

Etat des lieux

Le Centre Public d'Action Sociale est un service public accessible à tous. Il procure l'aide sociale due par la collectivité aux personnes et aux familles en difficultés. L'aide sociale est un système de protection pour les personnes et les familles qui n'ont plus les moyens suffisants pour mener une vie digne (par exemple suite à une faillite, une maladie, une perte d'emploi, des problèmes familiaux, etc.).

Le but de l'aide sociale est de permettre à chacun de vivre conformément à la dignité humaine.

L'aide fournie par le CPAS peut prendre plusieurs formes. Elle dépendra de la situation de la personne. Il pourra s'agir d'une aide financière (revenu d'intégration ou aide sociale équivalente), d'une aide psychosociale, d'une aide médicale, etc.

Le CPAS examine toute demande d'aide et propose les moyens les plus appropriés pour la satisfaire et répondre aux besoins de la personne.

Le droit à l'intégration sociale comme l'aide sociale ont été conçus comme des droits résiduaire de la sécurité sociale et de la solidarité familiale. Cela signifie que ce n'est que lorsque la personne n'a droit à aucune autre prestation de la sécurité sociale que l'aide du CPAS peut intervenir. Le CPAS ne pouvant cependant pas laisser la personne dans une situation ne lui permettant pas de vivre conformément à la dignité humaine, il peut être amené à octroyer des avances (sur pension, allocations de chômage, allocations pour personne handicapée, ...) qu'il pourra ensuite récupérer directement auprès de l'organisme en question.

Au-delà de l'aide individuelle qu'il doit fournir aux personnes en difficulté, la loi prévoit que le CPAS peut créer, là où cela se révèle nécessaire, des établissements ou services à caractère social, curatif ou préventif, et les gérer. Les services gérés par les CPAS sont des plus divers et varient d'un CPAS à l'autre, suivant les besoins de la population de la commune.

Au niveau du personnel du CPAS de Baelen :

- 3 assistants sociaux travaillent pour 2.5 équivalents temps-plein ;
- 1 agent travaille à raison de 19 heures par semaine pour le service dépannage ;
- 1 tuteur énergie (à raison d'une demi-journée par semaine dans le cadre du cluster avec les CPAS de Welkenraedt et Plombières) ;
- 1 Directrice générale travaille à temps-plein.

A la MCAE « les Coccinelles » :

- 1 Directrice travaille à raison de 19 heures par semaine ;
- 5 puéricultrices travaillent pour 3.5 équivalents temps-plein ;
- 1 aide aux puéricultrices travaille à raison d'un mi-temps.

À Baelen, le CPAS propose :

Un service social

- Qui offre des conseils, une orientation vers d'autres services ;
- Qui aide dans les démarches administratives ;
- Qui aide dans la recherche d'un emploi ;
- Qui introduit une demande de pension, d'allocation pour personne handicapée, d'allocation de chauffage ;

- Qui assure des guidances énergétiques (gaz, électricité) ;
- Qui assure des guidances budgétaires ;
- Qui instruit des demandes de revenu d'intégration, des demandes d'aide sociale, des demandes d'avance sur prestations sociales, des demandes d'aide financière aux étrangers et autres ;
- Qui assume le suivi de ces différents dossiers.

Un service de médiation de dettes

Lorsqu'une situation de surendettement existe, que les revenus du ménage ne suffisent plus à faire face aux prêts et aux dépenses, il est possible d'entamer des démarches en vue de réaliser un aménagement des dettes : contact avec les créanciers, établissement d'un plan de remboursement, obtention de termes et délais, ...

Un service de télévigilance

Grâce à un système d'appel branché sur la ligne téléphonique, la personne âgée, isolée, handicapée, ..., reste en contact 24h/24h avec la centrale d'écoute, qui en cas d'appel, joint les personnes de l'entourage et, si nécessaire, les services de secours.

Un service de repas à domicile

Depuis mai 2018, le CPAS collabore avec le Lagon Bleu. Ce service est accessible à toute personne pensionnée ou présentant un handicap et habitant sur la commune. A la suite d'une enquête sociale, les Baelenois qui, n'étant ni pensionnés ni handicapés, sont dans l'impossibilité de se préparer un repas par leurs propres moyens (par exemple, en cas de convalescence, maladie, ...) pourront aussi bénéficier de ce service.

Un service dépannage

Il s'agit de rendre des services qui ne sont pas rencontrés ailleurs ou d'attendre l'intervention de services plus spécialisés.

En cas de difficultés, les personnes sont aidées à se déplacer pour une démarche administrative, pour se rendre à l'hôpital, chez le médecin ou pour effectuer certains achats ou autres déplacements.

Deux Initiatives Locales d'Accueil

Une Initiative Locale d'Accueil (ILA) est un hébergement organisé par un CPAS ou une ONG, en partenariat avec Fedasil. Cet hébergement est principalement destiné aux demandeurs d'asile qui attendent que leur statut soit reconnu. La plupart du temps, une ILA est un logement privé, meublé, doté des équipements indispensables. Les frais de fonctionnement (loyer, électricité, nourriture, frais médicaux, etc.) sont à charge du CPAS qui reçoit des subsides de Fedasil.

Le CPAS de Baelen compte 2 logements de ce type, soit une capacité d'accueil de 7 personnes. Le CPAS assure l'accompagnement social et médical de ces résidents. Il s'agit d'accompagner, de trouver des solutions durables et d'aider les personnes concernées à s'insérer dans la société : trouver leurs repères, s'inscrire à l'école, dans un club sportif, ... La prise en charge des demandeurs d'asile à Baelen requiert les services d'un assistant social à mi-temps. Le travail en ILA a beaucoup évolué au cours des dernières années et l'accueil des personnes est souvent beaucoup plus court et,

parfois, principalement centré sur des recherches de logement (qui sont très difficiles au vu des montants élevés des loyers, des freins liés à la langue et à la situation de « bénéficiaire du CPAS »).

Le logement d'urgence

Le CPAS dispose d'un logement d'urgence pouvant accueillir 5 personnes maximum pour une durée de 4 mois. Le logement d'urgence offre une réponse à la situation de personnes qui se trouvent sans logement parce que leur logement a été déclaré insalubre ou inhabitable, en raison d'un avis d'expulsion, en raison d'un conflit familial (violence conjugale, ...), en raison d'une catastrophe telle qu'un incendie ou inondation, ...

La Maison Communale d'Accueil de l'Enfance « Les Coccinelles »

La Maison Communale d'Accueil de l'Enfance « Les Coccinelles » prend en charge les enfants de 0 à 3 ans. Elle est agréée pour accueillir 15 enfants « temps plein ». Sa finalité principale est de permettre aux parents de concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles, à savoir tant le travail, la formation professionnelle que la recherche d'emploi, leurs engagements sociaux et leurs responsabilités parentales.

Elle institue un mode d'accueil qui leur permet de confier l'enfant en toute sérénité et d'être pleinement disponibles, tant psychologiquement que professionnellement, pour leurs occupations, professionnelles ou autres.

Suite au décret du 19 juillet 2018, les communes et CPAS ont désormais à construire leur propre feuille de route politique qui doit être opérationnalisée dans la démarche obligatoire du Programme Stratégique Transversal (PST).

Le Conseil de l'Action Sociale a adopté une déclaration de politique sociale qui rassemble les intentions politiques qu'il entend poursuivre et développer sur la durée de la législature. Cette déclaration de politique sociale est une impulsion pour construire le Programme Stratégique Transversal envisagé comme un « outil de gouvernance pluriannuel qui reprend la stratégie développée par le Conseil de l'Action Sociale pour atteindre les objectifs qu'il s'est fixés. Cette stratégie se traduit par le choix d'objectifs opérationnels, de projets et d'actions, définis notamment au regard des moyens humains et financiers à disposition ».

Le Programme Stratégique Transversal comprend :

- Des **objectifs stratégiques** : leur choix repose sur la déclaration de politique sociale. Ils traduisent les priorités du Conseil de l'Action Sociale ;
- Des **objectifs opérationnels** : ce sont les « LEVIERS MOBILISES » par le CPAS pour atteindre ses objectifs stratégiques ; pour devenir ce qu'il veut devenir ;
- Et des **actions** : elles expriment ce qui va être réalisé concrètement pour atteindre les objectifs.

Nous vous présentons ici le PST du CPAS de Baelen pour la période 2019-2024. Dans un premier temps, nous ciblerons les actions « **en gras** ». Ensuite, ce PST sera évalué, au minimum, à mi-législature et au terme de celle-ci. Ce programme pourra évoluer en cours de législature.

A. **Objectifs stratégiques** (Quel CPAS voulons-nous être ?)

Volet interne

1. Être un CPAS qui est attentif au bien-être de son personnel.
2. Être un CPAS qui est en phase avec le développement durable.

Volet externe

3. Être un CPAS qui a une gestion solidaire pour une société plus humaine, plus égalitaire et digne.
4. Être un CPAS qui développe son accueil pour la petite enfance.

B. **Objectifs opérationnels** (Quels leviers va-t-on mobiliser pour atteindre l'objectif stratégique ?)

C. **Actions** (Le « faire concrètement »)

O.S.1. Être un CPAS qui est attentif au bien-être de son personnel

- O.O.1.1. **Développer le sentiment d'appartenance à l'institution, la fierté de travailler au sein du CPAS et l'esprit d'équipe.**
- Organisation d'une sortie annuelle, ... entre collègues (restaurant, ...).
- O.O.1.2. Retisser des liens pour un mieux-vivre ensemble et améliorer la qualité du service aux citoyens.
- O.O.1.3. **Repenser l'aménagement des bureaux du service social afin de pouvoir créer une meilleure dynamique d'équipe.**
- Regrouper les assistants sociaux dans un bureau.
- O.O.1.4. Accroître les compétences du personnel par le biais de formations.
- O.O.1.5. Offrir un statut au personnel en assurant l'accès à la nomination d'agents en fonction des ressources et en accord avec les autorités de tutelle.
- O.O.1.6. Améliorer les conditions et l'environnement de travail des agents pour assurer leur bien-être.
- O.O.1.7. Favoriser toutes les initiatives permettant d'assurer une meilleure connaissance mutuelle des services en vue de renforcer la cohésion et les collaborations internes entre services (commune, CPAS, MCAE).
- Participation de la Présidente et de la Directrice générale à minimum une réunion d'équipe de la crèche par an.
- O.O.1.8. Analyser la possibilité de création d'un fonds de pension pour les contractuels.

O.S.2. Être un CPAS qui est en phase avec le développement durable

- O.O.2.1. **Réaliser des économies en utilisant les ressources de notre planète de manière responsable.**
- Veiller à la rationalisation de l'énergie (éteindre photocopieurs, imprimantes, lumières, ventilateurs, chauffe-eau, ... lorsque ces appareils ne sont pas utilisés).
 - Être attentif à un usage économique des ressources naturelles et des énergies au sein de nos locaux.
- O.O.2.2. Lutter contre le gaspillage et diminuer l'empreinte environnementale du CPAS.

- Réduire progressivement le nombre d'imprimantes individuelles et concentrer les copies sur un gros copieur.
- Favoriser le recto-verso dans les impressions.
- Utiliser le compostage des déchets au sein du CPAS et de la crèche.
- Veiller à ce que chacun participe au tri sélectif des déchets.
- Lorsque cela est possible, utiliser les transports en commun pour aller en formations, ...
- Privilégier le commerce équitable dans les achats courants du CPAS ; favoriser les produits locaux, écologiques, Fairtrade.
- Acquérir des fontaines d'eau pour diminuer la consommation de bouteilles en plastique, pour épargner physiquement l'agent du service dépannage, diminuer les frais de transports et gagner du temps.
- Utiliser des produits d'entretien respectueux de l'environnement.

O.S.3. Être un CPAS qui a une gestion solidaire pour une société plus humaine, plus égalitaire et digne

O.O.3.1. Améliorer l'accueil des usagers des services du CPAS.

- Aménager un local adapté destiné spécifiquement aux permanences sociales.

O.O.3.2. Favoriser l'insertion socioprofessionnelle des personnes bénéficiaires du CPAS par un accompagnement social adapté.

- En collaboration avec des services extérieurs (Forem, Maison de l'Emploi, Agence Locale pour l'Emploi, agences intérim, ...), inciter les bénéficiaires à rechercher un emploi dans les limites et le respect de leurs possibilités.
- Favoriser la réalisation de Projets Individualisés d'Intégration Sociale même lorsque ceux-ci sont facultatifs et/ou d'un accompagnement social adapté à la situation des bénéficiaires.
- Proposer, le cas échéant, un emploi dans le cadre d'un contrat « article 60 ».

O.O.3.3. Permettre aux personnes précarisées d'accéder à un logement décent et de réduire durablement leurs frais d'énergie.

- Soutien et aide des bénéficiaires dans la recherche d'un logement (contacts téléphoniques aux propriétaires de logements à partir du CPAS, recherche dans les journaux, ...).
- Collaboration avec la société de logements sociaux Nosbau et l'agence immobilière sociale LOGEO pour accéder à des logements à coûts réduits.
- Rencontre du tuteur énergie en cas d'emménagement sur le territoire de la commune.
- Analyse de la situation par le tuteur énergie quand les consommations et factures paraissent démesurées.
- Fourniture de petit matériel (multiprise à interrupteur, ampoules leds ou économiques, wattmètre, thermomètres, ...) par le tuteur énergie.
- Via le tuteur énergie, rencontre de propriétaires et proposition de solutions pour améliorer la qualité des logements loués.
- Pour les logements semblant présenter des risques pour la santé des locataires, intervention auprès des autorités afin de vérifier la salubrité.

- Création de deux logements de transit, par l'administration communale, qui permettront de mieux répondre aux besoins de bénéficiaires dans le cadre des recherches de logements qui s'avèrent régulièrement difficiles.

- O.O.3.4. Renforcer nos actions en matière de lutte contre le surendettement.
- Poursuivre l'activité destinée aux élèves de 6^{ème} primaire qui consiste à appréhender les notions de gestion financière de manière ludique.
 - Pérenniser et renforcer notre collaboration avec la Verbraucherschutzzentrale (VSZ) et le Groupement d'Initiative pour la Lutte contre le Surendettement (GILS).
 - Proposer aux bénéficiaires, qui en ont besoin et qui sont demandeurs, une gestion budgétaire.
- O.O.3.5. Répartir au mieux et utiliser au maximum les différents Fonds à disposition du CPAS.
- Lors des demandes d'aides sociales, essayer de prendre en charge prioritairement les factures, ... pouvant rentrer dans les différents Fonds (Fonds Social de l'Energie, Fonds Social de l'Eau, Fonds d'activation sociale) afin de limiter l'impact en fonds propres du CPAS.
- O.O.3.6. Favoriser le maintien à domicile des personnes par une offre de services adaptée et accessible permettant de rencontrer les défis des familles ou liés au vieillissement de la population.
- Augmentation des heures de l'agent du service dépannage.
 - Développement et promotion du service de repas à domicile.
 - Proposition d'activités afin d'éviter l'exclusion sociale.
- O.O.3.7. Permettre l'accès à des activités sportives et/ou culturelles pour les bénéficiaires.
- Veiller à ce que le demandeur bénéficie, en premier lieu, de l'intervention éventuelle de la mutuelle dans le cadre d'une demande de prise en charge de camps, plaines de vacances, ...
 - Intervention, à raison de 80 %, en principe, dans les différentes cotisations (volley, football, ...) via le Fonds d'activation sociale.
 - Intervention dans l'abonnement à des revues.
 - Distribution de tickets « article 27 » aux personnes ayant un lien avec le CPAS afin de faciliter leur accès et leur participation à la vie culturelle.
- O.O.3.8. Renforcer notre action en matière de pauvreté infantile.
- Maximaliser l'utilisation du volet « lutte contre la pauvreté infantile » du subsidé activation sociale du SPP Intégration Sociale : intervention dans les cotisations, achat d'équipements sportifs, ...
- O.O.3.9. **Être particulièrement attentif à la notion de « besoin » ou d'« urgence ».**
- Prendre le temps d'analyser la situation du demandeur afin d'éviter à ce dernier, mais aussi à l'assistant(e) social(e), de perdre du temps.
- O.O.3.10. **Être vigilant dans les dépenses dues (en revenu d'intégration sociale, allocations de chauffage) pour lesquelles le CPAS n'a pas le choix si les critères d'octroi sont remplis.**
- Lutter contre la notion d'« aide due » en étant particulièrement attentif dans le cadre des demandes de Revenu d'Intégration Sociale ou d'Aide Sociale Equivalente, soit analyser et approfondir l'enquête sociale pour ces demandes.
- O.O.3.11. **Octroyer l'aide sociale sur base d'un principe d'équité.**
- Chaque situation est examinée de façon spécifique grâce à une enquête sociale. L'intervention éventuelle du CPAS sera définie de manière individuelle. Alors que le principe d'égalité voudrait que chaque bénéficiaire reçoive la même aide, le principe d'équité mis en place au sein de notre Centre aura pour conséquence que chaque demandeur reçoive l'aide qui lui est la plus appropriée.

O.O.3.12. Lutter contre la fraude sociale.

- Introduire une action en justice contre les bénéficiaires suspectés de fraude. Prêter une attention particulière aux bénéficiaires de Droit à l'Intégration Sociale de longue durée qui ne semblent pas collaborer suffisamment à la résolution de leur situation de « bénéficiaire » alors que leur situation personnelle semble le permettre.

O.O.3.13. Privilégier les économies en utilisant les ressources de notre planète de manière responsable.

- Être attentif à la performance énergétique et à la durabilité lors de l'élaboration du projet de construction de la nouvelle crèche.
- Analyser les possibilités d'isolation du bâtiment occupé par le CPAS (stores occultants afin de diminuer la chaleur des locaux en été ; analyse d'une solution de meilleure isolation pour l'hiver).
- Sensibiliser les occupants des différents bâtiments du CPAS (logement d'urgence, Initiatives Locales d'Accueil, ...) à l'usage rationnel des ressources naturelles (informations lors des visites des travailleurs sociaux ou via le tuteur énergie du CPAS).
- Dans le cadre du Cluster des CPAS de Baelen, Plombières et Welkenraedt, réaliser des actions de sensibilisation en matière d'énergie (salon de l'énergie, stands sur des événements dans les trois communes, ...).
- Accompagner le public cible du CPAS vers une consommation durable ; l'inciter à utiliser rationnellement l'énergie.

O.O.3.14. Favoriser les collaborations avec la commune.

- Faire des marchés communs avec la commune pour les fournitures nécessaires aux deux administrations afin de réaliser des économies.

O.O.3.15. Développer la collaboration avec le « Relais Social urbain » de Verviers.

O.O.3.16. Améliorer l'image du CPAS.

- Mises à jour régulières de la partie « CPAS » au niveau du site internet de la commune.
- Présentation des différents services du CPAS dans le bulletin communal.

<i>O.S.4. Être un CPAS qui développe son accueil pour la petite enfance</i>

O.O.4.1. Collaborer avec le Conseil Régional de la Petite Enfance.

- Participer aux réunions du Centre Régional de la Petite Enfance.
- Maintenir la collaboration avec ce service afin de promouvoir l'établissement d'accueillant(e)s à domicile subventionné(e)s par l'Office de la Naissance et de l'Enfance.
- Poursuivre la collaboration avec ce service afin de promouvoir le métier d'accueillant(e) à domicile.

O.O.4.2. Favoriser l'installation de nouvelles gardiennes ONE sur le territoire de la commune.

- Octroi d'un subside communal.

O.O.4.3. Créer une crèche sur le terrain acquis par la commune.

- **Être à l'affût d'un appel à projets pour la création de places d'accueil de la petite enfance.**
- Avec les services de l'ONE, réfléchir au nombre de places adéquat à créer afin de répondre à la demande des parents de la commune.

- Avec les services de l'ONE, analyser la possibilité de subventionnement la plus favorable pour la création d'une nouvelle crèche.