18,00</b>	35,32	42,54	52,54	<b>88,80</b>
<b>Couillet</b>	1,00	1,25	1,50	0,00	<b>3,75</b>	<b>1,50</b>	2,30	6,80	3,50	0,00	<b>12,60</b>	<b>4,60</b>	4,00	15,75	9,05	4,55	<b>33,35</b>	<b>11,00</b>	19,14	23,09	29,19	<b>49,70</b>
<b>Gilly</b>	0,50	0,00	1,80	0,00	<b>2,30</b>	<b>1,50</b>	5,30	2,20	8,50	1,50	<b>17,50</b>	<b>4,93</b>	10,30	9,25	16,00	4,00	<b>39,55</b>	<b>12,00</b>	18,94	24,08	30,51	<b>59,35</b>
<b>Goss.</b>	2,00	0,00	0,80	1,00	<b>3,80</b>	<b>2,00</b>	5,00	0,75	15,00	1,00	<b>21,75</b>	<b>7,40</b>	9,60	15,30	15,60	0,50	<b>41,00</b>	<b>18,00</b>	27,45	34,93	44,33	<b>66,55</b>
<b>Jumet</b>	1,00	0,00	2,80	0,00	<b>3,80</b>	<b>2,00</b>	3,50	8,80	14,50	0,00	<b>26,80</b>	<b>7,06</b>	19,15	15,80	10,00	6,50	<b>51,45</b>	<b>16,00</b>	26,87	34,14	43,20	<b>82,05</b>
<b>March.</b>	4,50	0,00	2,50	0,00	<b>7,00</b>	<b>2,00</b>	1,50	5,00	29,00	1,00	<b>36,50</b>	<b>12,00</b>	18,77	31,45	41,05	5,50	<b>96,77</b>	<b>25,00</b>	54,09	62,22	76,22	<b>140,27</b>
<b>Marcin</b>	3,00	0,00	1,00	0,00	<b>4,00</b>	<b>1,50</b>	2,50	8,85	12,50	0,00	<b>23,85</b>	<b>6,50</b>	14,50	13,00	21,00	6,00	<b>54,50</b>	<b>15,00</b>	27,31	33,73	41,73	<b>82,35</b>
<b>Monceau</b>	1,00	1,00	1,00	0,00	<b>3,00</b>	<b>1,00</b>	4,00	5,00	2,50	0,00	<b>11,50</b>	<b>3,70</b>	8,90	13,65	3,25	1,75	<b>27,55</b>	<b>9,00</b>	17,76	20,56	25,26	<b>42,05</b>
<b>Mont.</b>	2,00	1,00	0,00	1,00	<b>4,00</b>	<b>2,00</b>	4,00	2,75	12,25	1,00	<b>20,00</b>	<b>8,00</b>	13,30	20,80	19,85	4,00	<b>57,95</b>	<b>18,00</b>	34,99	41,52	51,52	<b>81,95</b>
<b>Total</b>	17,00	3,25	12,40	3,00	<b>35,65</b>	<b>15,50</b>	32,90	46,60	114,00	4,50	<b>198,00</b>	<b>62,19</b>	111,02	158,30	152,30	37,80	<b>459,42</b>	<b>142,00</b>	261,87	316,81	394,50	<b>693,07*</b>
<b>Stagiaires Sociaux</b>					<b>2,00</b>						<b>65,00</b>						<b>25,00</b>					<b>92,00</b>

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 remplaçant les agents bénéficiant des aménagements de fin de carrière = 25,25 ETP compris dans le total général et dans les totaux intermédiaires.

Nombre ETP agents remplaçant les aides sanitaires bénéficiant des dispositions de scolarité infirmière 600 maribel = 19,60 compris dans le total général.

Les 693,07 ETP représentent 908 personnes en emploi.

## 5. LA SANTE MENTALE

Le CPAS de Charleroi dispose de 2 services de santé mentale agréés et subventionnés par la Région Wallonne dans le cadre du décret relatif à l'agrément des services de santé mentale du 04/04/1996. Ces 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 contexte socioéconomique défavorable (accentué par la crise financière en 2008 et 2009) fragilise une frange non négligeable de la population carolorégienne. Cette situation draine vers le Centre de Santé Mentale un afflux de nouvelles demandes auxquelles il devient difficile de répondre, par manque de disponibilité, tant humaine que matérielle. C'est pourquoi, une demande d'agrément et de subventions a été introduite auprès de la RW pour l'ouverture d'un deuxième Centre de Santé Mentale, mis en place le 01/07/2009 à l'Espace santé, et dont les activités viendraient renforcer celles d'un dispositif existant à Charleroi.

Comme l'indique le tableau 32, au 30/12/2009, 86 nouvelles demandes ont été accueillies. L'équipe s'est attachée à se faire connaître et à prendre connaissance des réalités environnementales veillant ainsi à son ancrage progressif au sein du tissu institutionnel local.

**Tableau 32 : Service de Charleroi**

EQUIPE	NOMBRE DE BENEFICIAIRES
Service de santé mentale „Bernus“	851
Equipe d'évaluation de prise en charge des paraphilies (EPCP)	404
Club Théo	52
Triologue	54
<b>TOTAL</b>	<b>1.361</b>

**Tableau 33 : Service de Gosselies (du 01/07/2009 au 31/12/2009)**

EQUIPE	NOMBRE DE BENEFICIAIRES
Service de santé mentale « Gosselies »	86

### Nos missions

Nous remplissons les missions générales suivantes :

- l'accueil de la demande relative aux difficultés psychiques et sociales, à toutes manifestations liées à une psychopathologie ou à une pathologie psychiatrique ;
- l'organisation d'une réponse, selon les ressources disponibles et les particularités de la demande, en posant un diagnostic et en instaurant une prise en charge adaptée ;
- l'organisation d'activités au bénéfice d'autres professionnels en vue d'améliorer la qualité de leurs prestations, sous la forme d'information, de supervision ou de formation, et la réalisation d'expertises.

Nos différentes équipes spécifiques et projet développent également des missions à destination d'une population déterminée ou développe une approche méthodologique particulière :

- l'organisation d'activités de jour de manière continue et efficiente pour des personnes psychotiques chroniques adultes ;
- les interventions auprès de la famille (éventuellement à domicile) et/ou de la personne présentant une schizophrénie ou un trouble bipolaire portant sur la compréhension de la maladie et de ses conséquences ainsi que le renforcement des habiletés, visant à améliorer la qualité de vie du patient et de son entourage,

ainsi que la possibilité d'une approche spécifique en groupe et des formations/supervisions à l'attention des professionnels ;

- la prise en charge des personnes consommatrices de produits psychotropes (licites et illicites) et de leur entourage ;
- la formulation d'avis et la prise en charge des auteurs d'infractions à caractère sexuel.

## 6. LES RESSOURCES HUMAINES

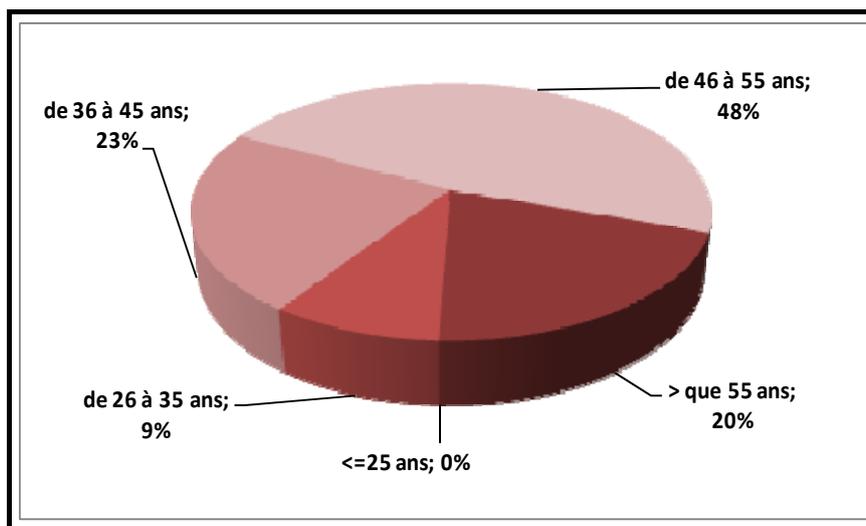
**Tableau 34 : Nombre de personnes physiques**

STATUT	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Statutaires + stagiaires	586	598	594	640	641	679	666	642	611
Contractuels	896	869	816	780	767	738	762	794	884
<b>TOTAL DES EMPLOIS ORDINAIRES</b>	<b>1.482</b>	<b>1.467</b>	<b>1.410</b>	<b>1.420</b>	<b>1.408</b>	<b>1.417</b>	<b>1.428</b>	<b>1.436</b>	<b>1.495</b>
<b>% DÉFINITIFS/CONTRACTUELS</b>	<b>39,5</b>	<b>40,8</b>	<b>42,2</b>	<b>45,1</b>	<b>45,5</b>	<b>47,9</b>	<b>46,6</b>	<b>44,7</b>	<b>40,87</b>
ACS/APE	282	302	335	448	473	500	535	602	737
PTP	51	45	38	/	/	/	/	7	6
ACTIVA		2	3	12	2	2	3	3	2
SINE				5	26	40	43	45	49
<b>TOTAL DES AIDES À L'EMPLOI</b>	<b>333</b>	<b>349</b>	<b>376</b>	<b>465</b>	<b>501</b>	<b>542</b>	<b>581</b>	<b>657</b>	<b>794</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>1.815</b>	<b>1.816</b>	<b>1.786</b>	<b>1.885</b>	<b>1.909</b>	<b>1.959</b>	<b>2.009</b>	<b>2.093</b>	<b>2.289</b>

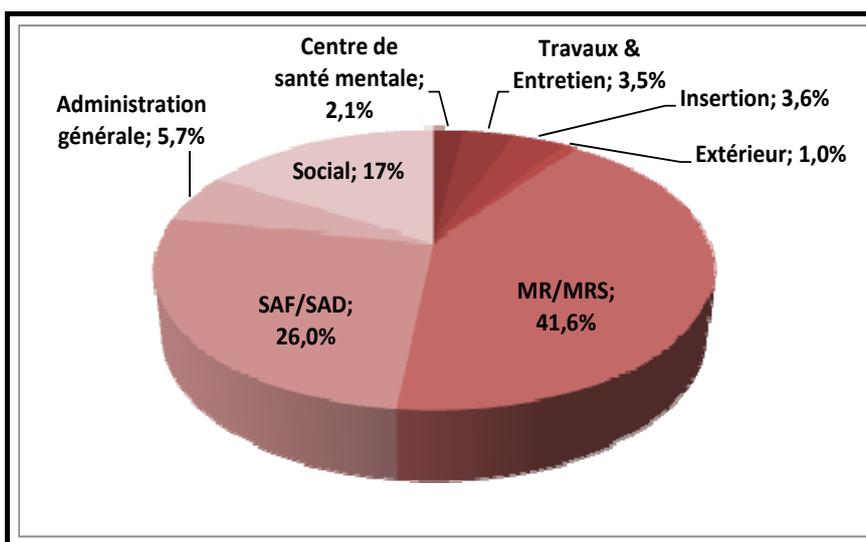
**Tableau 35 : Nombre d'équivalents temps plein**

STATUT	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Statutaires + stagiaires	522,4	534,02	533,12	574,36	575,09	611,95	594,9	577,73	541,15
Contractuels	737,9	698	655,3	606,69	597,89	554,85	568,2	588,24	687,01
<b>TOTAL DES EMPLOIS ORDINAIRES</b>	<b>1.260,3</b>	<b>1.232,02</b>	<b>1.188,42</b>	<b>1.181,05</b>	<b>1.172,98</b>	<b>1.166,80</b>	<b>1.163,1</b>	<b>1.165,97</b>	<b>1.228,17</b>
<b>% DÉFINITIFS/CONTRACTUELS</b>	<b>41,5</b>	<b>43,3</b>	<b>44,9</b>	<b>48,6</b>	<b>49</b>	<b>52,4</b>	<b>51,1</b>	<b>49,5</b>	<b>44,06</b>
ACS/APE	231,4	225,9	253,6	345,20	370,90	391,40	417,9	481,96	597,2
PTP	40,55	36,25	31,9	/	/	/	/	6,8	6
ACTIVA		1,9	3	7,5	1	1,5	2	2	1
SINE				5	16,75	25,75	27,5	28,75	31,25
<b>TOTAL DES AIDES À L'EMPLOI</b>	<b>271,95</b>	<b>264,05</b>	<b>288,5</b>	<b>357,70</b>	<b>388,65</b>	<b>418,65</b>	<b>474,4</b>	<b>519,51</b>	<b>635,45</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>1.532,25</b>	<b>1.496,07</b>	<b>1.476,92</b>	<b>1.538,75</b>	<b>1.561,63</b>	<b>1.585,45</b>	<b>1.610,54</b>	<b>1.685,48</b>	<b>1.863,62</b>

Les 2 tableaux ci-dessus présentent l'évolution des membres du Personnel de 2001 à 2009 et ce, en fonction de la diversité des statuts. Si le nombre d'ETP augmente, c'est principalement le fait de l'accroissement du nombre d'emplois subventionnés.

**Graphique 12 :** Graphique des âges du personnel

L'âge moyen est de 48,4 ans.

**Graphique 13 :** Graphique par familles d'activités

## 7. L'INFORMATIQUE

---

Le personnel du Service Informatique se compose aujourd'hui de 12 personnes:

- 1 Chef de service ;
- 1 Responsable réseau ;
- 7 Programmeurs ;
- 1 Opérateur AS/400 (eSerie) ;
- 2 Opérateurs PC.

Il existe un projet d'engagement d'un responsable de la programmation et de la coordination.

### Matériel actuel

L'informatique du CPAS de Charleroi s'est développée autour de notre ordinateur central, un IBM S38 devenu AS/400 et à présent eSerie. Cette informatique spécifique, propriétaire s'oriente aujourd'hui vers des serveurs de type PC sous des systèmes d'exploitation WINDOWS SERVEUR ou LINUX aux normes beaucoup plus standardisées. La disparition annoncée des logiciels-métier de cette plate-forme va accélérer ce processus.

Notre réseau actuel est constitué de :

- 700 PC de type IBM compatible ;
- 350 imprimantes ;
- 50 PC portables ;
- 1 ordinateur IBM eSerie modèle 520 ;
- 8 serveurs centraux assurant des fonctions techniques centralisées ou supportant des applications centralisées tel que le portail e-Groupware par exemple ;
- 35 serveurs locaux supportant des fonctions et des programmes locaux. Ils assurent la sécurité et un meilleur fonctionnement des localisations extérieures, ainsi que leurs backups et supportent les liaisons avec le site central.

En 2009, le service informatique a :

- fait l'acquisition de 40 serveurs locaux ;
- mis à jour une partie des anciens serveurs ;
- mis à jour et renouvelé une partie du parc PC ;
- procédé à l'acquisition d'une solution d'inventaire et du 3P (marchés publics).

## 8. LE PATRIMOINE

**Tableau 36 : Destination/Propriété/Location/mise à disposition/ type**

DESTINATION	PROP./LOC./MISE A DISPO*	TYPE	NBR.
Usage social	Propriétés du CPAS	Logements ZIP	12
		Logements d'insertion	14
		Logements personnes âgées	24
		Logements d'urgence	4
		Logements privés à finalité sociale	25
	Loués par le CPAS	Logements conventionnés	67
	Mis à disposition par le CPAS	Habitations protégées, habitations sociales	6
Usage administratif	Propriétés du CPAS	(antennes, CSM, ...)	25
	Loués par le CPAS	(parkings, bureaux)	10
	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/ a disposition du CPAS	Maison de repos, abri de nuit	2
Patrimoine privé	Propriétés du CPAS	Logements	9
		Terrains	48
<b>TOTAL</b>			<b>259</b>

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

**Tableau 37 : Nombre de personnes hébergées et taux d'occupation du patrimoine loué**

Nombres de personnes hébergées	± 287 personnes
Taux d'occupation du patrimoine loué	± 95% (hors MRS)

Le patrimoine immobilier du CPAS de Charleroi est constitué de biens qui lui sont propres, de biens qui sont loués abritant des services (tels que le centre de Paraphilie ou le service d'accueil et d'hébergement des personnes âgées) ainsi que des biens loués par le CPAS et ensuite sous-loués à des particuliers (logements conventionnés) et enfin de biens propriétés du CPAS mais mis à disposition de partenaires.

## CONCLUSION

---

L'année 2009, pour le Centre Public d'Action Sociale de Charleroi, restera caractérisée par l'énorme augmentation des demandes d'aides sociales en tous genres qui nous ont été adressées.

Ce révélateur de la paupérisation de Charleroi, de l'impact de la crise économique et des effets pervers de certaines politiques fédérales (comme le plan d'accompagnement des chômeurs), nous a fortement impacté et nous a amené à prendre dans l'urgence des dispositions afin de garantir à tous nos concitoyens l'aide due par la collectivité tout en maintenant des conditions de travail acceptables pour nos agents.

Pour ce faire, nous avons dû renforcer nos équipes de première ligne, adapter des locaux, réformer le mode de fonctionnement du service social... Ces chantiers sont encore en cours aujourd'hui.

Cette hausse des demandes d'aide et, les mesures que nous avons prises pour y répondre, ne sont bien entendu pas sans conséquences pour le budget du Centre et par conséquent de la Ville de Charleroi.

Malgré cette urgence, nos équipes ont continué à développer des projets innovants bénéfiques pour l'ensemble de la population.

Ainsi, à partir du 1<sup>er</sup> juin 2009, les carolos ont pu s'adresser à Charleroi Eco Energie afin d'obtenir un prêt à zéro pourcent dédié à des travaux d'économie d'énergie. Ce nouveau service du CPAS de Charleroi était, en Communauté française, la première antenne locale du Fonds de Réduction du Coût global de l'énergie (FRCE). Un an plus tard, Charleroi Eco Energie a octroyé pas loin de 200 prêts : le changement vers une société plus durable est en marche à Charleroi également.

Le CPAS poursuit son plan d'investissement dans le secteur des maisons de repos mais promeut également toutes les structures intermédiaires entre le maintien au domicile et l'hébergement en Maison de repos : notre nouvelle résidence services de 32 appartements à Marcinelle, ouverte au public en novembre 2009, affiche déjà pratiquement complet.

Citons également l'ouverture, en 2009, de notre deuxième Service de Santé Mentale, basé provisoirement au sein de l'Espace Santé et qui très prochainement s'installera à Gosselies afin de proposer à une population peu mobile une offre variée en santé mentale.

On ne peut évoquer toutes les initiatives mais on le voit, la volonté politique du Conseil de l'Action sociale de proposer de nouveaux services et d'étoffer la palette de nos offres est relayée par des agents innovants et dynamiques. Cependant, nous arrivons au bout de nos marges de manœuvre financières et l'on ne pourra poursuivre sur cette voie de l'innovation sociale, qui caractérise notre institution depuis près de 35 ans, que si des moyens suffisants nous sont alloués.

Le Secrétaire,

O.JUSNIAUX.

Le Président,

B.DALLONS.