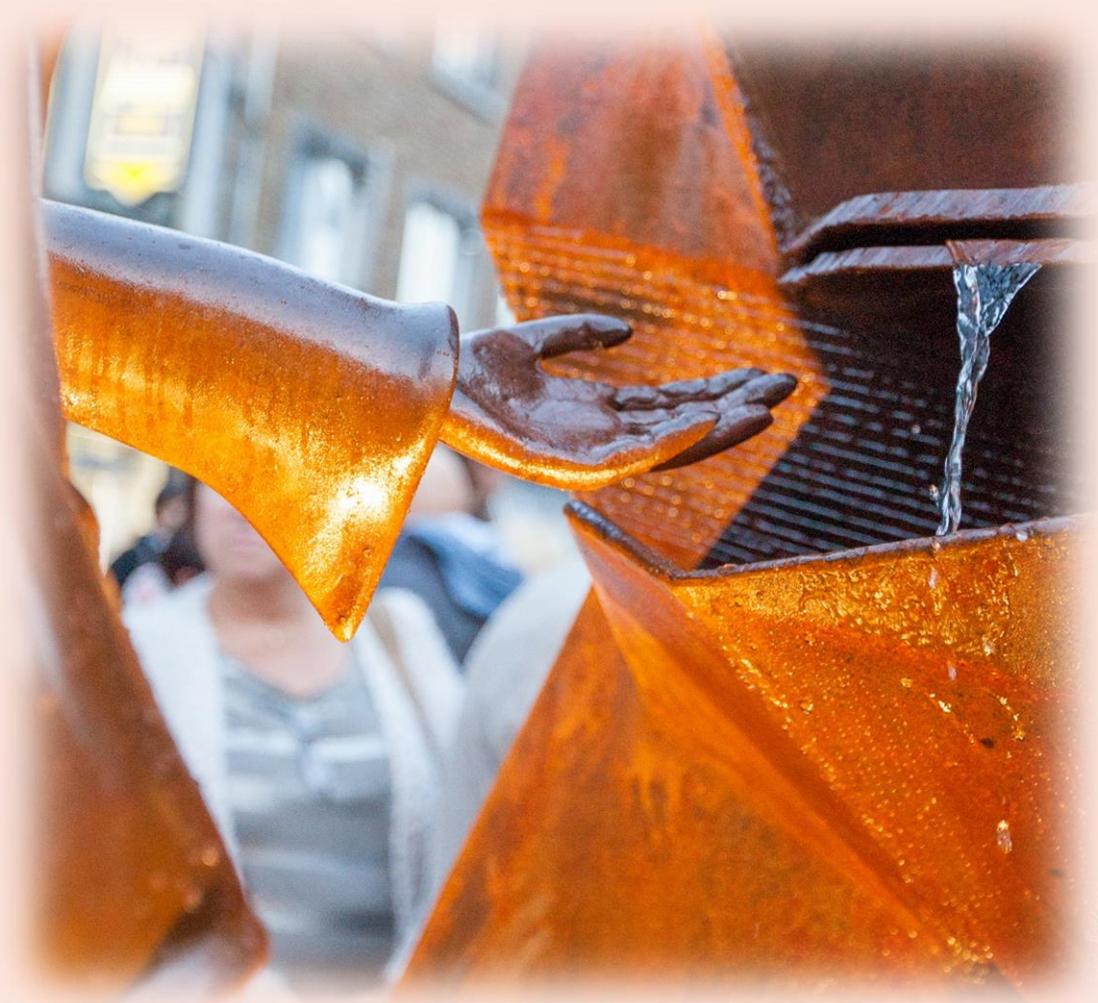




PLAN STRATEGIQUE TRANSVERSAL

2019-2024



CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE
COMMUNE DE LA ROCHE-EN-ARDENNE



Introduction

Nous avons le plaisir de vous exposer dans le cadre de notre PLAN STRATEGIQUE TRANSVERSAL 2019-2024, les grandes orientations que le Conseil d'action sociale de La Roche-en-Ardenne a décidé de prendre afin de répondre aux missions légales de notre CPAS.

Le Plan stratégique transversale se veut un outil de gestion qui a pour finalité d'évoluer dans le temps et d'être régulièrement adapté ou actualisé.

Il a pour objectif non seulement de prévoir la mise en place des objectifs présentés dans la note de politique sociale adoptée en mars 2019 par le Conseil d'action sociale mais il présente également une vision plus large dans sa conception. En effet, tous les CPAS sont amenés à présenter un Plan stratégique transversal mais tous les CPAS n'ont pas une taille identique. Comment comparer le CPAS de Charleroi par exemple avec celui de La Roche-en-Ardenne ? Les ressources internes aux deux CPAS notamment en termes de gestion de personnel ou de management sont totalement disproportionnées. Le CPAS de La Roche-en-Ardenne dispose en termes de gestion de personnel de deux agents dont la Directrice générale. Nous avons créé en 2014, un Comité de direction composé du Directeur du Home, de l'Infirmier-chef, du Chef du Service social et de la Directrice générale. Nous avons dès lors rédigé ensemble, un Plan stratégique transversal en tenant compte de nos forces et faiblesses internes mais également des opportunités externes, synergies et collaborations possibles avec notre environnement.

Le maître-mot de notre Plan stratégique transversal est le suivant : **le service au public.**

La détermination de nos objectifs stratégiques et opérationnels s'est basée sur l'ensemble des propositions des différents services (service social, service administratif, Maison de repos, service sécurité informatique, etc...) qui ont été compilées et discutées avec la Directrice générale. Bien que le Plan stratégique transversal ait été rédigée par la Directrice générale, celle-ci a souhaité que celui-ci soit élaboré sur le mode participatif.

La présente note a été discutée avec la Présidente de CPAS et les membres du Bureau permanent avant d'être soumise au Conseil d'action sociale.



Objectifs du Plan stratégique transversal :

Si la méthodologie préconisée par les autorités de tutelle préconise l'établissement d'objectifs stratégiques et opérationnels dans le Plan stratégique transversal, quels sont les objectifs de celui-ci ?

- Disposer d'une vision à moyen terme (une feuille de route pour la législature 2019 - 2024).
- Redéfinir clairement nos valeurs de service public au sein de cette vision globale.
- Améliorer la communication du CPAS vers le grand public.
- Permettre aux agents de s'approprier ces valeurs et faire émerger une motivation supplémentaire et un véritable sentiment d'appartenance.

La plupart des agents (CPAS/HOME) travaillent « le nez dans le guidon ». L'élaboration du PST a pour but de leur permettre de prendre le temps d'une réflexion sur le contexte général de leur institution et le rôle qu'ils ont à jouer notamment au niveau des projets stratégiques dont ils sont parties prenantes. L'aspect le plus positif du PST est en effet les synergies et interactions entre les agents (peu importe leur grade ou leur fonction – tout le monde est important) qui sont nécessaires afin de répondre à nos missions fondamentales.

La possibilité d'adapter, de réajuster le PST en fonction des réalités internes et externes, permet de favoriser la bonne implémentation de celui-ci. Il faut juste rester cohérent avec les objectifs stratégiques définis par les agents, la Direction et le Conseil d'action sociale afin de contribuer à améliorer l'image du CPAS auprès du public en lui communiquant les valeurs de notre institution.



Objectifs stratégiques du PST en quatre domaines majeurs

Afin de faciliter la présentation du Plan stratégique transversal, nous nous sommes fixés quatre **piliers majeurs** au sein desquels nous allons fixer nos objectifs stratégiques et puis, nos objectifs opérationnels :

1. Service à la population.
2. Gestion des ressources humaines/Organisation interne.
3. Développement des Synergies et collaborations.
4. Transition écologique/ gestion du patrimoine

A noter que ces quatre piliers majeurs sont interactifs. Le service au public n'est effectivement possible que via la mise en place de notre gestion des ressources humaines et au développement de notre réseau de collaborations.

Nous souhaitons également présenter en tant qu'objectif stratégique majeur, la transition écologique via une gestion raisonnée de notre patrimoine (bâti ou forestier).

Depuis plusieurs années, le CPAS a développé plusieurs actions en la matière, tout d'abord la rénovation et l'isolation de ses bâtiments publics (renouvellement des portes d'entrée, remplacement des châssis, etc...). Nous rénovons entièrement notre logement d'insertion.

Nous avons installé des panneaux photovoltaïques sur le toit du Home Jamotte.

Nous avons également créé le projet Biodibap – création d'une mare écologique et d'un hôtel à insectes.

Nous sensibilisons également nos usagers aux économies d'énergie via la mise en place d'ateliers spécifiques.

Nous souhaitons continuer voire amplifier cette réflexion sur une gestion durable via une réflexion plus approfondie au sein de chaque service.

Au niveau de nos propriétés forestières, nous participons au Programme de gestion durable en Région wallonne via le schéma wallon de certification PEFC.



**Service
à la population**

Objectif stratégique n°1 : Développer notre offre de services en fonction de l'évolution du public

Objectif opérationnel n°1 : améliorer l'information et l'accueil des usagers.

Objectifs :

- Favoriser l'accueil des personnes.
- Installation dans un nouveau bâtiment plus adapté (bâtiment de la FTLB) pour les personnes à mobilité réduite.

Objectif opérationnel n°2 : poursuite de nos missions d'aide aux plus fragilisés.

Article 1 de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale : « Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. Il est créé des centres publics d'action sociale qui, dans les conditions déterminées par la présente loi, ont pour mission d'assurer cette aide. ».

Le Service social assure aux usagers, une aide matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou psychologique.

Lors des séances du Conseil de l'Action Sociale et du Bureau Permanent, plus de 350 demandes d'aide sociale (cautions locatives, factures d'énergie, aides pharmaceutiques, etc.) et dossiers de demande de RIS ont été présentés annuellement (nouvelles demandes, suppressions, révisions).

Le droit au revenu d'intégration sociale organisé par la loi du 26.05.2002 (R.I.S.)

En fonction de différentes conditions (résidence sur le territoire de la commune, âge, nationalité, etc.) et d'absence ou d'insuffisance de revenus, toute personne peut prétendre au bénéfice du revenu d'intégration sociale.

La loi impose la conclusion, d'un commun accord, entre le travailleur social et le bénéficiaire du R.I.S. d'un projet individualisé d'intégration sociale (P.I.I.S.) visant la mise au travail ou le suivi d'études. Il est, toutefois, possible de déroger à l'obligation de P.I.I.S. pour des raisons de santé ou d'équité (âge, personne devant s'occuper d'un enfant malade, etc.)

Aides sociales urgentes en espèce :

Les aides sociales urgentes octroyées sous différentes formes constituent souvent une solution à court terme. Il s'agit de pallier à un problème urgent dans l'attente d'activer ou de réactiver des droits (allocations sociales, pensions, etc..) et dans l'attente de la présentation de la demande plus globale devant le Conseil de l'action sociale. L'octroi de celle-ci s'effectue après visite auprès d'un assistant social et après accord du Président de CPAS.

Aides sociales via le Fonds de participation socio-culturel

L'Arrêté Royal du 23 juillet 2013 portant des mesures de promotion de la participation sociale et l'épanouissement culturel et sportif des usagers des services des centres publics d'action sociale a permis aux CPAS de bénéficier de subsides pour le financement d'activités diverses.

Sur le plan collectif, différentes actions ont été initiées :

- achat de jouets pédagogiques (30 euros par enfant) à l'occasion de la Saint-Nicolas.
- attribution de chèques fournitures scolaires (valeur : 40 euros pour le primaire et le secondaire et 10 euros pour les maternelles) à l'occasion de la rentrée scolaire.
- participation aux différents ateliers organisés par Intégra.
- articles 27.

Garanties locatives :

Le CPAS intervient pour la constitution de cautions locatives sous forme de garanties bancaires souscrites auprès de la banque BELFIUS. Ces garanties sont reconstituées mensuellement par les bénéficiaires (déduction de l'aide sociale ou cession volontaires sur allocations sociales).

Aides sociales urgentes sous la forme d'aide alimentaire.

Ces aides urgentes sont sollicitées par des sans-abri ou par des usagers qui se trouvent en difficulté financière à la fin du mois. Elles constituent aussi parfois l'aide la plus adaptée à certaines situations (alcoolisme, toxicomanie). Les bénéficiaires reçoivent des tickets S qui sont des chèques-repas d'une valeur de 10 euros. Sont exclus les achats de boissons alcoolisées et de tabac.

Aides sociales - demandes de secours pour frais médico-pharmaceutiques :

Outre les formes d'aides sociales que sont la prise en charge de frais pharmaceutiques, l'achat de lunettes, l'octroi d'une garantie locative, les avances sur arrérages de prestations sociales, l'attribution d'une adresse de référence, beaucoup d'interventions financières sont liées à des besoins énergétiques (chauffage, eau, électricité).

Aides sociales sous forme d'inscription en adresse de référence :

La loi permet aux personnes sans abri (radiées des registres de population) d'obtenir une adresse de référence au siège du CPAS de la commune où elles résident.

Cette adresse de référence a valeur de domicile et permet donc de maintenir ou d'obtenir certains droits, notamment le maintien de l'assurabilité mutuelle, le droit aux allocations de chômage, aux allocations de remplacement de revenu et d'intégration, etc...

Aide alimentaire organisée par le SPP Intégration Sociale (FEAD)

Dans le cadre du Fonds Européen d'aide aux plus démunis (FEAD), la Belgique reçoit via l'Union Européenne des moyens d'offrir une aide alimentaire.

Cette aide est gérée par le SPP Intégration Sociale qui répartit entre les différents CPAS la distribution de colis alimentaires (lait, spaghettis, riz, tomate pelée, thon, etc.) aux personnes dont les revenus sont inférieurs aux seuils de pauvreté. Plus de 100 personnes bénéficient de cette aide alimentaire auprès de notre CPAS.

L'épicerie sociale « L'Epi Centre »

Le CPAS, en partenariat avec la Croix-Rouge, les œuvres paroissiales et l'ASBL Mic-Ados subventionne depuis juin 2011 une épicerie sociale située rue de Beausaint, 19 à La Roche. Dans cette épicerie, des produits de base achetés par la Croix-Rouge sont revendus à moitié prix à un public précarisé. Les usagers sont soit bénéficiaires du RIS ou d'un revenu ne dépassant pas de plus de 10 % le RIS, soit sous gestion budgétaire ou suivis par le service de médiation de dettes. Ils disposent d'un droit d'achat mensuel (minimum 20 €) qui varie en fonction de la composition familiale. L'accès à l'épicerie sociale est ouvert aux porteurs d'une attestation trimestrielle établie par le CPAS.

Objectif opérationnel n° 3 : Maintien de notre politique d'aide en matière d'énergie :

Fonds Gaz-Electricité :

Ce fonds, alimenté via des cotisations appliquées sur le prix des factures de gaz et d'électricité, est réparti entre les CPAS, notamment en fonction du nombre de bénéficiaires du RIS et de bénéficiaires de l'aide sociale équivalente au RIS (demandeurs d'asile ou personnes régularisées). Il peut être activé à partir du moment où une créance en matière d'électricité est constatée et peut alors également être utilisé pour couvrir d'autres difficultés financières (loyer(s) en retard, frais médicaux, frais de chauffage, etc.).

Fonds de l'eau :

Egalement alimenté via des cotisations appliquées sur le prix des factures de consommation d'eau, il est réparti entre les CPAS en fonction du nombre de personnes en difficulté de paiement, de bénéficiaires du RIS et du nombre de raccordements.

Un droit de tirage de 500 euros par ménage (plus 100 euros à partir du quatrième membre du ménage) peut être sollicité auprès de la SWDE.

Fonds social Mazout :

L'Etat fédéral octroie des allocations de chauffage à concurrence de 0,14 euros par litre de mazout ou de gaz pour un maximum de 1500 litres (soit 210 euros) par année civile.

Trois catégories de bénéficiaires sont concernées :

- 1^{ère} catégorie: bénéficiaires de l'assurance maladie invalidité (BIM) ou OMNIO
- 2^{ème} catégorie: personnes à bas revenus. Ménages disposant de revenus annuels bruts imposables inférieurs à 16.965,47€ majorés de 3.140,77€ par personne à charge
- 3^{ème} catégorie: personnes surendettées
 - a. pour qui une décision d'admissibilité a été prononcée à leur égard dans le cadre d'une procédure de règlement collectif de dettes.
 - b. pour qui une procédure de médiation conformément à la loi relative au crédit à la consommation, est en cours à leur égard.

Le rôle du CPAS consiste à vérifier (via les données légales de la Banque Carrefour, les factures et les justificatifs éventuels à fournir par les bénéficiaires) si les demandeurs sont dans les conditions d'octroi et à « avancer » les allocations dont les montants sont ensuite récupérés auprès de l'Etat.

Secours chauffage :

Notre CPAS octroie depuis plusieurs années des « secours chauffage » qui se justifient par le fait que l'allocation de chauffage du Fédéral est largement insuffisante pour couvrir les besoins en chauffage des familles nécessiteuses. Il s'agit ici de montants octroyables une fois par année civile, à charge du CPAS, non remboursables par les bénéficiaires et cumulables avec l'allocation de chauffage du Fédéral.

Objectif opérationnel n°4 : maintien de notre politique de mise à l'emploi.

Notre CPAS présente toujours une politique très dynamique de mise à l'emploi dans le cadre de l'article 60§7 de la loi organique (contrat de travail proposé aux bénéficiaires du RIS et limité au nombre de jours nécessaire pour bénéficier des allocations de chômage).

Le CPAS, en tant qu'employeur, bénéficie de subsides fédéraux et régionaux, ainsi que de l'exonération des cotisations patronales de sécurité sociale pour ce type d'emploi. Les subsides sont encore majorés si la personne travaille dans une entreprise d'économie sociale.

Soit, le CPAS fait travailler ses bénéficiaires dans ses propres services (Home Jamotte), soit il conclut une convention avec l'Administration communale, ou encore avec diverses ASBL (Clair et Net, Le Miroir Vagabond, etc...)

Objectif opérationnel n°5 : améliorer la gestion de la situation financière des usagers.

La médiation de dettes/guidances budgétaires :

Le surendettement est une problématique qui touche de plus en plus de familles.

Le rôle de la médiatrice est de négocier des plans d'apurement avec les différents créanciers et d'assurer la guidance budgétaire des usagers.

Ce travail est réalisé en collaboration avec le Groupe Action Surendettement en province de Luxembourg, association Chapitre XII dont le CPAS de La Roche est membre.

La médiation de dettes peut déboucher sur l'ouverture de dossiers de règlement collectif de dettes (dossiers ouverts auprès du Tribunal du Travail).

La guidance budgétaire ne doit pas être confondue avec la gestion budgétaire, qui est une aide temporaire qui consiste en l'ouverture d'un compte bancaire cogéré au nom de l'utilisateur. Celui-ci permet de réaliser les opérations financières du bénéficiaire, comme l'exécution de ses paiements ou l'enregistrement de ses recettes, tout en évitant de laisser de nouvelles dettes se créer.

L'objectif n'est pas de mettre en place une tutelle budgétaire et de se substituer à la personne sur le long terme, mais de permettre de la responsabiliser, de la soutenir et de la motiver afin qu'elle recouvre son autonomie.

Elle n'a d'intérêt que si on la replace dans le contexte plus général d'une guidance budgétaire avec un accompagnement spécifique en vue d'autonomiser la personne. Il s'agit d'accroître la maîtrise du budget et de l'autonomie de la personne.

La gestion budgétaire :

Ce type d'intervention est mis en place soit à la demande des personnes qui viennent exprimer leur incapacité à gérer leur budget, soit à la demande du Conseil de l'Action Sociale qui l'impose comme condition à l'octroi d'une aide matérielle.

Un compte de gestion est ouvert auprès de la banque Belfius, seul organisme bancaire à pratiquer ce système.

Tous les revenus du bénéficiaire sont versés sur le compte, ouvert à son nom, mais sur lequel il ne peut effectuer aucune opération sans l'assentiment de l'assistant(e) social(e) gestionnaire. Celui-ci assure le paiement des différentes charges et le versement au bénéficiaire sur son compte de retrait du montant nécessaire aux dépenses de vie (nourriture, vêtements, etc.).

La gestion budgétaire peut également être utilisée comme un service complémentaire à la médiation de dettes afin de faciliter le respect des plans d'apurement négociés par la médiatrice de dettes.

Objectif opérationnel n° 6 : favoriser l'insertion sociale des personnes via des activités de groupe.

En collaboration avec l'ASBL « Article 27 » qui vise l'accès de tous à la culture, le CPAS organise des activités (visite de villes, participation à « Noël au théâtre », gestion d'un jardin en permaculture, participation au festival de la soupe, etc.) destinées à un public fragilisé et/ou isolé. Il assure également la coordination d'un groupe d'appui de prévention du surendettement (G.A.P.S.) en organisant durant l'année cinq animations sur des thèmes divers (les économies d'énergie, la consommation, les baux, les assurances, etc.)

Objectif opérationnel n°7 : apporter l'aide sociale aux personnes de nationalité étrangère et favoriser leur intégration.

L'I.L.A. (Initiative locale d'accueil) :

Lorsque les demandeurs d'asile arrivent en Belgique, ils doivent transiter par des structures d'accueil tout au long de l'examen de leur dossier de demande d'asile. Il peut s'agir de grosses structures (exemples : centres d'accueil de la Croix-Rouge à Rendeux et à Hotton), mais les CPAS peuvent également gérer des structures appelées Initiative Locale d'Accueil, pour lesquelles ils reçoivent des subsides de l'Etat. Le CPAS loue une maison, rue de Cielle, destinée à l'accueil d'une famille de demandeurs d'asile.

Le CPAS est chargé d'assurer l'encadrement social et administratif de cette famille et de lui verser chaque semaine l'aide matérielle nécessaire aux dépenses de vie.

Lorsque l'examen de la demande d'asile est terminé (acceptation ou refus), les personnes hébergées doivent quitter la structure d'accueil. Le Service social les aide dans leur recherche de nouveau logement.

L'aide sociale équivalente au R.I.S. :

Certaines personnes ayant une nationalité qui n'ouvre pas le droit au bénéfice du RIS et qui n'ont pas le statut de demandeurs d'asiles, sont, toutefois, porteuses d'un titre de séjour les autorisant à résider sur le territoire belge. Elles peuvent, dès lors, bénéficier d'une aide sociale équivalente au montant du revenu d'intégration sociale. Cette aide sociale est remboursée intégralement au CPAS par l'Etat fédéral.

La convention avec la Maison La Source

Via la conclusion d'une convention avec la Maison La Source, un accompagnement social et psychologique des dames isolées avec enfants est possible.

L'aide médicale urgente :

Lorsqu'une personne de nationalité étrangère réside sur le territoire sans titre de séjour valable, elle ne peut prétendre à l'aide sociale, excepté l'aide médicale urgente, octroyée par le CPAS sur base d'une attestation d'un médecin prouvant l'urgence des soins et traitement médicamenteux.

Objectif opérationnel n°8 : maintenir notre politique d'encadrement des jeunes.

La plaine de vacances :

Elle est organisée chaque année durant le mois de juillet et août. L'animation est prise en charge par une équipe d'éducateurs répondant aux exigences de l'ONE. Les frais de garde sont déductibles en matière d'impôts. Soucieux d'offrir un accueil de qualité durant l'été, le CPAS de LA Roche organise la plaine de vacances depuis de longues années.

Depuis deux ans, le CPAS a décidé de collaborer avec le service « Accueil Temps Libre » de l'administration communale, permettant ainsi à la responsable de ce service, de mettre ses compétences au profit de la plaine.

C'est ainsi que nos activités sont gérées par deux coordinatrices brevetées par l'ONE.

Depuis deux ans, nous avons également élargi notre période d'accueil et ce, afin de pallier à un manque d'accueil à cette période. Nous organisons notre plaine du 01/07/19 au 16/08/19. Soit 34 jours d'accueil et d'animation.

La participation à la plaine est de 7€ par jour et par enfant (un bol de soupe et une collation sont offerts).

La plaine est animée de 9h à 16h. Une garderie gratuite est organisée de 8h à 9h et de 16h à 16h30. Une garderie payante est prévue de 16h30 à 17h30 (forfait d'1,50 € par jour et par enfant).

Obligation de s'inscrire pour mi-mai via un talon d'inscription et les frais de participation de la plaine devront être réglés pour mi-juin (un bulletin de versement est transmis). Cependant, nous constatons qu'il y a encore énormément de parents qui inscrivent leur enfant en dernière minute voir le jour même, ne payant qu'après la participation de leur enfant.

Il est toujours possible de s'inscrire, par journée. En cas de non-participation, le remboursement peut être réalisé uniquement sur base d'un certificat médical.

Notre plaine est agréée par l'ONE. Les frais d'inscription sont déductibles fiscalement.

Diverses actions à destination des enfants précarisés

La Saint-Nicolas pour les enfants de nos usagers, le pack Rentrée des classes, les tickets patinoire, les tickets Cinéma sont autant d'activités ponctuelles que nous mettons en place pour les enfants dans le cadre du Fonds fédéral socio-culturel.

Objectif opérationnel n°9 : la prise en charge de nos aînés.

C'est le défi majeur du moment et plus particulièrement celui d'une petite commune rurale comme la nôtre. La prise en charge des personnes âgées constitue un devoir pour les pouvoirs locaux et particulièrement pour notre petit CPAS. Face au vieillissement de notre population, phénomène croissant et lui aussi gravement sous-financé, nos Conseillers de l'action sociale ont pris largement leurs responsabilités au prix d'investissements humains et financiers considérables mais courageux. Notre CPAS a en effet choisi d'investir dans de nouvelles infrastructures et services lui permettant de répondre au mieux à ce que les personnes âgées sont en droit d'attendre dans un juste équilibre entre les besoins individuels et le bien collectif (services de maintien à domicile, structure d'hébergement performante, etc...).

Que fait-on pour aider nos aînés ?

Le Home Jamotte :

La maison de retraite gérée par le CPAS accueille, depuis le début de l'année 2013, 80 pensionnaires (40 lits MRS, 40 lits MR, dont 4 lits de court séjour et 1 chambre d'isolement). Rappelons l'obtention des quinze lits MRS, soit 40 lits MRS au total. Rappelons le maintien du tarif préférentiel rochois (-2 euros par jour/rochois).

L'accueil de jour au niveau du Home Jamotte

Depuis 2018, nous offrons également aux personnes âgées de plus de 60 ans, ne résidant pas dans notre maison de repos, la possibilité de participer à des ateliers « accueil de jour » un mardi sur deux.

Le service de Repas à domicile :

Actuellement, une cinquantaine de personnes en moyenne reçoivent les repas à domicile. Ces repas sont préparés au Home Jamotte et la distribution s'effectue avec une camionnette pourvue d'une armoire chauffante. Ce service est destiné aux personnes âgées ainsi qu'aux personnes malades ou victimes d'un accident. Combiné à d'autres services (aides familiales), il permet souvent aux personnes âgées de rester chez elles.

Le Service Finger Food

Nous offrons également à nos résidents et aux personnes qui le souhaitent la possibilité de disposer d'un menu Finger Food. Suite à des problèmes de santé, manger des aliments durs ou entiers comporte parfois de nombreuses difficultés : mastication difficile, perte partielle du réflexe de déglutition, difficulté de tenir ses couverts, manque d'appétit... Confrontés à ces problèmes journaliers, notre équipe (logopède, ergothérapeute, cuisiniers) a mis en place un nouveau service : le Finger Food ou le « Manger avec les doigts ».

Le principe du « Finger Food » est simple : les aliments prévus au menu du jour sont mixés et recomposés sous forme de bouchées. Celles-ci peuvent être dégustées à l'aide de couverts ou tout simplement avec les mains. Grâce au bouillon ou à la sauce ajoutée, la texture des aliments est onctueuse et lisse. Les aliments sont mis dans des moules spéciaux (carré de viande, pyramide de légumes, forme de fruits, etc...) afin de présenter une assiette attractive et gourmande.

L'aide à domicile en partenariat :

Le CPAS est conventionné avec l'Office d'aide aux familles luxembourgeoises de Nassogne et le service d'aide aux familles et aux personnes âgées du CPAS de Hotton. En vertu de cette convention, ces deux services d'aides familiales sont subsidiés par le CPAS pour leurs prestations sur le territoire de la commune.

Le Samaritel :

Une convention est également signée avec l'ASBL Samaritel, service de télégilance à domicile fonctionnant 24 heures sur 24.

Les appartements pour personnes âgées :

Le CPAS dispose d'une résidence de 8 appartements spécialement aménagés pour les personnes de plus de 60 ans. La résidence dispose d'un ascenseur et de toutes les commodités indispensables pour les personnes à mobilité réduite (salle de bain et WC adaptés et de plein pied).

Service d'aide pour les pensions :

Les personnes qui le souhaitent, peuvent venir avec leur dossier pension(s) auprès du Service social du CPAS. Un de nos assistants sociaux dispose d'une solide expérience pour les aider et les conseiller.

Le projet GYMSANA :

En octobre 2019, le CPAS accueillera les activités de l'asbl GYMSANA tous les mercredis. Il s'agit de permettre à nos aînés de pratiquer des exercices de gymnastique douce. Ces exercices réguliers sont dispensés par un ergothérapeute. Il s'agit d'une activité physique adaptée et ludique afin d'exercer la fonctionnalité des muscles et des articulations ainsi que la capacité à se mouvoir aisément dans le but d'améliorer l'indépendance au quotidien.

Objectif opérationnel n°10 : Maintien de notre politique d'aide au logement.

L'objectif est de permettre aux personnes précarisées d'accéder à un logement décent et de réduire durablement leurs frais d'énergie.

Prise en charge de cautions locatives

De nombreuses personnes s'adressent au CPAS pour une demande de prise en charge de cautions locatives, soit lors d'un déménagement à l'intérieur du territoire communal, soit pour partir s'installer en dehors de la commune.

En général, notre CPAS intervient sous la forme d'une garantie bancaire souscrite auprès de la banque Belfius, équivalente à deux mois de loyer.

Il est souvent demandé aux bénéficiaires de « reconstituer » cette caution locative, à raison d'un montant mensuel prélevé sur le R.I.S., les allocations de chômage, les indemnités de mutuelle, etc. Les demandes de caution locative s'accompagnent parfois d'une demande de prise en charge de la première mensualité de loyer qui peut également faire l'objet d'une décision avec condition de remboursement mensualisé au CPAS.

Mise à disposition d'un logement de transit

Le CPAS est propriétaire d'un logement de transit rue Clérue, 4 à La Roche.

L'objectif du logement de transit est d'assurer dans de bonnes conditions un transfert des occupants vers un logement stable dans le cadre d'un accompagnement social adapté.

Pour être admis dans le logement, le ménage doit être soit en état de précarité (revenus annuels imposables inférieurs à des plafonds déterminés), soit privé de logement pour des motifs de force majeure (incendie, expropriation, etc.).

Le ménage est hébergé pour une période maximale de 6 mois, renouvelable une seule fois.

Le montant de l'indemnité mensuelle d'occupation ne peut être supérieur à 20 % des revenus des bénéficiaires et n'inclut pas les charges d'eau, de chauffage, d'électricité et de téléphone.

Mise à disposition d'un logement d'insertion

Le CPAS est propriétaire d'un logement d'insertion composé de trois chambres, rue Rompré 21 à La Roche. L'objectif du logement d'insertion est d'assurer dans de bonnes conditions un transfert des occupants vers un logement stable dans le cadre d'un accompagnement social adapté.

Pour être admis dans le logement, le ménage doit être soit en état de précarité (revenus annuels imposables inférieurs à des plafonds déterminés. Le ménage est hébergé pour une période maximale de 2 ans.

Poursuivre nos partenariats en matière de logement.

Poursuivre l'accompagnement social mis en place dans le cadre de la mise en gestion de bâtiments privés auprès de l'A.I.S.

Participer à la concertation communale en vue d'une politique du logement public en encourageant les partenariats et en veillant aux synergies entre les divers acteurs concernés directement ou indirectement par la politique du logement (Commune, Agence Immobilière Sociale, La Famennoise).

Objectif opérationnel n°11 : offrir un accès supplémentaire aux soins de sante en accueillant une Maison médicale.

L'ouverture d'une Maison médicale a été fixée dans le cadre de la Note de politique générale accompagnant le budget 2019.

L'objectif étant de permettre à moyen terme d'être un acteur favorisant l'installation d'une maison médicale sur le territoire de notre commune. Le Conseil d'action sociale a fait le choix d'accueillir la Maison médicale au sein des bureaux du CPAS rue de Beusaint 2 dès le déménagement des services vers le bâtiment situé Quai de l'Ourthe. La convention avec la Fédération des Maisons médicales a été signée en avril 2019 et une annonce a été rédigée et publiées sur les sites universitaires pour attirer de jeunes médecins dans notre région.

Objectif stratégique n° 2 : Développer un service public performant.

Objectif opérationnel n°1 : utilisation des technologies afin de permettre aux services sociaux de disposer d'un dossier social informatisé disposant des informations nécessaires au suivi social des personnes.

- Utilisation d'un logiciel social intégré afin d'informatiser les données et de faciliter le partage de celles-ci dans la comptabilité (Pégase social, Pégase Comptabilité, Primaweb, etc...)
- Sécuriser le réseau informatique du CPAS en vue d'interconnecter les services et de répondre aux normes de la Banque Carrefour.
- Formations régulières de notre informaticien en vue d'améliorer les différents processus.

Objectif opérationnel n°2 : doter les travailleurs sociaux d'outils technologiques performants en vue de la réalisation de leur mission.

- Politique d'achat de matériel informatique performant.
- Gestion par notre informaticien du matériel et des accès aux différents programmes ou extranet.

Objectif opérationnel n° 3 : Mettre en place un système informatique efficace permettant une gestion automatisée et informatisée des services administratifs et financiers

- Renforcer l'informatisation de la gestion du personnel
- Informatisation des mandats de paiement
- Développer des collaborations et synergies avec les services communaux (via une Directrice financière locale).
- Développer l'utilisation d'intranet pour le partage des données entre membres de service en respectant le RGPD.
- Etablir un rapport statistique des activités (budget - compte - modification budgétaire) et le partager.
- Utilisation d'E-comptes.
- Utilisation de l'Extranet Ethias - accidents de travail
- Utilisation de Social Security (Dimona, Capelo, Students, Handiweb, etc...).
- Utilisation logiciel Mensura - Service médical.

Objectif opérationnel n° 4 : Mettre en place un système informatique permettant une bonne gestion de soins et administrative au sein de la MRS :

- Utilisation d'un logiciel de dossiers (médicaux, etc...) des résidents.
- PMI - gestion individuelle au niveau de la pharmacie pour les résidents.
- Gestion des appels des résidents.
- Gestion des horaires du personnel.
- Gestion de la facturation.



Objectif stratégique n° 3 :
Faire connaître les missions et les valeurs de notre CPAS.

Objectif opérationnel n°1 : informer la population sur les missions du CPAS, les différentes aides possibles et les services offerts par le Home Jamotte.

- Edition de brochures (brochure sur le CPAS et ses missions, brochure sur le Home Jamotte, brochure sur le Service des repas à domicile, brochure sur le Finger-Food, information sur l'accueil de jour.
- Création et mise à jour du Site internet communal avec une page spéciale CPAS.
- Insertion dans le bulletin communal d'articles sur les missions du CPAS, les activités, les photos, etc....
- Publication du PST.



**Gestion des
ressources humaines
/ Organisation
interne**

Objectif stratégique n°1 : Gérer les ressources humaines en fonction des objectifs.

Objectif opérationnel n°1 : information des agents.

- Actualisation des statuts administratif et pécuniaire en concertation avec les organisations syndicales.
- Elaboration d'un Règlement de travail.
- Feuilles de congés annuelles.
- Notes régulières d'information de la Direction.
- Réunion journalière/hebdomadaire/ mensuelle selon les services.
- Réunions de concertation syndicales.

Objectif opérationnel n°2 : gestion des remplacements de manière prévisionnelle.

- Actualisation d'un organigramme.
- Elaboration de fichiers informatiques de prévision du personnel.
- Elaboration de fichiers maladies.
- Elaboration d'un fichier – départs naturels.
- Présentations régulières au Conseil d'action sociale de contrats de remplacement.

Objectif opérationnel n°3 : politique de recrutement claire.

- Mise en place d'une politique de recrutement claire et adoptée par les délégations syndicales.
- Informations dans le Bulletin communal et sur le site du Forem.
- Installation d'un Jury constitué de représentants du CPAS, de Conseiller d'action sociale et de délégation syndicale.
- Rédaction de fiche d'examen consultable par les membres du CAS.

Objectif opérationnel n°4 : politique d'accueil des nouveaux agents.

- Communication par le Service administratif au nouvel agent d'un dossier composé du Règlement de travail, de modèle de certificats médicaux, de diverses réglementations, des horaires, etc...
- Mise en place d'un tutorat du nouvel agent par un responsable de service ou un agent ayant l'expérience requise dans l'équipe.

Objectif opérationnel n°5 : programme de formations.

Chaque agent (quel que soit le service concerné) peut bénéficier de formations à sa demande (domaine social, informatique, gestion ressources humaines, financiers, tutelle, médiation de dettes, étrangers, soins aux personnes, entretien, etc...).

Celle-ci peut être individuelle ou s'inscrire dans une formation de groupe.

Un plan annuel de formations du personnel est par ailleurs rédigé annuellement. Une programmation des formations est effectuée en début d'année.

Objectif opérationnel n°6 : valorisation des compétences des agents – Evaluations.

Les agents en fonction sont évalués tous les deux ans. L'évaluation effectuée par deux chefs de service permet de parler des différents problèmes rencontrés et vise avant tout à faire progresser les parties concernées.

Objectif opérationnel n°7 : mise en place d'une politique de bien-être au travail.

Notre objectif est de renforcer la prévention des risques psychosociaux avec l'aide du Conseiller du Service externe de prévention et de protection au Travail et de la médecine du travail (Mensura). Depuis 2018, nous avons engagé un technicien qui suit la formation de Conseiller en prévention niveau 2. Celle-ci se termine fin 2019. Nous devons soutenir ses propositions et améliorer les suivis des actions proposées en termes d'amélioration des conditions de travail ainsi que la gestion des facteurs humains.

- Amélioration de la gestion des horaires des agents et de l'exécution du travail.
- Achat régulier de matériel destiné à améliorer les conditions de travail des agents (lève-personne, matériel ergonomique, filtre UV etc...)
- Organisation de formation permettant d'améliorer la sécurité et la santé au travail.
- Réunions de service.
- Team-building.
- Convention avec Mensura pour une enquête sur le bien-être au travail.

Objectif opérationnel n°8 : recherche de subsides pour financer nos dépenses en personnel.

Le CPAS dispose d'un financement de la Région wallonne pour un subside relatif à 48 points APE. Nous disposons également de financement Maribel pour 6, 86 ETP (assistantes sociales, aide-cuisinière, aide-soignante, animatrice, etc..).

Nous élaborons chaque année des rapports détaillés pour garder ces subventions et en fonction d'appel à projet, d'en obtenir d'autres.

Objectif opérationnel n°9 : améliorer les conditions de travail et la qualité des bâtiments.

Le déménagement des bureaux du CPAS est prévu fin 2019. Nous disposerons d'un nombre plus élevé de bureaux au lieu des 6 bureaux actuels ainsi que de toilettes mixtes à chaque étage.

Il faut donc planifier et organiser le déménagement du CPAS vers les nouveaux bureaux.

Il faut rénover à la fois le bâtiment de la FTLB et les bureaux du CPAS permettant de le valoriser et de le mettre en location.

Au niveau cuisine, nous avons « protégé » les murs d'entrée en cuisine avec des éléments spécifiques. Nous investissons régulièrement dans du matériel neuf (armoires, vaisselle, décoration, etc...) pour offrir un cadre de vie et de travail chaleureux. Le restaurant est repeint ainsi que les couloirs du rez-de-chaussée. Nous avons investi dans du mobilier pour l'accueil au niveau 0 et pour faire une petite zone de détente pour les résidents et leur famille dans le restaurant.

Nous comptons également développer une terrasse ombragée dans la cour du Home pour nos aînés et investir dans des chapiteaux (peu onéreux) pour notre barbecue annuel.

Nous sommes également dans la réflexion par rapport à des éléments de construction en bois réutilisables pour un petit marché de Noël.

L'engagement d'un technicien qui termine sa formation de conseiller en prévention de niveau II nous permet de développer de manière professionnelle une véritable politique de prévention générale :

- Prévention incendies + exercices + formations
- Inventaire amiante
- Politique d'achat de vêtements de travail.



Objectif stratégique n°2 : Développer le management et la collégialité.

Objectif opérationnel n°1 : favoriser la collégialité entre les membres du Comité de direction/Conseil d'action sociale.

Il s'agit de renforcer le rôle du Comité de direction dans ses missions de conseil à l'égard des mandataires notamment au niveau de l'élaboration du budget et de la rédaction de la Note de politique générale.

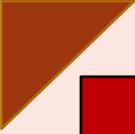
Faciliter la transmission des objectifs et des informations entre les membres du Comité de direction (Direction financière comprise) afin de favoriser l'émergence d'une véritable culture d'entreprise au service du citoyen.

Objectif opérationnel n°2 : favoriser l'information à destination des Conseillers d'action sociale.

- Organisation de réunions d'informations ponctuelles
- Permettre aux Conseillers de suivre une formation.



**Développement
des Synergies et
collaborations.**



**Objectif stratégique n°1 :
Assurer la transversalité entre les services du
CPAS/HOME Jamotte.**

Objectif opérationnel n°1 : assurer la meilleure communication possible entre les responsables de service mais également les agents.

Objectif opérationnel n°2 : organiser régulièrement des réunions où sont présents des représentants de chaque service afin que chacun puisse venir faire part de ses problèmes, de son ressenti.

Objectif opérationnel n°3 : améliorer la visibilité du travail de chacun via l'édition de brochures/dépliants/notes explicatifs.

Objectif stratégique n°2 :
Développer des synergies avec d'autres services publics en vue de réaliser des économies d'échelle et d'éviter les chevauchements d'activité.

Objectif opérationnel n°1 : développer les synergies avec la commune de La Roche-en-Ardenne.

- Le CPAS continuera à mettre gracieusement à la disposition des services communaux des personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7 sur base d'un profil établi par le Service de réinsertion socio-professionnelle (en moyenne deux à trois ETP).
- Gestion du parc informatique du CPAS et de la commune par l'informaticien engagé par le CPAS et continuation de la procédure de sauvegarde dans chacune des deux entités.
- Mise à disposition par la commune d'un agent administratif D6 à raison de 2/5 ETP au CPAS afin de développer un maximum de synergies (marchés publics, communication, etc...).
- Mise à disposition de la grande salle du CPAS pour des manifestations organisées par les autorités communales telles que la distribution des sacs poubelles, la Croix-Rouge, les expositions, les réunions, etc... Mise à disposition ponctuelle de la commune de matériel de projection et d'un ouvrier communal pour l'installation et la mise en place des activités.
- Mise à disposition de deux assistants sociaux au sein du CPAS en ce qui concerne les demandes relatives aux pensions et aux allocations de remplacement de revenus et d'intégration.
- Mise à disposition ponctuelle d'ouvriers communaux pour ce qui concerne différents travaux (travaux forestiers, transports, déménagement d'objets lourds, etc...) + suivi des travaux de rénovation du logement rue Rompré.
- Mise à disposition d'un local du Home Jamotte permettant au Service de prévention (médecine du travail) d'effectuer les différents contrôles pour l'ensemble du personnel communal et de Cpas.
- La poursuite de la systématisation de l'usage du courrier interne entre les deux administrations afin de réduire les frais postaux.
- L'insertion gratuite d'articles ou d'avis de recrutement du CPAS dans le bulletin communal.
- Nettoyage des vêtements du personnel ouvrier communal par la laverie du Home Jamotte.
- Organisation commune par le CPAS et la Commune de la plaine de vacances en juillet et août, plaine de vacances accessible à tous les enfants de la commune.
- Gratuité des documents communaux (certificat bonne vie et mœurs – composition de famille) pour les usagers du CPAS moyennant une attestation officielle du CPAS ainsi que pour le CPAS.
- Organisation du banquet communal annuel.
- Fourniture de repas/sandwichs/soupes pour les événements communaux.
- Fourniture par la cuisine du Home Jamotte de soupes pour l'ATL.
- Mise en commun des moyens humains et matériels dans le cadre du PIPS.
- Mise en commun des moyens humains dans le cadre du Service interne de prévention.



Objectif opérationnel n°2 : développer les synergies avec nos partenaires.

- L'association chapitre 12 - Intégra plus.
- Groupe d'action et de surendettement.
- Epi-cintre.
- Croix-rouge.
- La Maison La Source.
- L'Office d'aide aux familles luxembourgeoises.
- Le CPAS de Hotton.
- L'Agence et prévention et sécurité (Samaritel).
- La Maison de la culture de Marche-en-Famenne.
- Le Floréal.
- Sitlux.
- Les Passagers du Pays.
- La Fédération des maisons médicales
- Le SAJ/SPJ.

L'objectif étant à moyen terme de développer encore plus de partenariats afin de remplir au mieux nos missions.



**Transition
écologique et gestion
du patrimoine**

Objectif stratégique n°1 : Développer un programme de transition écologique.

Objectif opérationnel n°1 : assurer la transition écologique au travers de la gestion de notre Patrimoine.

Depuis plusieurs années, le CPAS a développé plusieurs actions en la matière, tout d'abord la rénovation et l'isolation de ses bâtiments publics (renouvellement des portes d'entrée, remplacement des châssis, etc...). Nous rénovons entièrement notre logement d'insertion.

Nous avons installé des panneaux photovoltaïques sur le toit du Home Jamotte.

Nous avons également créé le projet Biodibap – création d'une mare écologique et d'un hôtel à insectes.

Nous avons adhéré à la Charte PEFC de la Région wallonne – gestion forestière durable en Région wallonne. Nous avons eu un audit PEFC de nos propriétés forestières. Il a été envoyé au DNF pour suivi. Un plan d'aménagement devra être signé en décembre 2019.

Objectif opérationnel n°2 : assurer la transition écologique via la sensibilisation de notre personnel.

- Mise en place d'un tri des déchets.
- Politique de formation du personnel à l'utilisation raisonnée des produits d'entretien.
- Gestion par une équipe d'aide-soignantes de l'utilisation des langes.

Nous souhaitons continuer voire amplifier cette réflexion sur une gestion durable (déchets, etc...) via une réflexion plus approfondie au sein de chaque service.

Objectif opérationnel n°3 : assurer la transition écologique via la sensibilisation de nos usagers.

- Tri des déchets au niveau des locataires.
- Utilisation raisonnée de l'électricité et du chauffage dans les bureaux.
- Organisation de sensibilisation de nos usagers aux économies d'énergie via la mise en place d'ateliers spécifiques (fabrication de produits d'entretien, utilisation de palettes, etc....)

Le Conseil de l'Action sociale.