

Déclaration de politique sociale du CPAS de Seneffe

Mandature 2024-2030



Pousser la porte d'un CPAS ne se fait souvent qu'en dernier recours. Et jamais de gaité de cœur. Le CPAS veillera toujours à tout mettre en œuvre pour soutenir, avec respect et humanité, toute personne qui lui adresse une demande, quel qu'en soit le contexte.

Déclaration de politique sociale du CPAS de Seneffe

Mandature 2024-2030

Introduction

Après les élections du 13 octobre 2024, le conseil de l'Action sociale a, comme le conseil communal, été renouvelé pour les 6 prochaines années. Les conseillers de l'action sociale ont été désignés par les conseillers communaux.

Ce Conseil de l'Action Sociale a été partiellement renouvelé – 4 nouveaux membres sur 9 – et aura pour mission de gérer le CPAS pour permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. Mais aussi de maintenir un large éventail de services afin de veiller au bien-être de chaque citoyen de Seneffe. La composition du nouveau Conseil est la suivante :

- Liste de la Bourgmestre :

Madame Geneviève de Wergifosse (Présidente),
Madame Valérie Debouche,
Monsieur Ghislain Wagnies
Monsieur Pierre Leclercq
Monsieur Fabrice Collard

- Liste PS :

Monsieur Pascal Clerincx
Madame Joelle Delalieux

- Liste Engagés:

Madame Mélyssa Chambard
Monsieur Sebastiano Tripodi

Motivé et conscient de ses responsabilités et des défis sociaux à relever, chaque conseiller de l'action sociale est prêt à œuvrer dans l'intérêt de tous les citoyens et en particulier des plus démunis.

Dans les deux mois qui suivent son installation, le conseil adopte une déclaration de politique sociale couvrant la durée de son mandat et comportant les principaux projets politiques. Au-delà de l'imposition légale, cette déclaration définit les grands axes stratégiques et priorités de notre programme afin de guider les initiatives à prendre dans les différents domaines.

Le document que vous êtes en train de lire est donc un préalable nécessaire et précieux à la rédaction du programme stratégique transversal (PST). Ce nouvel outil de gouvernance pluriannuel développera la stratégie développée par le conseil de l'action sociale pour atteindre les objectifs qu'il se fixe pour la mandature. Reposant sur une collaboration entre l'autorité politique et l'administration, le PST a pour finalité principale l'amélioration du service rendu aux

citoyens et la fédération des acteurs (mandataires politiques, agents de l'administration, professionnels du secteur, partenaires, citoyens, etc.) autour de buts communs.

Cette déclaration de politique sociale s'inscrit dans une vision globale de l'action sociale publique locale, avec un renforcement des synergies entre commune et CPAS. Un premier élément de cette cohérence est le fait que la présidence du CPAS, qui est membre du Collège communal, possède des attributions scabinales complémentaires pour cette législature 2024-2030 dont le plan de cohésion sociale.

Les actions du CPAS s'articuleront autour de 6 axes stratégiques pendant 6 ans :

1. Être un CPAS accueillant qui permet à chacun de vivre dignement
2. Être un CPAS qui développe une politique de réinsertion socio-professionnelle efficace et novatrice
3. Être un CPAS solidaire des aînés et qui favorise la cohésion sociale
4. Être un CPAS qui privilégie la bonne gouvernance
5. Être un CPAS qui s'oriente vers un avenir durable
6. Être un CPAS qui soigne sa communication interne et externe

1. Être un CPAS accueillant qui soutient et permet à chacun de vivre dignement

Le premier axe stratégique de la DPS concerne l'amélioration de l'accueil des citoyens et le droit fondamental de chacun de vivre conformément à la dignité humaine. Il s'agit de la mission essentielle du CPAS.

Passer la porte d'un CPAS reste un cap difficile à franchir pour un grand nombre de personnes. Dans ce contexte, notre CPAS souhaite s'assurer que ceux qui franchissent ce pas puisse le pas bénéficient d'un accueil qui continue de se professionnaliser et porte une attention particulière à la qualité de cet accueil.

Des mesures seront prises pour améliorer l'accessibilité du CPAS pour les différentes demandes d'aides sociales. Il s'agira, d'une part, de faciliter le traitement des demandes d'aides sociales et, d'autre part, de faciliter les démarches administratives des citoyens. Dans cette perspective, la possibilité de réaliser certaines démarches et d'obtenir certains documents en ligne sera étudiée.

En matière d'accès à l'administration, la visibilité du CPAS a été renforcée par une signalétique extérieure adéquate. Pour les personnes qui ont des difficultés à se déplacer, les assistants sociaux se rendent à domicile. Des permanences décentralisées peuvent être organisées.

Pour lutter contre la problématique du surendettement, notre service de médiation de dettes continuera à renforcer l'autonomie financière des personnes suivies en guidance budgétaire via un accompagnement individuel. Et proposera aussi des modules collectifs, tant au jeune public qu'aux adultes en partenariat avec le CréNo.

La dignité humaine concerne aussi l'accès de tous à une alimentation de qualité. Notre CPAS, poursuivra le service des repas à domicile. Il pourra être envisagé de développer des partenariats

avec des acteurs locaux afin de mutualiser les ressources et d’agir de manière transversale avec des associations, des entreprises, des écoles sur des problématiques sociales ou alimentaires.

L’amélioration de l’accès à l’alimentation sera ainsi poursuivie aux travers d’actions de sensibilisation, du développement de potagers partagés...

La dignité humaine s’applique, par définition, à tous les êtres humains sans exception. Notre CPAS continuera de soutenir, dans la mesure de ses compétences et moyens, les projets développés par la Commission Consultative de la Commune Hospitalière.

Enfin, notre CPAS accueille depuis plusieurs années des demandeurs d’asile en attente de la régularisation de leur dossier. Dès lors, la création de deux nouvelles structures d’accueil pour répondre aux nouvelles demandes du réseau d’accueil sera concrétisée.

2.Être un CPAS qui développe une politique de réinsertion socioprofessionnelle efficace et novatrice

Pour remplir au mieux sa mission légale d'intégrer ses bénéficiaires par l'emploi, ce service doit sans cesse se remettre en question et envisager toutes les pistes à suivre.

Tout d'abord, il est primordial de lever les freins, en organisant des rencontres avec le monde du travail. Ce travail se fera aussi via le développement de compétences, le travail intérimaire, des ateliers de préparation et l'octroi d'incitants financiers pour le permis de conduire (ou l'inscription dans le PIIS)*, organisation de module de socialisation, d'estime de soi, via l'impro ou des ateliers de théâtre, projet d'esthéticienne sociale, développement d'activité sportive...

Parallèlement à ces projets, notre service d'insertion continuera à développer et à améliorer ses propres outils (utilisation accrue de tests d'orientation professionnelle, participation aux initiatives locales et régionales en matière d'emploi, démarche benchmarking (étude comparative) en vue de s'inspirer des bonnes pratiques existantes, ...).

Une attention particulière sera donnée à la formation pour permettre aux bénéficiaires remis à l'emploi d'acquérir davantage de compétences professionnelles.

Une expérience-pilote, entre notre Centre et le Forem, verra le jour afin de définir de nouvelles stratégies en termes de réinsertion durable.

Le service pourra ré-envisager l'organisation d'un salon pour l'emploi avec des entreprises privées, nombreuses sur l'entité et dans la région ainsi qu'avec des opérateurs de formation. Afin de faire découvrir des emplois, des métiers valorisants, en pénurie ou tout simplement méconnus.

Pour la découverte de nouveaux emplois, le service pourra envisager la création d'un répertoire, et tenter d'augmenter les collaborations avec le privé pour profiter de la réforme des conditions d'engagements des Art. 60 et 61.

Le service sera amené à poursuivre les visites d'autres services ISP pour s'inspirer de leurs pratiques concluantes. Par exemple: travailler avec des agences d'intérim, des recruteurs qui se chargent de formations ou encore des centres de compétence comme Aptaskil, centre de biotechnologie à Seneffe, Ifapme, ...

Quant à l'équipe verte, le projet maraîchage sera revu pour permettre d'élargir l'éventail des apprentissages aux stagiaires. Notre service IES pourra être développé et pas uniquement durant la période hivernale. De nouvelles définitions de collaborations doivent être envisagées avec le DNF pour l'entretien du canal, mais aussi avec le service Travaux de la Commune pour offrir plus de services et de visibilité aux Seneffois.

Et enfin et surtout poursuivre le travail du suivi personnalisé des bénéficiaires.

*Une piste pour le permis de conduire serait de l'intégrer dans le PIIS étudiant pour qu'il soit décroché en même temps que le diplôme.

3.Être un CPAS solidaire des aînés qui favorise la cohésion sociale

Le troisième axe stratégique de notre politique sociale a pour objectif très concret la solidarité envers les aînés et la possibilité pour les personnes âgées de continuer à vivre à domicile, le plus longtemps possible. Mais rester chez soi ne veut pas dire vivre seul et reclus. C'est pourquoi nous associons, à cet axe, la cohésion sociale, véritable enjeu transversal, qui doit soutenir de nombreuses initiatives d'inclusion de TOUS les citoyens.

Notre service d'aide aux familles se charge déjà d'apporter aux familles, aux personnes âgées, aux personnes porteuses d'un handicap et aux personnes malades une aide effective, préventive et éducative dans les soins d'hygiène et les tâches ménagères de la vie courante. Comme chaque année, la qualité de ce service s'appuiera sur une dynamique d'équipe efficace et l'attention particulière réservée à la formation continue des aides familiales. Toutefois, le défi des prochaines années sera de trouver des solutions pour réduire le coût de ce département afin de garantir la pérennité du service, bien utile aux citoyens seneffois.

Dans cette optique, la création d'un service d'aide-ménagères sera étudié, pour répondre à une demande croissante et soulager le Service d'aide aux Familles et aux aînés. (SAFA).

Notre CPAS poursuivra sa distribution de repas à domicile. Des enquêtes régulières de satisfaction seront encore effectuées afin de faire évoluer le fonctionnement pour garantir un service de qualité.

Mais encore, notre CPAS dispose de 37 logements pour personnes âgées, dans lesquels l'ensemble des salles de bain seront bientôt toutes rénovées.

En termes de mobilité, l'opportunité de créer un service destiné aux PMR et la faisabilité d'étendre l'offre de transports par divers moyens, aux heures dites «inconfortables» (en soirée et les week-ends) seront également investiguées.

Enfin, nous constatons régulièrement que ces trois services (aide aux familles, transports et repas à domicile) sont trop méconnus de la population et en particulier des publics-cibles visés par ces services. C'est pourquoi un plan de communication spécifique sera mis en œuvre. La solidarité du CPAS envers les aînés ne concerne pas seulement l'objectif de maintien à domicile mais se concrétise encore dans la possibilité pour les seniors de participer à la société, de continuer à mener une vie active et de créer du lien social.

Au CPAS de Seneffe, cette solidarité trouve son expression dans les actions réalisées par la Maison de Quartier du CPAS.

Lieu de rencontre et de convivialité par excellence, de nombreuses activités y sont proposées afin d'offrir aux aînés la possibilité de rester actifs, de s'épanouir culturellement et socialement voire, pour certains, de rompre la solitude. Le panel d'activités offertes par la Maison de Quartier sera maintenu et évoluera en fonction des demandes, des attentes des participants et des collaborations qui se présentent. Nous poursuivrons les ateliers informatiques destinés aux aînés pour leur permettre de s'approprier les nouvelles technologies. L'objectif final étant de permettre à chacun

d'utiliser l'ordinateur, sa tablette ou son smartphone de manière autonome. Le projet e-inclusion sera reconduit.

Nos efforts se porteront aussi sur un élargissement progressif à un public plus vaste. Dans le but avoué de favoriser la cohésion sociale et que la maison de quartier porte mieux son nom. Une attention particulière sera aussi portée sur une mutualisation des actions avec le Plan de Cohésion Sociale (PCS) communal, à nouveau pour favoriser la mixité du public.

La notion de cohésion sociale dépasse largement les missions générales du CPAS et la lutte contre la pauvreté. Elle vise aussi la rencontre entre les citoyens des 5 villages de l'entité, quel que soit leur âge, leur origine, leur genre, leur orientation sexuelle, leur niveau socioéconomique, ... pour tendre vers une société plus équitable et empathique, plus juste et socialement durable.

Comme précédemment, nous continuerons de soutenir le PCS communal et, en collaboration avec des bénévoles et des acteurs de terrain, nous participerons, en fonction de nos moyens, au développement de projets en devenir dans des domaines variés. Une attention particulière sur la santé mentale, surtout après les années covid, sera envisagée. Le burn out, la confiance en soi, l'estime de soi, la charge mentale, les maladies dégénératives, les démences, ... ces différentes thématiques pourront être déclinées en conférences, ateliers, rencontres, groupes de paroles. Pour tous publics.

4.Être un CPAS qui privilégie la bonne gouvernance

Le quatrième axe stratégique de notre déclaration de politique sociale est central et concerne la bonne gouvernance, laquelle s'articule autour de quatre thématiques :

1. Une gestion raisonnée et efficiente des finances
2. L'entretien régulier et la valorisation du patrimoine bâti et naturel
3. Le développement d'une politique RH innovante et performante
4. Les synergies et le travail en réseau

De la bonne gestion financière

Le contexte économique, international et social difficile a contraint notre Centre à revoir son mode de fonctionnement pour répondre aux besoins croissants de la population avec des moyens plus ou moins similaires.

Pour gérer et utiliser de manière toujours plus efficiente le budget du CPAS, respecter le suivi du plan de gestion et identifier les économies d'échelle réalisables et les investissements nécessaires à opérer, nous poursuivrons les actions suivantes :

- L'analyse de l'évolution des coûts financiers pour chaque service
- Le renfort des procédures de contrôle interne visant à empêcher toute dérive ou utilisation abusive des deniers publics.
- L'optimisation de procédures liées au cycle des dépenses et au recouvrement des créances
- L'identification des marchés publics à réaliser en vue de générer des économies et d'obtenir des services, fournitures, travaux au meilleur rapport qualité/prix
- La maîtrise de l'évolution des fonds de réserve

Enfin, la bonne gestion financière, c'est aussi rechercher des subsides permettant de développer de nouveaux projets ou de valoriser des actions existantes.

De la bonne gestion et de la valorisation du Patrimoine

Les infrastructures du CPAS sont nombreuses. Le patrimoine bâti du CPAS est constitué du siège administratif central, d'un parc de logements de 37 maisons pour personnes âgées, d'un espace communautaire, de deux logements d'urgence, de quatre (bientôt 6) structures d'accueil pour demandeurs d'asile (initiatives locales d'accueil - ILA). Le CPAS gère aussi un logement de transit communal, trois appartements pour familles nombreuses au Presbytère de Feluy, cinq appartements au Patronage d'Arquennes et deux maisons l'une place de l'église et l'autre rue du Viaduc à Arquennes. Tous ces biens sont des propriétés communales.

En matière de gestion du patrimoine, le CPAS poursuivra la mise en œuvre d'une gestion régulière et planifiée. Les dernières salles de bain du site de Scrawelle seront bientôt terminées, des travaux de performances énergétiques seront aussi envisagés sur différents bâtiments du CPAS. Parmi les travaux à prioriser : l'isolation, changements de châssis, pose de panneaux solaires, cuves de récupération d'eau, isolation thermiques, ... Une recherche de subsides sera initiée.

Les employés des services du CPAS sont à l'étroit, « ce qui génère des problèmes/difficultés en termes d'organisation du travail et d'accueil des citoyens. A court terme, il faudra donc résoudre la problématique du manque de places de bureau, même si de nombreux agents peuvent bénéficier de jours de télétravail. Un seul local de permanence est aussi insuffisant pour répondre

aux demandes journalières. La question d'un nouveau bâtiment conjoint Commune-CPAS pourrait être une option. Nous ré-envisagerons celle-ci avec notre Tutelle.

Le CPAS est propriétaire d'espaces verts, de potagers, de champs et de terrains boisés dont il poursuivra l'exploitation et l'entretien régulier (Jardins partagés, verger et bois de Petit- Roeulx, espaces verts du Parc des 4 Jalouses et de Scrawelle, ...).

Une politique RH innovante et performante

En priorité, il convient de revoir et d'actualiser les procédures d'accueil et de départ des agents.

Notre Centre souhaite aussi revoir la problématique de l'absentéisme. Que les raisons soient individuelles ou organisationnelles, l'absentéisme n'est pas une fatalité ni un casse-tête chinois. C'est surtout l'occasion de définir une politique interne en matière d'absentéisme et redonner du sens au travail quotidien.

Au niveau RH, notre CPAS souhaite poursuivre l'implémentation d'une gestion innovante et performante en développant de nouveaux modes d'organisation du travail. Dans ce cadre, le Programme Stratégique Transversal (PST) représente un véritable outil de gestion qui permettra à notre CPAS de développer une culture de planification et d'évaluation, de se fixer des objectifs, de les prioriser et d'évaluer leur état d'avancement.

Afin de motiver, d'impliquer tous les agents et de faire ressortir le meilleur de chacun d'eux pour atteindre les objectifs fixés par le PST, le CPAS mettra, à nouveau, en place un management participatif et bienveillant axé sur la performance et le bien-être des travailleurs. A cette fin, des activités de Team Building seront organisées. Diverses mesures visant la professionnalisation et l'amélioration de l'environnement et des outils de travail des agents seront mises en œuvre.

A côté des compétences du personnel, la gestion optimale d'un CPAS repose sur la collaboration et la confiance entre les instances politiques et les équipes administratives. Dans ce cadre, le binôme Autorité politique – Administration sera renforcé au travers de diverses mesures. Et cela a commencé pour la conception de cette DPS. Une réunion conseil-codir a permis d'en définir les principaux enjeux.

En termes d'expertise et de diagnostic local, le CPAS poursuivra la collecte de statistiques sociales. Ce reporting a pour objectif d'aider notre CPAS à élaborer des politiques sociales toujours plus cohérentes et en adéquation avec les besoins de terrain.

L'informatique occupe une part croissante dans la gestion et les modes de travail de toute entreprise moderne. Dans ce cadre, le CPAS poursuivra la modernisation informatique de l'administration (achats de nouveaux PC, serveurs, etc.) Il conviendra de poursuivre la numérisation /digitalisation / dématérialisation de l'administration en faisant l'acquisition de logiciels métier plus performants (passage à EOS, logiciel de facturation, ...)

En conclusion, la politique RH du CPAS s'appuiera sur la communication et le travail collaboratif entre services ainsi que sur le développement de nouvelles stratégies visant à motiver, stimuler les innovations et développer la créativité du personnel.

Développer des synergies pour atteindre les objectifs

Le CPAS et l'administration communale poursuivront le développement de synergies communes dans diverses matières :

- Gestion du personnel et management
- Informatique,
- Bâtiments, maintenance et logistique
- Gestion financière et marchés publics,
- Logement
- Energie
- Environnement
- Cohésion sociale
- Gestion de situations sociales urgentes

Cette liste est non exhaustive et d'autres synergies seront envisagées en fonction des opportunités.

5.Être un CPAS qui s'oriente vers un avenir durable

La transition écologique et le développement durable constituent le cinquième axe du PST seront au centre de nos décisions et de nos actions. Le CPAS poursuivra ses actions pour réduire son empreinte écologique. De nombreuses petites actions ont déjà porté leurs fruits: placement de LED, réduction de la consommation de papier, tri des poubelles, mais il faut passer à la vitesse supérieure. Etre plus ambitieux, servir d'exemple. - Mais pour cela, il est nécessaire que la question du bâtiment conjoint avec la Commune soit rapidement tranchée. -

Commençons par l'étude d'une installation de panneaux photovoltaïques sur le siège central, poursuivons par l'analyse d'installation de cuves de récupération d'eau de pluie sur l'ensemble de notre parc immobilier. Etudions le remplacement progressif de notre parc automobile par des véhicules « verts » (gaz hydrogène, électriques ou hybrides), malheureusement encore très onéreux.

Afin d'inciter nos bénéficiaires à réaliser des économies d'énergie, diverses actions seront à nouveau menées comme la poursuite de permanences Energie, la réalisation de mini audits, soutien par le biais d'un tuteur Energie, ... Nous poursuivrons la distribution de bois de chauffage aux bénéficiaires les plus démunis.

Le travail de sensibilisation à la réduction des frais énergétiques (eau, électricité, gaz) auprès des demandeurs d'asile sera aussi poursuivi. Il est en effet primordial de leur donner des pistes pour consommer de manière réfléchie dans ce nouveau pays d'accueil au climat «tempéré». D'autres projets préventifs seront envisagés (Plan PAPE, information accrue sur les contrats de fourniture, aide à l'introduction à la demande de primes, de prêts, etc.)

En termes d'accès au logement, nous continuerons à soutenir la Commune de Seneffe, dans le cadre de son obligation de relogement, de permanences «Logements», gestion du logement de transit,... Notre Centre a, aussi à cet effet, repris la gestion de 7 logements communaux, dont 5 seront réattribués après une rénovation énergétique, les deux autres étant déjà occupés. Nous allons aussi poursuivre la création d'une politique de logements pour tous en consacrant des logements à un public « jeunes ».

D'autres actions et collaborations en matière de logements seront poursuivies (partenariat avec les Jardins de Wallonie dans le cadre du suivi social des ménages précarisés, collaborations avec l' AIS LogiCentre...).

6. Être un CPAS qui soigne sa communication interne et externe

Le dernier axe de notre déclaration de politique sociale - et non des moindres - consistera à améliorer la communication du CPAS, tant au sein de l'organisation que vis-à-vis de l'extérieur.

En interne, le développement d'une culture d'entreprise, du sentiment d'appartenance des agents à l'institution et de leur attachement à cette dernière et à ses missions, repose sur une communication interne efficace. La tâche est d'autant plus ardue que tous les membres du personnel ne travaillent pas sur le même site. Certains ne se rencontrent qu'occasionnellement. Et pourtant, il est primordial que tous les membres du personnel se sentent intégrés dans une structure commune et impliqués dans la mission générale qu'est le service aux citoyens.

A cette fin, de nouvelles mesures seront envisagées: un nouveau plan de communication, actions visant à mieux communiquer avec les agents extérieurs qui ne travaillent pas au siège central ; comme la création d'un Intranet, ...

En termes de communication externe, les citoyens potentiellement les plus concernés par les services du CPAS sont souvent les plus mal informés de l'existence des aides que le Centre peut leur fournir, ce qui les empêche de bénéficier pleinement des droits sociaux, économiques et culturels auxquels ils peuvent prétendre.

Pour y pallier, nous étudierons et développerons une politique de communication claire et efficace à destination de la population locale en utilisant les canaux de diffusion les plus adéquats en fonction des différents publics cibles. Nous intensifierons nos campagnes de distributions de folders en toutes boîtes, mais aussi via les réseaux sociaux et la presse locale.

L'objectif poursuivi est de mieux informer les bénéficiaires de leurs droits. Dans cette même optique, le CPAS réalisera une campagne d'information et de sensibilisation contre l'idée préconçue et erronée selon laquelle le CPAS ne s'adresse qu'aux personnes en situation de grande précarité. Ou qu'il faut vendre sa maison avant de s'adresser à un assistant social.

Pour les aînés, une brochure (à conserver) pourrait les renseigner sur les différentes activités de la Commune ou de la Maison de Quartier mais aussi sur les services rendus sans devoir se déplacer, livraison de médicaments par la pharmacie, livraison de courses, de pain, ...

Le CPAS pourrait aussi envisager de mettre en place des dispositifs permettant une participation plus actives des citoyens et notamment des bénéficiaires, dans la définition des politiques sociales. Cela permettrait de mieux prendre en compte les besoins et attentes réels.

Construire une image positive du notre Centre passe aussi par une présence physique dans différents lieux de rencontre, comme la journée santé à laquelle les services de proximité et la Maison de Quartier s'associent. En plus d'un réveillon solidaire, nous pourrions aussi initier nos propres activités: organiser une course inter-village, un ékiden, course relais, ou une bourse d'échange lors d'une festivité organisée dans l'un des villages de la Commune, ... Des activités de visibilité qui renforceraient aussi la cohésion du groupe et des travailleurs qui souhaiteraient y participer.

