

Déclaration de politique sociale du CPAS de Seneffe Mandature 2019-2024

Introduction

Après les élections du 14 octobre 2018, 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 presque intégralement renouvelé – 7 nouveaux membres sur 9 – et aura pour mission de gérer le CPAS afin de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. La composition du nouveau Conseil est la suivante :

- Liste de la Bourgmestre : Madame Geneviève de Wergifosse (Présidente), Madame Valérie Debouche, Monsieur Jason Van Roie, Monsieur Emmanuel Ntaganda, Monsieur Ghislain Wagnies
- Liste Ecolo : Madame Paule Stasse
- Liste PS : Madame Joséphine Carrubba, Monsieur Pascal Clerinckx
- Liste AC+ : Madame Dominique Janssens

Motivé et conscient de ses responsabilités et 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.

Le contexte économique et social difficile, dès la fin 2015, a contraint notre Centre à revoir son mode de fonctionnement pour répondre aux besoins de la population avec des moyens plus ou moins similaires. Le défi de taille a été relevé avec succès. Fort de sa réorganisation et de la nouvelle dynamique mise en place dans tous les services, notre Centre est, au début de cette nouvelle mandature, mieux armé pour affronter les défis sociétaux qui le concernent.

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 politique 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.

Nous espérons que ce PST permettra une meilleure compréhension du travail effectué par chacun mais aussi et surtout le développement de politiques sociales plus cohérentes et plus efficaces.

Le PST du CPAS pourrait être développé en deux phases, en répartissant les projets soit sur les trois prochaines années puis les trois suivantes, avec une évaluation intermédiaire à mi-mandat. Les actions du CPAS s'articuleront autour de 7 axes stratégiques pendant 6 ans :

1. Être un CPAS accueillant qui soutient et 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 qui tient compte du vieillissement de la population
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 favorise la cohésion sociale
7. 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.

Dans ce cadre, plusieurs améliorations seront envisagées : installation d'une connexion WIFI accessible au public, le renforcement de la confidentialité et de la sécurité de l'accueil, l'installation de bornes d'informations consultables.

Des mesures seront prises pour limiter le temps d'attente des citoyens lors des permanences et pour le rendre plus agréable (réaménagement du hall d'entrée, mini bibliothèque accessible au public, etc).

Les compétences et la formation des agents en matière d'accueil du public seront renforcées. L'objectif de ces mesures est – in fine – d'encourager les citoyens en difficulté à passer la porte du CPAS. En effet, on sait que, trop souvent, des citoyens ne font pas appel à nos services par sentiment de honte ou parce qu'ils considèrent que le CPAS « n'est pas pour eux ». En conséquence, ils ne font pas valoir leurs droits auprès du CPAS et il devient dès lors difficile pour ce dernier de remplir sa mission en aidant les personnes dans le besoin.

En conclusion, si passer la porte d'un CPAS restera probablement un cap difficile à franchir pour certains, notre CPAS souhaite s'assurer que ceux qui sautent le pas bénéficient d'un accueil professionnel et de qualité.

Dans ce même esprit, des mesures seront prises pour améliorer l'accessibilité du CPAS. 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 sera renforcée par une signalétique extérieure adéquate et des facilités pour les PMR pourraient voir le jour.

Pour lutter contre la problématique du surendettement, notre service de médiation de dettes veillera à renforcer l'autonomie financière des personnes suivies en guidance budgétaire et, parallèlement à l'accompagnement individuel proposé, des modules collectifs seront organisés en partenariat avec le CréNo.

La dignité humaine concerne aussi l'accès de tous à une alimentation de qualité. Notre CPAS, à cette fin, poursuivra la distribution de colis de légumes aux publics précarisés ainsi que le projet « A table pour 1, 2, 3 euros ». Des ateliers culinaires autour de l'alimentation saine seront organisés en collaboration avec des écoles de l'entité, ce qui permettra, par ailleurs, de valoriser les légumes issus de notre potager. D'autres projets similaires pourraient voir le jour : organisation de bars à soupes, distribution de repas bio et locaux par le service des repas à domicile, etc.

Enfin, la dignité humaine s'applique, par définition, à tous les êtres humains sans exception. C'est pourquoi, la commune de Seneffe, par le vote d'une motion, est devenue « Commune hospitalière » et s'est engagée à améliorer l'information et l'accueil des personnes migrantes dans le respect des droits humains et des valeurs de solidarité. Cette commission « Commune hospitalière » sera chargée d'assurer le suivi des actions menées et, dans ce cadre, notre CPAS s'associera, dans la mesure de ses compétences et moyens, aux projets développés.

Enfin, notre CPAS bénéficie depuis plusieurs années d'importants subsides fédéraux lui permettant d'accueillir des demandeurs d'asile en attente de la régularisation de leur dossier. Dès lors, la création d'une structure d'accueil supplémentaire pourrait être envisagée en cas d'afflux de nouveaux demandeurs et/ou de saturation du réseau d'accueil.

2.Être un CPAS qui développe une politique de réinsertion socio-professionnelle efficace et novatrice

Le deuxième axe stratégique de notre CPAS concerne le développement d'une politique de (ré)insertion socio-professionnelle efficace et novatrice. Pour mieux remplir la mission légale du CPAS d'intégrer ses bénéficiaires par l'emploi, deux sous-axes stratégiques seront développés.

Le premier consistera à mettre en œuvre des actions d'insertion sociale visant à rapprocher les personnes les plus éloignées de l'emploi. Dans cette perspective, divers projets seront envisagés : collaboration avec les agriculteurs de la région, renforcement des outils de lutte contre les assuétudes, rencontre avec le monde du travail et développement de compétences via le travail intérimaire, ateliers de préparation et octroi d'incitants financiers pour le permis de conduire, organisation d'ateliers et activités de socialisation, ...

Parallèlement à ces projets, notre service d'insertion veillera 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, ...).

En conclusion, la lutte contre les différents freins à l'emploi sera enrichie de nouveaux outils et actions afin de valoriser et de mobiliser au mieux les personnes éloignées de l'emploi et/ou en projet.

En matière d'insertion professionnelle, notre CPAS souhaite adapter sa politique de réinsertion actuelle en développant des mesures qui visent une insertion professionnelle plus durable. Plusieurs pistes de solutions sont d'ores et déjà à l'étude et/ou explorées : le développement du bénévolat avant la mise au travail, la mise en œuvre d'un partenariat avec la MRC mission régionale du centre et les entreprises du zoning de Seneffe, la négociation de CDI pour les personnes mises à l'emploi auprès d'utilisateurs, le renforcement de l'accompagnement social au cours du contrat de travail.

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

Enfin, comme pour l'insertion sociale, l'expertise et le professionnalisme de nos services seront renforcés (formations en job coaching, révisions des outils d'évaluation, récolte de données statistiques en matière d'insertion, ...

3.Être un CPAS solidaire des aînés qui tient compte du vieillissement de la population

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.

Dans ce cadre, 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.

Notre service d'aide aux familles mettra aussi en œuvre le protocole de disparition des seniors, lequel permet de fédérer divers acteurs afin de débiter les recherches avec davantage de rapidité et de professionnalisme.

Notre CPAS poursuivra sa distribution de repas à domicile. Des enquêtes régulières de satisfaction seront effectuées afin d'améliorer et, en tout état de cause, de garantir un service de qualité. Dans cette optique, la possibilité de distribuer des repas bios et locaux sera évaluée.

En termes de situations d'urgence sociale, un plan d'action de protection des personnes âgées en cas de fortes chaleurs sera étudié.

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 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. Dès 2050, 3,5 millions de Belges seront pensionnés, soit 30% de la population. C'est un paramètre dont nous tiendrons compte au sein de notre maison de Quartier. Nos aînés ont (et auront) des demandes et des besoins très différents, les jeunes pensionnés qui ont davantage de temps libre et débordent d'énergie, les personnes moins mobiles, celles qui vivent de façon autonome ou celles qui ont plus besoin d'aide.

Au CPAS, 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 (danse, gym douce, biodanza, reiki, stretching, marche nordique, cinéma, repas conviviaux, sorties

culturelles, voyages, ...) 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 de manière autonome.

Enfin, notre CPAS dispose de 37 logements pour personnes âgées, lesquels doivent être adaptés afin de les rendre plus conformes aux besoins quotidiens des locataires. Dans ce sens, l'ensemble des salles de bain seront notamment adaptées.

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 optimale 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

Pour gérer et utiliser de manière toujours plus optimale 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
- La mise en place de 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 d'un 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. Plusieurs pistes sont d'ores et déjà envisagées (IDESS, CISP, véhicules autofinancés par des encarts publicitaires, etc.).

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 local communautaire, de deux logements d'urgence et enfin, de quatre structures d'accueil pour demandeurs d'asile (initiatives locales d'accueil). Le CPAS gère encore un logement de transit communal.

En matière de gestion du patrimoine, le CPAS poursuivra la mise en œuvre d'une gestion régulière et planifiée, gestion initiée lors de la mandature précédente. Diverses rénovations sont déjà programmées : placement de drains pour les maisons du Parc des 4 Jalouses, rénovation et adaptation aux personnes âgées des salles de bain du Parc des 4 Jalouses et de Scrawelle, état des lieux du bâtiment sis Grand Place à Feluy, ...

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, ...).

Au niveau communal, le CPAS poursuivra l'entretien des abords du canal dans le cadre de sa collaboration avec le Département Nature et Forêt du Service Public de Wallonie.

Une politique RH innovante et performante

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. D'autres outils RH en partie déjà existants seront renforcés et/ou étudiés et implémentés (plan de formation collectif, description de fonction, gestion prévisionnelle des emplois, télétravail, etc.).

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 en place un management participatif et bienveillant axé sur la performance et le bien-être des travailleurs. A cette fin, les valeurs partagées au sein de l'administration seront identifiées avec la collaboration de tous et 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.

En termes d'expertise et de diagnostic local, le CPAS poursuivra la collecte (récemment initiée) 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 c'est-à-dire ceux rencontrés par la population dans son quotidien.

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, logiciels métiers, etc.)

En termes d'équité, un second pilier de pension sera mis en place pour les agents contractuels afin de réduire le différentiel de pension entre agents contractuels et statutaires.

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

Concernant ce dernier point, notre CPAS veillera à adapter ses infrastructures en vue de servir, le cas échéant, de second centre de crise communal au cas où une situation particulière l'exigerait.

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

Ce cinquième axe stratégique de la DPS vise le développement d'une société durable et s'articule autour des 3 thématiques suivantes :

- 1) La transition écologique
- 2) L'accès à un logement pour tous
- 3) Les actions et aides en matière d'énergie

La transition écologique et le développement durable seront au centre de nos décisions et de nos actions. Le CPAS étudiera les possibilités de réduire son empreinte écologique de plusieurs manières :

- Placement de LED afin d'utiliser l'énergie de manière plus rationnelle,
- Réduction de la consommation de papier,
- Étude relative à l'installation de panneaux photovoltaïques,
- Installation de bacs de récupération d'eau de pluie sur l'ensemble de son parc immobilier,
- Remplacement progressif de notre parc automobile par des véhicules « verts » (gaz hydrogène, électriques ou hybrides),
- Diminution de la quantité de nos déchets et sensibilisation de nos bénéficiaires (compostage,...)
- Le renouvellement du parc automobile du CPAS s'opèrera en faveur des véhicules au gaz hydrogène, électriques ou hybrides en fonction des spécificités.

Afin d'inciter nos bénéficiaires à réaliser des économies d'énergie, diverses actions seront menées : mise en place de permanences Energie, réalisation de mini audits, soutien par le biais d'un tuteur Energie, etc. 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 de nos demandeurs d'asile sera aussi poursuivi. 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 terme d'accès au logement, nous soutiendrons la Commune de Seneffe dans son adhésion à une Agence Immobilière Sociale dont la vocation est de faciliter l'accès au logement au plus grand nombre, en pratiquant un loyer inférieur au prix du marché privé. L'Agence Immobilière Sociale se charge de toute la gestion locative et est un relais sécurisant entre le propriétaire et son locataire. Le propriétaire est assuré d'une tranquillité de gestion et reçoit de nombreux services et garanties : paiement du loyer, gestion locative, entretien du bien, aide à la rénovation, exonération du précompte immobilier, ... Le locataire bénéficie quant à lui d'un logement de qualité à loyer modéré.

D'autres actions et collaborations en matière de logements seront poursuivies et/ou implémentées (partenariat avec les Jardins de Wallonie dans le cadre du suivi social des

ménages précarisés, soutien à l'administration communale dans le cadre de son obligation de relogement, mise en place de permanences Logements, ...).

Enfin, l'opportunité de développer des logements intergénérationnels dans le cadre d'un partenariat public-privé sera étudiée.

6. Être un CPAS qui favorise la cohésion sociale

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 socio-économique, ... pour tendre vers une société plus équitable et empathique, plus juste et socialement durable.

Comme chaque année, nous soutiendrons le Plan de Cohésion Sociale (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 :

- La poursuite de la mise à disposition de parcelles de jardins partagés et la mise à disposition de nouvelles parcelles
- La poursuite d'un compost de quartier à Arquennes et la création d'autres composts sur l'entité, en collaboration avec le service environnement
- L'organisation d'actions de prévention au surendettement dans les écoles primaires de l'entité en partenariat avec le CRENO
- Le soutien au Conseil Consultatif Communal des Aînés et de la Personne Handicapée (CCCAPH) dans l'identification des attentes et besoins des aînés de l'entité.
- La mise en place d'un atelier de réparation de vélos
- Le développement d'un réseau de valorisation des « déchets » / Ressourcerie,
- L'organisation d'ateliers de fabrication de produits de nettoyage faits maison
- La création d'une épicerie sociale
- Le développement d'un programme d'alimentation saine, durable et à petit prix
- La valorisation et transformation du surplus de production des légumes issus du potager du CPAS via l'organisation de bars à soupe
- L'organisation d'ateliers de découverte nature et culinaire du potager du CPAS avec les enfants des écoles de l'entité

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

Enfin, le dernier axe de notre 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. En effet, afin de remplir au mieux nos missions et d'atteindre les objectifs fixés par les responsables de l'administration, 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, diverses mesures seront envisagées : plan de communication, restructuration du serveur, actions visant à mieux communiquer avec les agents extérieurs qui ne travaillent pas au siège central, journal d'entreprise, ...

En externe, on sait que 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 est susceptible de leur fournir, ce qui les empêche de revendiquer les droits sociaux, économiques et culturels auxquels ils peuvent prétendre.

Pour pallier cette lacune, 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. 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.

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