

Fiches Actions - PST CPAS Genappe

2025-2030

Fiche Action 1

Libellé de l'action : Se doter d'un site internet et mettre en place un intranet et se doter d'une page internet

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est un CPAS communiquant

Objectif opérationnel lié :

Améliorer la communication entre les services au sein du CPAS et avec les bénéficiaires et partenaires du CPAS à l'extérieur

Description de l'action :

1/ Se doter d'une page internet permettra :

- de redonner de la visibilité au CPAS de Genappe : vitrine indispensable de l'action publique locale. En effet, dans une société où la majorité des démarches et des informations passent par le numérique, disposer d'une page internet claire, complète et actualisée n'est plus un luxe mais une nécessité. Or suite à un différend avec le prestataire privé qui gérait cette page, nous n'avons plus, à ce jour de visibilité numérique.

- Améliorer l'accessibilité à l'information et aux droits sociaux. De nombreux bénéficiaires ignorent encore les aides auxquelles ils ont droit, faute d'informations accessibles.

-Faciliter la dématérialisation des démarches. En effet, la création de cette page internet constitue aussi la première étape vers la digitalisation des services du CPAS. Elle pourra accueillir progressivement : des formulaires en ligne (demande d'aide, inscription au restaurant social, recrutement, etc.) ; un espace de téléchargement pour les documents administratifs ; un formulaire de contact direct pour orienter les citoyens vers le bon service.

Bref, pour un CPAS, cette présence en ligne constitue une vitrine publique essentielle qui permet de présenter les missions, services, aides disponibles, projets et actualités du centre, tout en renforçant la transparence de son action vis-à-vis des citoyens.

2/Développer et déployer un intranet interne accessible à l'ensemble du personnel du CPAS.

- Meilleure circulation de l'information entre services (documents partagés, procédures internes, annonces, actualités).

- Accès facilité aux formulaires et modèles administratifs.

- Espace collaboratif pour les projets transversaux.

- Canal de communication officiel et sécurisé, réduisant la dépendance aux e-mails dispersés.

Contexte du développement de l'action :

Actuellement, les échanges sont dispersés entre mails et supports papier. L'intranet apportera un canal unique, sécurisé et moderne.

Le CPAS de Genappe fait face à un accroissement des échanges internes et externes, ce qui entraîne une multiplication de canaux d'information peu structurés (e-mails, impressions papier, échanges informels). Cela ralentit la transmission de l'information et engendre des pertes d'efficacité.

La mise en place d'un intranet est une réponse moderne aux besoins identifiés dans le PST mais également avant tout une demande des travailleurs du CPAS. Il s'agit de fluidifier la communication interne, de renforcer la transparence et d'améliorer la qualité du service offert aux bénéficiaires.

Chef de projet :

Nicolas Debacker

Sponsor :

DG du CPAS

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Chef de projet (coordination)
- 1 informaticien (interne ou prestataire)
- Référents dans chaque service
- Formation du personnel

Budgétaires :

- Développement plateforme : pour l'intranet, il s'agit de demander à notre prestataire Microsoft d'ouvrir le module 'sharepoint' à personnaliser pour le CPAS de Genappe : 1 500 € et pour le site internet il faut activer notre relation 'in house' avec l'intercommunale IMIO et le cout du développement est de 4 700 € .
- Maintenance annuelle : pour l'intranet abonnement suite office Microsoft pour l'intranet (attente du cout par utilisateur interne) et 3 500€ de maintenance annuelle pour le site internet auprès d'IMIO.

Délais de réalisation :

1^{er} trimestre 2026: étude des besoin et marché public

2 semestre 2026 : développement et déploiement

Fiche Action 2

Libellé de l'action : Revoir et finaliser des Fiches descriptives des fonctions et les communiquer sur l'intranet « Qui fait quoi ? »

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est un CPAS communiquant

Objectif opérationnel lié :

Améliorer la communication entre les services au sein du CPAS et avec les bénéficiaires et partenaires du CPAS à l'extérieur

Description de l'action :

Élaborer des fiches fonctions standardisées (missions, responsabilités, contacts) et les publier sur l'intranet.

Contexte du développement de l'action :

Actuellement, la répartition des rôles n'est pas toujours claire pour l'ensemble des travailleurs. Les fiches permettront de clarifier le rôle de chacun, sa fonction et de fluidifier la communication entre les services.

Elles complèteront l'organigramme des services et permet de le contextualiser.

Elles peuvent être également déposées sur le futur intranet afin que tout le monde y est accès en permanence.

Chef de projet :

Laurence Griffet

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Responsable RH pour centralisation
- Implication de chaque chef de service
- Appui du service communication

Budgétaires :

- utilisation des ressources en interne

Délais de réalisation :

Milieu de mandature après l'évaluation

Fiche Action 3

Libellé de l'action :

Former l'ensemble des travailleurs du CPAS à la communication interne et externe en vue d'adapter sa manière de communiquer en fonction du public auquel ils s'adressent.

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est un CPAS communicant

Objectif opérationnel lié :

Améliorer la communication entre les services au sein du CPAS et avec les bénéficiaires et partenaires du CPAS à l'extérieur

Description de l'action :

Cette action consiste à organiser une formation collective pour l'ensemble des travailleurs du CPAS afin de renforcer leurs compétences en communication, tant interne qu'externe. La formation portera sur :

- les techniques de communication claire et adaptée au public cible (citoyens, bénéficiaires, partenaires, collègues),
- la simplification du langage administratif,
- les bonnes pratiques pour améliorer l'accueil et l'écoute active,
- la gestion des situations de communication sensible ou conflictuelle.

L'objectif est de garantir une meilleure cohérence dans les messages transmis et d'améliorer la qualité des échanges, tant en interne qu'avec les publics extérieurs.

Contexte du développement de l'action :

La communication est un enjeu central dans le fonctionnement du CPAS. Les travailleurs sont confrontés à des interlocuteurs très divers : collègues, bénéficiaires en situation de précarité, partenaires institutionnels, associations, services communaux. Adapter son langage et sa manière de communiquer en fonction du public est essentiel pour éviter les incompréhensions et renforcer la confiance.

Actuellement, des écarts existent dans les pratiques de communication : certains courriers ou échanges restent trop administratifs, alors que d'autres manquent de clarté. Par ailleurs, nous avons le sentiment que les bénéficiaires ont parfois des difficultés à comprendre les informations transmises et/ou les consignes données.

Former l'ensemble du personnel permettra d'harmoniser les pratiques, d'améliorer la

qualité du service rendu, et de donner une image plus cohérente et professionnelle du CPAS de Genappe. Cela renforcera également la motivation et les compétences relationnelles des travailleurs.

Chef de projet :

Service RH, en collaboration avec la DG

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Formateur externe spécialisé en communication
 - Participation de l'ensemble des travailleurs du CPAS
 - Coordination par le service RH

- Budgétaires :
 - Environ 2 000 € (organisation de sessions de formation, location de salle si nécessaire, supports pédagogiques)

Délais de réalisation :

- Janvier 2029 – Mars 2029 : sélection du formateur et préparation des modules
- Avril – Octobre 2029 : organisation des sessions de formation pour l'ensemble du personnel
- Novembre – Décembre 2029 : évaluation et intégration des acquis dans les pratiques quotidiennes

Fiche Action 4

Libellé de l'action : Rédiger et envoyer un article de fond et informatif mensuellement dans le JDG (bulletin communal).

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est un CPAS communiquant

Objectif opérationnel lié :

Améliorer la communication entre les services au sein du CPAS et avec les bénéficiaires et partenaires du CPAS à l'extérieur

Description de l'action :

L'action consiste à publier chaque mois, dans le Journal de Genappe (JDG), un article de fond informatif portant sur les missions, services, projets et initiatives du CPAS. Ces articles permettront de :

- expliquer le rôle du CPAS et les aides disponibles,
- valoriser des projets concrets et témoignages,
- donner de la visibilité aux actions de proximité,

- Présenter les services et les équipes pour renforcer le lien entre le CPAS et la population.

L'article sera préparé en interne par le service communication en collaboration avec les chefs de service concernés, puis validé par la DG avant envoi au JDG.

Contexte du développement de l'action :

Le CPAS de Genappe dispose de nombreux services et propose des aides et de projets divers, mais ceux-ci restent parfois méconnus des citoyens.

Le Journal de Genappe (JDG), diffusé mensuellement à l'ensemble de la population, constitue un canal privilégié pour améliorer la visibilité et la compréhension des missions du CPAS.

La publication régulière d'articles permettra de :

- donner une image positive et proactive du CPAS,
- lutter contre les préjugés liés à l'aide sociale,
- mieux informer les bénéficiaires potentiels de leurs droits,
- renforcer la transparence et la communication externe.

Cette action s'inscrit dans une logique de proximité et d'accessibilité accrue, tout en contribuant à une meilleure intégration du CPAS dans la vie citoyenne locale.

Chef de projet :

Service communication de la Ville, en collaboration avec les chefs de service du CPAS

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Service communication (rédaction et mise en forme)
 - Appui des chefs de service pour le contenu
 - Validation par la DG

- Budgétaires :
 - Ressources internes (temps de travail)
 - Pas de coût direct supplémentaire (diffusion via JDG prise en charge par la Ville)

Délais de réalisation :

Début de mandature

Fiche Action 5

Libellé de l'action :

Mettre à disposition, sur le site internet du CPAS, des formulaires de demandes et de candidatures interactifs (ressources humaines, logements, inscriptions au P'tit Resto, ateliers, aides sociales, etc.) afin de permettre aux citoyens et bénéficiaires d'effectuer leurs démarches en ligne, de manière simple, rapide et sécurisée.

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est un CPAS communiquant

Objectif opérationnel lié :

Améliorer la communication entre les services au sein du CPAS et avec les bénéficiaires et partenaires du CPAS à l'extérieur

Description de l'action :

Cette action vise à concevoir et déployer sur le site internet du CPAS une série de formulaires numériques interactifs permettant :

- Les candidatures en ligne lors des recrutements ou pour des candidatures spontanées (postes vacants, stages, bénévolat),
- Les demandes de logement ou l'inscription à une liste d'attente,
- Les inscriptions aux activités du CPAS (Ptit Resto, ateliers collectifs, conférences),

Les formulaires seront accessibles 24h/24, simples à compléter, compatibles ordinateurs et smartphones, et reliés directement au système interne du CPAS afin de limiter les ressaisies et d'améliorer le suivi des demandes par les travailleurs du CPAS.

Contexte du développement de l'action :

Aujourd'hui, la majorité des démarches administratives auprès du CPAS se font encore par courrier ou en présentiel. Cela peut constituer un frein important pour certains publics : personnes à mobilité réduite, citoyens disposant de peu de temps (par ex. les indépendants), habitants éloignés du centre, jeunes générations habituées au numérique.

La mise en place de formulaires interactifs répond à deux objectifs majeurs :

- Moderniser l'administration et réduire les encodages manuels,
 - Faciliter l'accessibilité des services pour tous les citoyens et bénéficiaires.
- diminuer l'utilisation des formulaires papier.

Ce projet s'inscrit dans la stratégie de digitalisation du CPAS, tout en restant attentif à la fracture numérique : un accompagnement pourra être proposé pour les usagers moins familiers avec les outils digitaux.

Chef de projet :

Service informatique et communication, en collaboration avec le service RH et le service social

Sponsor :

DG du CPAS

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Service informatique (mise en place technique)
 - Agents administratifs (définition des besoins)
 - Service communication (ergonomie et lisibilité)
 - Prestataire web externe si nécessaire

- Budgétaires :
 - Budget estimé : 3 000 € (développement web, maintenance, tests de sécurité)
 - Ressources internes pour la gestion et la mise à jour

Délais de réalisation :

Milieu de mandature

Fiche Action 6

Libellé de l'action : Proposer à un membre du personnel de participer à la communication externe en vue de faire connaître nos services, actions et projets.

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est un CPAS communiquant

Objectif opérationnel lié :

Mieux expliquer les raisons d'être d'un CPAS et les aides disponibles

Description de l'action :

Proposer à un membre du personnel la gestion de la communication du CPAS pour valoriser l'image du CPAS, animer les canaux de communication et vulgariser les missions.

Il s'agit également de communiquer sur les actions du CPAS, d'alimenter le site internet, la page Facebook ou la page du Bulletin communal dédiée aux actions du CPAS. Il s'agit de documenter et d'expliquer la réalisation de sa politique sociale et ce de manière pédagogique afin de faire découvrir le fonctionnement et la pertinence de l'action d'un CPAS au travers ses actions concrètes.

Contexte du développement de l'action :

Le CPAS a besoin de renforcer sa visibilité. Partager un profil communication avec la Ville permet d'optimiser les ressources.

Chef de projet :

À désigner (RH et DG)

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

Humaines :

- en interne

Budgétaires :

/

Délais de réalisation :

Mise en œuvre après la première évaluation du PST

Fiche Action 7

Libellé de l'action :

Créer une boîte à suggestions citoyenne, à la fois physique (installée dans les locaux du CPAS et dans certains lieux publics) et numérique (via le site internet), afin de permettre à tous les habitants de Genappe de formuler librement des idées, des remarques ou des propositions concernant les services, les aides et les projets du CPAS.

Date dernière mise à jour : 1er octobre 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est un CPAS communiquant

Objectif opérationnel lié :

Mieux expliquer les raisons d'être d'un CPAS, les services et les aides qu'une personne peut venir rechercher au sein de celui-ci

Description de l'action :

Cette action consiste à mettre en place deux dispositifs complémentaires :

1. Une boîte physique accessible à l'accueil du CPAS et dans des lieux de passage (Maison communale, bibliothèque, centre culturel...) pour permettre aux citoyens, bénéficiaires ou partenaires de déposer leurs suggestions de manière anonyme ou signée.
2. Un formulaire numérique sécurisé sur le site internet du CPAS, facilement accessible depuis un ordinateur ou un smartphone, pour recueillir des propositions en ligne.

Les suggestions collectées seront analysées régulièrement par un comité interne (DG, service communication, représentant du Conseil de l'action sociale) afin :

- d'identifier les idées concrètes et rapidement réalisables,
- de repérer les besoins émergents ou récurrents,
- de nourrir la réflexion stratégique du CPAS,
- d'alimenter la communication externe en valorisant les améliorations issues des citoyens.

Contexte du développement de l'action :

Le CPAS de Genappe souhaite renforcer son rôle de **service public de proximité** en allant au-delà de sa mission d'aide individuelle.

Aujourd'hui, les échanges entre le CPAS et la population passent principalement par :

- des demandes formelles (dossiers sociaux, aides financières, logements),
- des canaux traditionnels (accueil physique, téléphone, courrier, e-mail).

Ces modalités, bien qu'efficaces pour les démarches administratives, ne favorisent pas toujours l'expression libre et spontanée des citoyens sur la qualité des services, leurs attentes ou leurs idées pour améliorer le fonctionnement du CPAS.

Mettre en place une boîte à suggestions répond à plusieurs enjeux :

- Participation citoyenne : offrir un espace où chacun peut contribuer à l'amélioration du service public.
- Innovation sociale : capter des idées nouvelles issues du terrain, parfois absentes des circuits institutionnels.
- Transparence et confiance : montrer que le CPAS est à l'écoute et prêt à évoluer en fonction des besoins réels de la population.
- Amélioration continue : disposer d'un outil simple et régulier pour identifier les points forts et les pistes d'amélioration des services.

Cette action s'inscrit également dans les recommandations de l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW) qui encourage les CPAS à développer des démarches participatives.

En combinant un dispositif physique et numérique, le projet garantit une accessibilité maximale, tout en maintenant une cohérence avec les objectifs de digitalisation et d'inclusion du PST.

Chef de projet :

L'agent ou le service en charge de la communication du CPAS et Nicolas Ciavarella en tant que chef de service (service de la personne).

Sponsor :

DG du CPAS

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Service communication (gestion et analyse des suggestions)
 - Agent informatique (intégration du formulaire en ligne)
 - Participation ponctuelle des chefs de service
- Budgétaires :
 - Budget estimé : 2 000 € (installation des boîtes physiques, développement du formulaire numérique)
 - Ressources internes pour l'analyse et le suivi.

Délais de réalisation :

Mise en œuvre après la première évaluation du PST

Fiche Action 8

Libellé de l'action :

Organiser des ateliers de sensibilisation/d'information au mécanisme d'investissement immobilier organisée par les agences immobilières sociales (AIS), à destination des citoyens de Genappe.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe met l'optimisation de ses ressources au cœur de son action

Objectif opérationnel lié :

Augmenter l'offre de logements pour les bénéficiaires et mettre plus de logements rénovés en location pour répondre à la demande

Description de l'action :

L'action consiste à organiser, en partenariat avec les Agences Immobilières Sociales (AIS), des ateliers d'information et de sensibilisation à destination des citoyens de Genappe. Ces ateliers auront pour but de :

- expliquer le rôle et le fonctionnement des AIS,
- informer les propriétaires potentiels sur les avantages fiscaux et sociaux d'investir via une AIS,
- sensibiliser la population aux enjeux du logement social et solidaire.

- inciter les citoyens à mettre leurs biens en location par ce biais pour élargir l'offre accessible aux ménages précarisés,

Les ateliers seront animés par des référents d'AIS, avec l'appui du CPAS et du service logement communal.

Contexte du développement de l'action :

La commune de Genappe connaît une demande croissante en logements accessibles pour des personnes et familles à revenus modestes. Les AIS jouent un rôle central en agissant comme intermédiaires entre propriétaires et candidats-locataires précarisés. Cependant, le mécanisme reste encore trop peu connu des citoyens et des propriétaires locaux.

Organiser des ateliers permettra de :

- mieux faire connaître ce dispositif à finalité sociale,
- augmenter le nombre de biens mis à disposition via les AIS,

- encourager les investissements immobiliers solidaires et responsables,
- contribuer à répondre à la pénurie de logements accessibles dans la région.

Cette action s'inscrit dans une stratégie proactive du CPAS visant à renforcer l'offre de logements sociaux et à accompagner la population dans des solutions durables et inclusives.

Chef de projet :

Service logement du CPAS, en collaboration avec les AIS

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Agents du service logement
 - Intervenants des AIS
 - Support logistique (communication, organisation)

- Budgétaires :
 - Budget estimé : 1 500 € (location de salles, supports de communication, frais d'organisation)
 - Apport en nature : mise à disposition de locaux communaux

Délais de réalisation :

Début de mandature

Fiche Action 9

Libellé de l'action :

Créer du logement collectif solidaire pour les jeunes de 18 à 25 ans en partenariat avec l'AMO Tempo. Il s'agit de fournir un logement décent aux jeunes en formation ou en réinsertion socioprofessionnelle. Le CPAS se fixerait l'objectif de fournir 4 chambres privatives dans un logement collectif commun et adapté aux besoins de ces jeunes en réinsertion.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025 Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe met l'optimisation de ses ressources au cœur de son action

Objectif opérationnel lié :

Augmenter l'offre de logements pour les bénéficiaires et mettre plus de logements rénovés en location pour répondre à la demande

Description de l'action :

Cette action vise à développer, en partenariat avec l'AMO Tempo, un projet de logement collectif solidaire destiné aux jeunes adultes (18-25 ans) en parcours de formation ou de réinsertion socioprofessionnelle. Le projet prévoit la création d'un habitat collectif comprenant 4 chambres privatives, des espaces communs partagés (cuisine, salle de séjour, sanitaires), ainsi qu'un accompagnement social et éducatif adapté aux besoins spécifiques de ces jeunes.

Ce logement collectif permettra :

- de proposer une solution d'hébergement stable et décente,
- de soutenir l'autonomie et l'insertion sociale des jeunes,
- d'encourager la solidarité et la vie en communauté,
- de compléter l'offre de logements accessibles pour une tranche d'âge particulièrement vulnérable.

Contexte du développement de l'action :

Les jeunes de 18 à 25 ans constituent une population particulièrement fragile sur beaucoup d'aspects et en particulier sur le marché du logement. Nombre d'entre eux, en formation ou en réinsertion socioprofessionnelle, ne disposent pas de revenus suffisants pour accéder à un logement autonome. Ce manque d'accès au logement constitue un frein majeur à leur réussite dans leur parcours éducatif ou professionnel. En effet, ils sont souvent en évitement d'une situation familiale compliquée.

L'AMO Tempo, partenaire actif dans l'accompagnement des jeunes en difficulté, sera

associé pour :

- identifier les jeunes bénéficiaires,
- assurer un suivi éducatif et social,
- contribuer à la gestion de la vie collective.

Le projet répond ainsi à un double enjeu : offrir un toit décent et sécurisant aux jeunes, tout en favorisant leur réinsertion et leur autonomie. Il s'inscrit dans la volonté du CPAS de diversifier ses solutions de logement solidaire et innovant.

Chef de projet :

Service logement du CPAS, en partenariat avec l'AMO Tempo

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Agents du service logement
 - Accompagnateurs sociaux de l'AMO Tempo
 - Équipe technique pour l'adaptation du logement

- Budgétaires :
 - Budget estimé : à étudier

Délais de réalisation :

Mise en œuvre après la première évaluation du PST

Fiche Action 10

Libellé de l'action : Procédure interne pour l'octroi de l'aide sociale et des fonds

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS met l'optimisation de ses ressources au cœur de son action.

Objectif opérationnel lié :

Objectiver et caractériser l'octroi de l'aide sociale

Description de l'action :

Mettre en place une procédure écrite définissant des seuils minimaux d'aides financières que l'instance peut octroyer au demandeur ainsi que les seuils et montants maximaux selon catégories socio-démographiques du demandeur (isolés, familles, enfants). Il s'agit également de ventiler sec conditions et seuils selon les catégories d'aides octroyées (pour l'énergie, pour les tickets alimentaires, le paiement des factures de gaz et/ou du loyer etc ..).

Contexte du développement de l'action :

L'absence d'harmonisation génère un risque d'inégalités de traitement. L'action vise plus de transparence et d'équité entre les différentes demandes traitées par les assistants sociaux du CPAS.

Chef de projet :

Valérie Herbillon

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Service social pour définir critères
- Travail en groupe de travail entre les AS
- Chef de projet pour rédaction et validation
- Conseil de l'action sociale pour approbation

Budgétaires :

- utilisation des ressources en interne

Délais de réalisation :

Début de mandature

Fiche Action 11

Libellé de l'action : Acquérir des logiciels métiers pour le scan de la facturation et de l'intégration dans la comptabilité du CPAS. Ces logiciels doivent être interopérables entre eux.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS met l'optimisation de ses ressources au cœur de son action.

Objectif opérationnel lié :

Digitaliser les procédures énergivores en encodages manuels

Description de l'action :

Acquisition d'un logiciel permettant le scan automatique des factures et leur intégration directe dans la comptabilité du CPAS.

Contexte du développement de l'action :

Le traitement manuel des factures est chronophage et source d'erreurs. Le logiciel permettra gain de temps et fiabilité.

Chef de projet :

Directrice financière (DF)

Sponsor :

Présidente

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Service financier
- Support informatique

Budgétaires :

- Acquisition licence : 12.082,13€ €
 - Maintenance annuelle : 11.445,68 €
 - Formation : 2.825,13 €
- Total : 27.072,94€ la première année et

Délais de réalisation :

Début de mandature

Fiche Action 12

Libellé de l'action : Acquérir un logiciel pour l'encodage des informations du Service d'aide aux familles et aux seniors et leur traitement automatisé notamment pour la facturation.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS met l'optimalisation de ses ressources au cœur de son action.

Objectif opérationnel lié :

Digitaliser les procédures énergivores en encodages manuels

Description de l'action :

Acquisition d'un logiciel spécialisé pour l'encodage et suivi des informations du SAFA.

Contexte du développement de l'action :

Les encodages manuels liés au logiciel SAFA représentent actuellement une charge importante pour les équipes administratives et de terrain.

Ce processus, principalement axé sur des opérations répétitives et chronophages, mobilise des ressources humaines considérables et engendre un risque accru d'erreurs ou de retards dans le traitement des données.

La mise en place d'un logiciel métier dédié permettra de moderniser et automatiser la gestion quotidienne des trajets et prestations des Aides familiales (AF) et Aides ménagères sociales (AMS).

L'outil facilitera notamment :

- la déclaration automatisée des heures prestées en vue de l'octroi du subside AViQ ;
- l'optimalisation des horaires, congés et plannings d'équipe ;
- un suivi plus fluide et en temps réel des interventions auprès des bénéficiaires.

À terme, le projet permettra également d'améliorer la communication avec les bénéficiaires, qui pourront, via une application mobile, consulter certaines informations pratiques ou administratives.

Cette digitalisation contribuera à alléger la charge administrative, gagner en efficacité et renforcer la qualité du service rendu à la population.

Chef de projet :

Sabrina Coppens

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Service social
- Support informatique

Budgétaires :

- Acquisition licence : 6 000 €
 - migration des données : 3000€
 - formation du personnel : 2 150 €
 - Maintenance annuelle : 3000 €
- Total : 14 150 € la première année

Délais de réalisation :

Début de mandature

Fiche Action 13

Libellé de l'action : Acquérir un logiciel d'encodage des horaires prestés par tous les agents et s'équiper d'une pointeuse.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS met l'optimisation de ses ressources au cœur de son action.

Objectif opérationnel lié :

Digitaliser les procédures énergivores en encodages manuels

Description de l'action :

Mise en place d'un logiciel de gestion des horaires avec pointeuse pour automatiser le suivi du temps de travail. Il s'agit d'automatiser l'encodage de l'ensemble de leurs demandes de congés et d'absence. En outre, le but est d'équiper le CPAS de pointeuses qui soient liées à ce logiciel pour automatiser tout le process.

Contexte du développement de l'action :

Actuellement, le suivi des horaires est manuel et source d'erreurs. La pointeuse garantira une gestion objective et rapide.

Chef de projet :

Laurence Griffet

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Service RH
- Service informatique
- Personnel pour formation

Budgétaires :

- Pointeuse et logiciel : 15 000 €

- Maintenance : 3 000 €/an

- Formation : 1 500 €

Total : 19 500 € la première année

Délais de réalisation :

Début de mandature

Fiche Action 14

Libellé de l'action : Se doter du logiciel de gestion des délibérations IA Delib (IMIO) comme à la Ville

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS met l'optimalisation de ses ressources au cœur de son action.

Objectif opérationnel lié :

Digitaliser les procédures énergivores en encodages manuels

Description de l'action :

Adopter la solution IA Delib d'IMIO (comme la Ville de Genappe) pour gérer efficacement les délibérations.

Contexte du développement de l'action :

Le traitement manuel des délibérations est lourd. IA Delib apporte automatisation et archivage structuré.

Chef de projet :

Selwa Benyahia

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Secrétariat
- Service informatique
- Formations utilisateurs

Budgétaires :

- Licence et installation : 5.544,48 €
- Maintenance annuelle : 3.262,47 €
- Formation : 462,00 €

Total : 9268,95 €

Délais de réalisation :

Début de mandature

Fiche Action 15

Libellé de l'action :

Diminuer l'utilisation du papier au sein des services du CPAS en renforçant la digitalisation des procédures administratives.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe met l'optimisation de ses ressources au cœur de son action

Objectif opérationnel lié :

Digitaliser les procédures qui sont plus énergivores en encodages manuelles

Description de l'action :

L'action consiste à réduire progressivement l'utilisation du papier au sein des services du CPAS en favorisant les outils numériques. Elle inclut :

- la dématérialisation des formulaires administratifs et internes,
- l'archivage électronique sécurisé des dossiers,
- la mise en place de signatures électroniques,
- l'incitation à l'utilisation d'outils collaboratifs numériques (intranet, partage de documents en ligne).

L'objectif est de diminuer la consommation de papier, de réduire les coûts liés aux impressions, et de fluidifier le travail administratif.

Contexte du développement de l'action :

Le CPAS de Genappe, comme toute administration, produit encore un volume important de documents papier : courriers, formulaires, dossiers internes. Cela entraîne des coûts significatifs en impressions, en stockage, ainsi qu'une perte de temps pour les recherches et le suivi. Dans le cadre de sa transition numérique et environnementale, le CPAS souhaite mettre en place des alternatives digitales plus efficaces et plus durables.

La diminution de l'usage du papier permettra :

- de réduire l'empreinte écologique de l'administration,
- de moderniser le fonctionnement des services,
- d'améliorer la réactivité et la traçabilité des procédures,
- de générer des économies budgétaires à moyen et long terme.

Chef de projet :

Service informatique et DG

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Service informatique (déploiement des solutions digitales)
 - Agents administratifs (formation et adaptation aux outils numériques)
- Budgétaires :
 - Budget estimé : /

Délais de réalisation :

Début de mandature

Fiche Action 16

Libellé de l'action : Refondre le règlement de travail et l'adapter au fonctionnement actuel des services et des nouvelles réalités de terrain (ex. Télétravail, etc.)

Statut :

Date dernière mise à jour :

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe met l'optimisation de ses ressources au cœur de son action

Objectif opérationnel lié :

Moderniser le règlement de travail, l'organigramme et les statuts

Description de l'action :

Mettre à jour le règlement de travail, intégrer un chapitre sur le télétravail et l'utilisation de l'IA.

Contexte du développement de l'action :

Le règlement actuel ne reflète plus les réalités des services, le fonctionnement et l'organisation de ceux-ci au sein du Centre. La refonte apportera clarté et modernité.

Chef de projet :

Laurence Griffet

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Service RH
- Comité de direction
- Conseil de l'action sociale

Budgétaires :

- utilisation des ressources internes

Délais de réalisation :

Mi-mandature

Fiche Action 17

Libellé de l'action : Se doter d'une charte d'utilisation de l'IA

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe met l'optimisation de ses ressources au cœur de son action

Objectif opérationnel lié :

Moderniser son règlement de travail, son cadre, son organigramme et ses statuts administratifs et pécuniaire

Description de l'action :

Rédiger une charte interne définissant les règles d'usage de l'IA pour garantir éthique, sécurité et conformité aux législations qui s'applique aux CPAS dont le RGPD et l'EU AI Act (loi européenne sur l'intelligence artificielle)

Contexte du développement de l'action :

L'IA est déjà utilisée par les agents. Il faut dès lors baliser et encadrer cette utilisation afin de le sensibiliser sur le partage des données personnelles sur ce type de plateforme. La charte assurera cohérence et transparence entre l'ensemble des services.

Chef de projet :

DG

Sponsor :

Présidente

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Comité de direction
- Référents métiers

Budgétaires :

- utilisation des ressources en interne

Délais de réalisation :

Mi-mandature

Fiche Action 18

Libellé de l'action : Former le personnel à l'utilisation de l'IA

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe met l'optimisation de ses ressources au cœur de son action

Objectif opérationnel lié :

Moderniser son règlement de travail, son cadre, son organigramme et ses statuts administratifs et pécuniaire

Description de l'action :

Mettre en place un programme de formation du personnel à l'utilisation responsable et efficace de l'IA.

Contexte du développement de l'action :

Pour tirer parti de l'IA, il faut développer les compétences du personnel. La formation permettra une adoption efficace avec l'objectif d'augmenter leur productivité administrative par une bonne maîtrise des outils informatiques mis à leur disposition.

En augmentant leur productivité administrative, on libère du temps pour se concentrer sur des tâches plus qualitatives notamment lors des permanences (Exemples : recevoir plus longuement des bénéficiaires pour analyser leur demande, repenser sa manière de fonctionner en services afin de faire évoluer nos procédures en interne, etc.).

Chef de projet :

DG

Sponsor :

Présidente

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Formateurs externes spécialisés de l'union des villes et de communes
-

Budgétaires :

- Budget formation : 1 850 € (sessions + supports)
- Temps interne pour participation

Délais de réalisation :

Octobre-Décembre 2026 : déploiement des formations

Fiche Action 19

Libellé de l'action :

Revoir le fonctionnement, la planification et l'agenda des instances délibérantes du CPAS (Conseil de l'action sociale, Bureau permanent, etc.) afin de rendre plus fluide et plus efficace le processus d'analyse, de préparation et de prise de décisions.

L'action vise à simplifier la chaîne administrative, à renforcer la coordination entre les services et à optimiser le calendrier des séances pour mieux articuler les délais internes de préparation des dossiers avec les contraintes légales de délibération.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe met l'optimalisation de ses ressources au cœur de son action

Objectif opérationnel lié :

Optimiser le fonctionnement des instances délibérantes du CPAS et son agenda

Description de l'action :

Revoir ce fonctionnement des instances contribuera à accroître la réactivité institutionnelle du CPAS, à réduire la charge administrative liée à la production des dossiers et à améliorer la qualité du travail préparatoire des équipes tout en garantissant un pilotage plus stratégique et concerté des décisions sociales et financières.

Contexte du développement de l'action :

La loi organique du 8 juillet 1976 permet une flexibilité dans l'organisation. La technique de la délégation simplifie la gouvernance car elle diminue le nombre d'instance à convoquer. Il faut que ces délégations soient pertinentes et reflètent le travail du CPAS de Genappe. Nous sommes un petit Centre dès lors la volonté est de simplifier les procédures internes de traitement des dossiers/demandes d'aides.

Chef de projet :

DG

Sponsor :

Présidente du CPAS

Ressources nécessaires :

Humaines :

- DG et équipe juridique
- Membres du Bureau permanent formés

Budgétaires :

- utilisation de ressources en interne

Délais de réalisation :

Début de mandature

Fiche Action 20

Libellé de l'action : Renforcer la seconde ligne d'assistant sociaux et augmenter le nombre de partenaires économiques qui utilisent le mécanisme des contrats articles 60 et 61. Contrats qui permetts aux bénéficiaires de RIS de se réinsérer dans le monde du travail

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe met l'optimalisation de ses ressources au cœur de son action

Objectif opérationnel lié :

Dynamiser la réinsertion professionnelle des bénéficiaires du RIS et atteindre/maintenir les objectifs fixés par le pouvoir fédéral.

Description de l'action :

Renforcer le réseau de partenaires économiques pour offrir davantage de contrats Art. 60 et 61.

Nous nommons dans le jargon interne au CPAS la seconde ligne, les assistants sociaux qui s'occupe des bénéficiaires RIS qui sont aptes à signer un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS). Ce projet est rédigé par les AS de seconde ligne sauf pour les étudiants. Ce sont également ces AS de seconde ligne qui font le suivi de ces projets et de l'atteinte des objectifs mentionnés dans ces projets. Le nombre de PIIS signés par nos bénéficiaires RIS détermineront à terme le niveau de financement par le SPP intégration de ces plans individualisé.

Ce renforcement dit de « la deuxième ligne » d'aide sociale se fera par recrutement et par mutation d'assistant sociaux vers ce service.

Contexte du développement de l'action :

Les articles 60 et 61 sont des leviers essentiels d'insertion. L'action vise à diversifier et élargir le réseau d'employeurs potentiels.

La nouvelle réforme relative au PIIS nous astreint des objectifs afin que nous continuons à percevoir le subside PIIS de 10% du RIS au titre de subside de fonctionnement. Si nous n'atteignons pas un minimum de 40% de nos bénéficiaires RIS ayant conclus un PIIS, nous risquons de perdre les 10% de subside actuel pour ne percevoir qu'un subside de 5 voir 7,5% du RIS.

Nous sommes actuellement à 64% de PIIS (mai 2025). Si nous gardons ce pourcentage notre subside augmenterait à 12,5% et si nous parvenons à atteindre la proportion de 80% de PIIS parmi nos bénéficiaires RIS, nous pouvons espérer un subside de 15% du RIS.

Chef de projet :

Service insertion socioprofessionnelle

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Travailleur social insertion
- Coordinateur partenariats

Budgétaires :

- utilisation des ressources en interne
 - recrutement d'un ETP supplémentaire en seconde ligne : entre 63 000€ brut/an pour un ETP Assistant social et 68 000€ brut /an (10 ans d'expérience).

Délais de réalisation :

Début de mandature

Fiche Action 21

Libellé de l'action :

Organiser des ateliers de formation à l'entretien d'embauche à l'attention des bénéficiaires, notamment en partenariat avec Le 38.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe met l'optimisation de ses ressources au cœur de son action

Objectif opérationnel lié :

Dynamiser la réinsertion professionnelle des bénéficiaires du RIS

Description de l'action :

Cette action vise à organiser des ateliers pratiques de préparation à l'entretien d'embauche, destinés aux bénéficiaires du RIS. Ces ateliers, animés en partenariat avec Le 38 et d'autres acteurs spécialisés en accompagnement à l'emploi, permettront aux participants de :

- acquérir les techniques de communication adaptées à un entretien d'embauche,
- apprendre à valoriser leurs compétences et expériences personnelles et professionnelles,
- se familiariser avec les questions les plus fréquentes et les attentes des employeurs,
- renforcer leur confiance en eux et leur aisance relationnelle.

Les ateliers pourront inclure des simulations filmées, des mises en situation pratiques et des feedbacks personnalisés.

Contexte du développement de l'action :

L'accès à l'emploi pour les bénéficiaires du RIS reste freiné non seulement par un manque de qualifications, mais aussi par des difficultés à réussir l'étape décisive de l'entretien d'embauche. Comme le souligne la Fédération des CPAS (UVCW), les bénéficiaires manquent souvent d'entraînement pratique et de soutien pour préparer efficacement ces moments clés. Le partenariat avec Le 38 permettra d'apporter une expertise spécialisée et des méthodes adaptées pour renforcer les chances de réussite.

Ces ateliers permettront de :

- améliorer la préparation des bénéficiaires aux réalités du marché de l'emploi,
- lever certains freins psychologiques et renforcer la confiance,
- favoriser un retour plus rapide et durable à l'emploi.

Chef de projet :

Service insertion socio-professionnelle du CPAS, en partenariat avec Le 38

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Référents sociaux spécialisés en insertion professionnelle
 - Formateurs de l'asbl Le 38
 - Agents d'accompagnement socio-professionnel

- Budgétaires :
 - Budget estimé : 500 €/an(intervenants externes, matériel pédagogique, supports audiovisuels)
 - Subsidés potentiels : FOREM, FSE, Région wallonne

Délais de réalisation :

Mi-mandature

Fiche Action 22

Libellé de l'action : Organiser des ateliers créatifs avec ces partenaires et à destination des bénéficiaires du CPAS de Genappe (atelier de fabrication de produits ménagers faits maison, créer des recettes culinaires petits budgets avec produits locaux, etc.)

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe met l'optimisation de ses ressources au cœur de son action

Objectif opérationnel lié :

travailler davantage en réseau avec la Ville, le centre culturel et le Monty, le GAL

Description de l'action :

Développer des partenariats structurés avec la Ville, le centre culturel et le Monty pour des projets communs.

Contexte du développement de l'action :

La collaboration locale est un levier d'efficacité et de visibilité du CPAS.

Chef de projet :

À désigner (DG + coordinateurs projets)

Sponsor :

Présidente

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Référents dans chaque partenaire
- DG pour la coordination

Budgétaires :

- Budget animations/rencontres organisées par le L38 : 4 000 €/an pour le L38
- Budget Monty : 2000€/an
- Budget Ville : sur ressources propres

Total : 6000€/an

Délais de réalisation :

2026 : accords de collaboration avec les divers partenaires

2027 : pérennisation via conventions de collaboration

Fiche Action 23

Libellé de l'action :

Planter des haies en collaboration avec le GAL (Groupe d'Action Locale) et sensibiliser les fermiers sous bail à ferme à l'importance d'implanter des haies sur leurs parcelles cultivées, afin de renforcer la biodiversité, de protéger les sols et de valoriser le patrimoine foncier du CPAS.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe met l'optimisation de ses ressources au cœur de son action

Objectif opérationnel lié :

Travailler davantage en réseau avec la Ville, le centre culturel, le Monty et le GAL

Description de l'action :

Le projet consiste à :

- Planter de nouvelles haies sur les terrains appartenant au CPAS, en privilégiant des espèces locales et mellifères favorisant la faune et la flore.
- Accompagner et inciter les fermiers locataires (baux à ferme) à intégrer la plantation de haies sur leurs parcelles cultivées, par des engagements contractuels, des conseils techniques ou des incitants financiers.
- Travailler en partenariat étroit avec le GAL (Groupe d'Action Locale) pour bénéficier de son expertise en agroécologie, de ses réseaux de producteurs et de ses dispositifs de subvention.
- Mettre en place un plan de suivi des plantations (entretien, croissance, impact environnemental).

L'action pourra également inclure des animations pédagogiques pour les écoles, les citoyens et les bénéficiaires du CPAS, afin de sensibiliser plus largement la population à la biodiversité.

Contexte du développement de l'action :

Le CPAS de Genappe est propriétaire de plusieurs terrains agricoles loués sous bail à ferme. Ces terres représentent une ressource stratégique pour l'institution, non seulement en termes de revenus locatifs, mais aussi comme levier d'action environnementale et sociale.

La Région wallonne encourage activement les pratiques d'agroécologie et la plantation de haies dans le cadre de la transition climatique et de la préservation de la biodiversité. Les haies présentent de nombreux avantages :

- elles protègent les sols contre l'érosion et améliorent la structure des terres,
- elles servent de corridors écologiques pour la faune (oiseaux, pollinisateurs),
- elles contribuent à la séquestration du carbone,
- elles créent des brise-vent naturels, utiles en période de sécheresse ou de tempêtes,
- elles embellissent le paysage rural et valorisent le patrimoine du CPAS.

En tant que bailleur public, le CPAS dispose d'un rôle exemplaire et peut influencer positivement les pratiques agricoles sur ses terrains en intégrant des clauses environnementales dans les baux ou en proposant des incitants (mise à disposition de plants grâce à un partenariat avec le GAL, accompagnement technique etc.).

La collaboration avec le GAL est un atout majeur : elle permet de mobiliser des financements européens ou régionaux, de garantir la qualité des plantations et de sensibiliser efficacement les agriculteurs. Cette action s'inscrit ainsi dans une double dynamique :

- environnementale, en contribuant à la transition écologique locale,
- institutionnelle, en renforçant l'image du CPAS comme acteur responsable, innovant et soucieux du bien commun.

Chef de projet :

Service patrimoine foncier du CPAS, en collaboration avec le GAL

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - partenariat avec la Ville
 - Experts techniques du GAL
 - Participation des fermiers sous bail
- Budgétaires :
/

Délais de réalisation :

Mi-Mandature après la première évaluation du PST

Fiche Action 24

Libellé de l'action :

Mettre en place un dispositif systématique de suivi des évaluations du personnel afin de garantir que les points forts identifiés, les besoins de formation et les axes d'amélioration relevés lors des entretiens d'évaluation donnent lieu à des actions concrètes et mesurables.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est un CPAS moderne accueillant pour toutes et tous

Objectif opérationnel lié :

Améliorer le bien-être au travail des travailleurs

Description de l'action :

Cette action consiste à créer un dispositif clair et structuré permettant d'assurer un suivi rigoureux des évaluations annuelles du personnel. Il s'agira notamment de :

- centraliser les résultats des entretiens d'évaluation dans un outil ou registre dédié,
- identifier les points forts et les bonnes pratiques à valoriser,
- recenser les besoins en formation et planifier des actions adaptées,
- formaliser un plan d'action individuel ou collectif pour répondre aux axes d'amélioration,
- assurer un suivi régulier de la mise en œuvre de ces actions par les responsables hiérarchiques.

Ce dispositif permettra d'augmenter l'impact des évaluations et d'en faire un véritable outil de gestion des ressources humaines et de motivation du personnel.

Contexte du développement de l'action :

Les entretiens d'évaluation constituent un moment clé de dialogue entre les travailleurs et leurs responsables. Cependant, dans de nombreuses organisations, les points abordés lors de ces entretiens ne sont pas toujours suivis d'actions concrètes, ce qui peut générer de la frustration ou un sentiment de manque de reconnaissance.

En mettant en place un suivi structuré, le CPAS de Genappe souhaite :

- renforcer le bien-être au travail par une meilleure prise en compte des besoins des agents,
- développer les compétences du personnel grâce à une politique de formation proactive,
- améliorer la performance collective en s'appuyant sur les points forts identifiés,
- instaurer une culture de l'amélioration continue et du feedback constructif.

Cette action contribuera à renforcer la motivation et l'engagement des travailleurs, tout en professionnalisant la gestion des ressources humaines.

Chef de projet :

Service RH du CPAS et conseiller en prévention

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Service RH (pilotage et suivi du dispositif)
 - Chefs de service (responsables du suivi individuel)
 - Agents (participation active au processus)

- Budgétaires :
 - Budget estimé : ressource interne (développement d'outils de suivi, formations complémentaires, accompagnement externe éventuel)

Délais de réalisation :

Début de mandature

Fiche action 25

Libellé de l'action : Isoler et rénover énergétiquement le bâtiment actuel du CPAS accueillant l'ensemble de ses services.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée : Étude

Objectif stratégique lié :

Le CPAS est un CPAS moderne accueillant pour toutes et tous

Objectif opérationnel lié :

Améliorer le bien-être au travail des travailleurs

Description de l'action :

Étudier et mettre en œuvre un projet de cité administrative commune pour améliorer le confort et l'accessibilité au PMR notamment.

Contexte du développement de l'action :

L'ancienne maison communale qui accueille les bureaux du CPAS a atteint ses limites. Le bâtiment n'est plus adapté aux besoins de la population d'aujourd'hui et au nouveau mode d'organisation du travail collaboratif : manque d'un accès PMR aisé, manque d'isolation phonétique et thermique, manque de bureaux pour l'ensemble des travailleurs, manque de salle de conférence adaptée etc.

Chef de projet :

DG

Sponsor :

Bourgmestre de la Ville + Présidente du CPAS de Genappe

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Bureau d'étude externe/ou/de la Ville
- DG
- Service technique

Budgétaires :

- Étude : 5000€

- Travaux : à estimer

Délais de réalisation :

2027 : étude de faisabilité

2027 : recherche financements

2028 : début travaux

Fiche Action 26

Libellé de l'action :

Rendre les services du CPAS installés à la rue de Ways 39 plus accessibles pour les personnes en situation de handicap.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est un CPAS moderne accueillant pour toutes et tous

Objectif opérationnel lié :

Améliorer l'accès au CPAS pour les PMR et les primo-arrivants de l'ILA (initiative locale d'accueil - réfugiés)

Description de l'action :

Cette action vise à adapter et réaménager les locaux du CPAS situés à la rue de Ways 39 afin de garantir une accessibilité optimale pour les personnes en situation de handicap. Les aménagements envisagés devront être pensés avec des partenaires comme 'sur-Dimension' et l'Aviq.

Ces aménagements auront pour objectif d'assurer un accueil digne et inclusif pour toutes et tous.

Contexte du développement de l'action :

L'accessibilité des bâtiments publics est une exigence légale et morale, mais également un enjeu d'égalité des droits. Actuellement, les locaux du CPAS de la rue de Ways 39 présentent des obstacles pour les personnes à mobilité réduite, ce qui limite leur accès aux services essentiels.

Dans une société inclusive, il est indispensable que les services publics soient accessibles à tous, sans discrimination. Cette action permettra :

- de respecter les normes légales en matière d'accessibilité,
- d'améliorer la qualité de l'accueil des bénéficiaires et des citoyens,
- de renforcer l'image d'un CPAS attentif aux besoins de chacun,
- de répondre aux engagements pris en faveur de l'inclusion et de la solidarité locale.

Chef de projet :

Service technique et patrimoine du CPAS

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Agents du service technique
 - Architecte et bureau d'étude spécialisé en accessibilité
 - Entreprises de travaux de rénovation

- Budgétaires :
 - Budget estimé : à estimer
 - Subsidés possibles : Région wallonne, aides PMR, fonds européens d'accessibilité

Délais de réalisation :

- à étudier.

Fiche Action 27

Libellé de l'action : Simplifier notre communication écrite à l'attention de nos bénéficiaires (supports papier et supports numériques) adapter notre communication en langage Facile à lire et à écrire (site internet, bulletin communal, courriers administratifs)

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS est un CPAS moderne accueillant pour toutes et tous

Objectif opérationnel lié :

Améliorer l'accès au CPAS pour les PMR et primo-arrivants

Description de l'action :

Le projet consiste à :

- Analyser et réécrire les documents clés (courriers de décision, invitations, formulaires, informations sur les aides, fiches d'inscription, etc.) de manière plus accessible (phrases courtes, vocabulaire clair, mise en page lisible, pictogrammes).
- Adapter le site internet du CPAS pour proposer des versions simplifiées ou illustrées des informations essentielles (conditions d'aides, démarches en ligne, horaires).
- Former le personnel à la rédaction administrative simplifiée et inclusive.
- Mettre en place un processus de relecture par des usagers-tests (bénéficiaires, associations locales d'insertion ou de soutien aux personnes en situation de handicap) pour valider la clarté des supports avant leur diffusion.

Contexte du développement de l'action :

Une communication plus inclusive permettra un meilleur accès à l'information.

Une partie importante du public du CPAS – bénéficiaires d'aides sociales, primo-arrivants, personnes âgées, personnes en situation de handicap ou de précarité – peut rencontrer des difficultés de compréhension face au langage administratif ou juridique traditionnel.

Ces obstacles se traduisent par :

- des erreurs ou retards dans les démarches,
- un sentiment d'exclusion ou d'incompréhension,

- une charge supplémentaire pour les travailleurs sociaux qui doivent réexpliquer les courriers ou procédures.

La mise en œuvre du langage plus facile et moins formel est une réponse à ces obstacles identifiés.

Ceci permettra de :

- renforcer l'accessibilité des droits sociaux,
- réduire le stress administratif des bénéficiaires,
- améliorer la qualité du service et l'image du CPAS comme institution ouverte, moderne et respectueuse de la diversité des publics.

Cette action s'inscrit également dans les politiques régionales et européennes qui encouragent la communication inclusive et l'égalité d'accès à l'information, et constitue un levier concret pour lutter contre la fracture sociale et numérique.

Chef de projet :

DG

Sponsor :

Présidente

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Service communication
- Formateurs FALC externes ou collaboration avec l'asbl Falc

Budgétaires :

- Budget : 1 000 €/an (formations + adaptation supports)

Délais de réalisation :

2026-20230 : adaptation progressive des supports

Fiche Action 28

Libellé de l'action : Maintenir et développer des partenariats avec des asbls qui organisent et aident à l'accueil des personnes malentendantes (ex. Sour'Dimensions)

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS est un CPAS moderne accueillant

Objectif opérationnel lié :

Améliorer l'accès au CPAS pour les PMR et les primo-arrivants de l'ILA (initiative local d'accueil - réfugiés)

Description de l'action :

Renforcer les partenariats avec des asbls spécialisées (ex. Sour'Dimension) et trouver d'autres partenaires.

Contexte du développement de l'action :

Les personnes malentendantes rencontrent des obstacles d'accès aux services. Les partenariats apportent une expertise adaptée.

Chef de projet :

Valérie Herbillon

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Service social
- Associations partenaires

Budgétaires :

- Budget : / €

Délais de réalisation :

2026 : conventionnement

2027 : évaluation

Fiche Action 29

Libellé de l'action :

Intégrer systématiquement des aménagements pour Personnes à Mobilité Réduite (PMR) lors des rénovations complètes des logements appartenant au CPAS, afin d'augmenter l'offre de logements accessibles et inclusifs sur le territoire de Genappe.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est un CPAS moderne accueillant pour toutes et tous

Objectif opérationnel lié :

Améliorer l'accès au CPAS pour les PMR et les primo-arrivants de l'ILA (initiative locale d'accueil - réfugiés)

Description de l'action :

Cette action prévoit l'intégration systématique de normes d'accessibilité PMR dans toutes les rénovations lourdes de logements appartenant au CPAS. Concrètement, cela inclut :

- l'installation de rampes d'accès et la suppression des marches,
- l'élargissement des portes et couloirs,
- la création de salles de bain adaptées (douches de plain-pied, barres de soutien),
- l'adaptation des cuisines et des espaces de vie aux normes PMR,
- la mise en place d'interrupteurs, poignées et équipements à hauteur accessible.

L'objectif est de garantir que chaque rénovation devienne une opportunité pour augmenter l'offre de logements accessibles et inclusifs.

Contexte du développement de l'action :

Avec le vieillissement de la population et la hausse du nombre de personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, l'accès à un logement adapté est un enjeu majeur pour l'autonomie et le maintien à domicile. Actuellement, une partie du parc de logements du CPAS ne répond pas encore à ces normes. Intégrer systématiquement ces adaptations dès la rénovation permet d'anticiper les besoins futurs et d'éviter des coûts supplémentaires liés à des aménagements ultérieurs.

Cette démarche permettra :

- de renforcer l'offre de logements accessibles sur Genappe,
- d'améliorer la qualité de vie et l'inclusion des bénéficiaires,
- d'augmenter la valeur patrimoniale du parc immobilier du CPAS,
- de répondre aux objectifs régionaux et européens en matière d'inclusion et d'accessibilité.

Chef de projet :

Service logement et patrimoine du CPAS

Sponsor :

Présidente

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Service logement et patrimoine
 - Architecte spécialisé en accessibilité
 - Entreprises de rénovation et construction

- Budgétaires :
 - Budget estimé : 50 000 €/an pour une rénovation complète incluant des aménagements pour les PMR
 - Subsidés possibles : Région wallonne, Fonds du logement, aides à l'accessibilité PMR.

Délais de réalisation :

- 2026 : identification des logements prioritaires et intégration des normes PMR dans les cahiers des charges
- 2027 : lancement des premières rénovations adaptées
- 2028 : poursuite des travaux et évaluation de l'augmentation de l'offre de logements accessibles

Fiche Action 30

Libellé de l'action :

Améliorer le PEB (Performance Énergétique des Bâtiments) des logements appartenant au CPAS et mis en location par lui lors des rénovations complètes.

Statut : Prévu

Date dernière mise à jour : 3 octobre 2025

Début et fin estimée : 2026 – 2029

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est un CPAS moderne accueillant pour toutes et tous

Objectif opérationnel lié :

Améliorer l'accès au CPAS pour les PMR et les primo-arrivants de l'ILA (initiative locale d'accueil - réfugiés)

Description de l'action :

Cette action vise à améliorer systématiquement la performance énergétique (PEB) des logements appartenant au CPAS et destinés à la location, lorsqu'ils font l'objet de rénovations complètes. Concrètement, il s'agira de :

- renforcer l'isolation thermique des murs, toitures et planchers,
- remplacer les châssis et vitrages par des modèles performants,
- installer des systèmes de chauffage et de production d'eau chaude plus économes en énergie,
- intégrer des sources d'énergie renouvelable lorsque cela est possible (panneaux solaires, pompes à chaleur),
- assurer un suivi de la consommation énergétique des logements rénovés.

L'objectif est d'offrir aux bénéficiaires des logements plus confortables, moins coûteux à chauffer et respectueux de l'environnement.

Contexte du développement de l'action :

Le parc immobilier du CPAS comporte des logements anciens dont certains affichent des performances énergétiques faibles. Cela entraîne des factures énergétiques élevées pour les locataires, souvent déjà en situation de précarité. Améliorer le PEB lors des rénovations est essentiel pour lutter contre la précarité énergétique et répondre aux objectifs régionaux et européens en matière de transition énergétique.

Cette action permettra :

- de réduire la facture énergétique des ménages bénéficiaires,
- de diminuer l'empreinte carbone du parc immobilier du CPAS,
- de valoriser le patrimoine public par des rénovations durables,

- de contribuer aux objectifs du Plan Air-Climat-Énergie de la Wallonie.

Elle s'inscrit dans une logique à la fois sociale, environnementale et économique.

Chef de projet :

Service logement et patrimoine du CPAS

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Service logement et patrimoine
 - Architectes et bureaux d'études spécialisés en efficacité énergétique
 - Entreprises de rénovation
- Budgétaires :
 - Budget estimé : entre 5 à 7 000€/an (travaux de rénovation énergétique)
 - Subsidés possibles : Région wallonne (primes énergie), Fonds européens, programmes de rénovation énergétique

Délais de réalisation :

- 2026 : audit énergétique du parc immobilier et identification des logements prioritaires
- 2026 – 2027 : lancement des rénovations énergétiques sur plusieurs logements
- 2028 : poursuite des rénovations et évaluation des gains énergétiques et financiers

Fiche Action 31

Libellé de l'action : Créer un nouveau service de soutien médicosocial pour les personnes aux prises avec la dépendance en mettant l'accent sur la réinsertion sociale et l'accès aux ressources d'aide.

Statut :

Date dernière mise à jour :

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS est un CPAS moderne accueillant pour toutes et tous

Objectif opérationnel lié :

Fournir aide administrative, morale, médicale et sociale aux personnes ayant des dépendances

Description de l'action :

Cette action vise à créer un service de soutien médico-social spécifiquement dédié aux personnes confrontées à des situations de dépendance, qu'elle soit physique, psychique ou comportementale : alcool, drogues voire médicaments.

Ce service aura pour mission d'assurer un accompagnement global, individualisé et coordonné, combinant suivi social, soutien psychologique et orientation médicale.

L'objectif est double :

- favoriser la réinsertion sociale et professionnelle des personnes concernées, en travaillant sur les leviers d'autonomie, de logement, d'emploi et de santé ;
- améliorer l'accès aux ressources d'aide existantes, qu'il s'agisse des structures spécialisées, des réseaux de soins, ou des dispositifs de prévention et de réduction des risques.

Le service fonctionnera selon une approche pluridisciplinaire et partenariale, en collaboration étroite avec :

- les ASBL locales actives dans la promotion de la santé et la lutte contre les addictions ;
- les médecins généralistes et structures hospitalières de la région ;
- les services d'insertion, d'aide sociale et de santé mentale ;
- ainsi que les familles et proches des personnes accompagnées, afin de favoriser un accompagnement durable et respectueux.

Ce nouveau dispositif s'inscrit pleinement dans la mission du CPAS de garantir l'accès à des services de santé et d'aide sociale adaptés à tous, tout en contribuant à réduire les inégalités et à renforcer la cohésion sociale sur le territoire de Genappe.

Contexte du développement de l'action :

Les problématiques de dépendance et d'addiction, qu'elles soient liées à la consommation d'alcool, de drogues, de médicaments ou à des comportements compulsifs (jeux, écrans, etc.), connaissent une augmentation significative dans notre société (sciensano.be).

Ces situations entraînent souvent une exclusion sociale progressive, une détérioration de la santé, une rupture des liens familiaux et professionnels, ainsi qu'une demande accrue d'aide auprès des services sociaux du CPAS.

Aujourd'hui, les dispositifs d'accompagnement existants sont éclatés entre plusieurs acteurs (médecins généralistes, services hospitaliers, maisons médicales, structures spécialisées, associations de prévention).

Les bénéficiaires doivent souvent naviguer seuls dans un réseau complexe, ce qui rend difficile la continuité de leur prise en charge et accroît le risque de décrochage.

Les bénéficiaires doivent souvent naviguer seuls dans un réseau complexe, ce qui rend difficile la continuité de leur prise en charge et accroît le risque de décrochage.

Dans ce contexte, la création d'un service de soutien médico-social intégré au sein du CPAS répond à plusieurs constats :

- la nécessité d'un accompagnement global et coordonné qui tienne compte à la fois des dimensions sociales, médicales et psychologiques ;
- le besoin de mieux orienter les bénéficiaires vers les ressources d'aide existantes et de faciliter le travail en réseau ;
- la volonté du CPAS de renforcer son rôle de premier maillon de prévention et d'écoute pour les personnes en situation de vulnérabilité ;
- l'ambition de favoriser la réinsertion sociale et l'autonomie des personnes concernées, en leur offrant un suivi personnalisé et bienveillant.

Chef de projet :

DG + Valérie Herbillon

Sponsor :

Présidente

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Ressources internes
- Réseau partenaires santé orienté dépendance à développer

Budgétaires :

- Budget : 5000€

Délais de réalisation :

2026 : étude

2027 : lancement du service

Fiche Action 32

Libellé de l'action :

Créer des partenariats avec l'AMO et toute autre ASBL spécialisée dans la promotion de la santé afin de développer des actions de sensibilisation sur la thématique de la dépendance et des addictions physiques et psychiques dans les écoles et les divers quartiers de Genappe.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est un CPAS moderne accueillant pour toutes et tous

Objectif opérationnel lié :

Fournir de l'aide administrative, morale, médicale et sociale aux personnes ayant des dépendances

Description de l'action :

L'action consiste à initier et développer des partenariats avec des acteurs spécialisés, notamment l'AMO et des ASBL œuvrant dans le champ de la santé, pour organiser des campagnes de sensibilisation et d'information sur les dépendances et les addictions (alcool, drogues, médicaments, jeux, écrans, etc.). Ces actions prendront la forme :

- d'ateliers dans les écoles,
- de conférences et rencontres dans les quartiers,
- de stands de prévention lors d'événements locaux,
- de diffusion de brochures et outils pédagogiques.

L'objectif est de prévenir l'apparition ou l'aggravation des conduites addictives et de renforcer l'accès à l'information et aux ressources d'aide.

Contexte du développement de l'action :

Les problématiques de dépendance et d'addictions constituent un enjeu majeur de santé publique qui touche toutes les catégories sociales et d'âge. Les jeunes, en particulier, sont exposés à divers risques liés aux substances et aux comportements addictifs. Genappe, comme d'autres communes, n'échappe pas à ces réalités.

En s'appuyant sur l'expertise de l'AMO et d'ASBL spécialisées, le CPAS souhaite :

- agir en prévention dès le plus jeune âge,
- informer et sensibiliser la population locale sur les risques et les ressources d'aide existantes,
- créer une dynamique locale positive et collaborative autour de la santé et du bien-être.

Cette action s'inscrit dans une stratégie proactive de lutte contre les addictions, en favorisant une approche communautaire, éducative et inclusive.

Chef de projet :

Service social du CPAS, en partenariat avec l'AMO et des ASBL de santé

Sponsor :

Présidente et DG

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Travailleurs sociaux du CPAS
 - Intervenants spécialisés des ASBL partenaires
 - Animateurs des ateliers et conférences

- Budgétaires :
 - Budget estimé : 1 500 €/an + Subsidés potentiels : Région wallonne, Fonds de prévention santé, partenariats associatifs

Délais de réalisation :

- Mars – Juin 2027 : mise en place des partenariats et élaboration des supports pédagogiques
- Septembre 2027 – Juin 2027: organisation des actions dans les écoles et quartiers

Fiche Action 33

Libellé de l'action : Réorganiser une permanence psychologique au CPAS avec l'aide du Domaine ULB

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS est un CPAS moderne accueillant pour toutes et tous

Objectif opérationnel lié :

Mieux soutenir les victimes de violences conjugales

Description de l'action :

Réorganiser une permanence psychologique en partenariat avec l'ULB.

Ce service viserait à :

- offrir un accompagnement psychologique sécurisé et confidentiel,
- garantir un suivi social global (logement, revenus, enfants, droits),
- orienter les victimes vers des structures médicales et spécialisées,
- renforcer les liens partenariaux avec les services de police, les maisons d'accueil, les services de santé mentale et les associations féministes locales,
- et, plus largement, restaurer la dignité, l'autonomie et la santé mentale des personnes accompagnées.

En intégrant la santé mentale au cœur de l'action sociale, le CPAS de Genappe affirme son rôle de rempart contre la précarité psychique et de partenaire actif dans la lutte contre les violences faites aux femmes.

Ce projet s'inscrit ainsi dans une approche holistique et préventive, conforme aux recommandations de Sciensano et aux priorités régionales en matière de santé mentale et d'égalité des genres.

Contexte du développement de l'action :

Les besoins en soutien psy pour les victimes de violences sont croissants. Le partenariat avec l'ULB offre une expertise reconnue.

Les violences conjugales constituent aujourd'hui un enjeu de santé publique et sociale important pour nos Centres. En effet, Sciensano rappelle également que les déterminants sociaux (revenus faibles, précarité, dépendance économique, monoparentalité) accentuent la vulnérabilité face à la violence conjugale et freinent la recherche d'aide.

Il s'agit là des caractéristiques des divers publics qui s'adressent majoritairement aux CPAS.

Au-delà des atteintes physiques qu'elles provoquent, elles ont des conséquences profondes et durables sur la santé mentale des personnes qui en sont victimes. Selon les données de Sciensano (Enquête de santé 2018 et baromètres post-COVID), les femmes victimes de violences domestiques présentent des niveaux significativement plus élevés de symptômes anxieux, dépressifs et de stress post-traumatique, comparativement à la population générale.

Ces violences, qu'elles soient psychologiques, économiques, physiques ou sexuelles, entraînent une détérioration progressive du bien-être psychique :

- perte de confiance en soi et de repères identitaires,
- isolement social renforcé,
- sentiment de culpabilité ou de honte,
- difficultés à reconstruire des liens et à retrouver une stabilité de vie,
- risques accrus de consommation de substances (alcool, anxiolytiques, antidépresseurs).

Les personnes victimes se retrouvent souvent piégées dans une spirale d'isolement, confrontées à des démarches administratives lourdes, à la peur des représailles ou à la méfiance envers les institutions.

Dans ce contexte, le CPAS, en tant qu'acteur de première ligne, occupe une place clé dans le repérage, l'écoute et l'accompagnement de ces situations.

Mais la complexité des besoins — à la fois sociaux, médicaux, psychologiques et matériels — appelle une réponse plus intégrée, coordonnée et humanisée.

Chef de projet :

DG

Sponsor :

Présidente

Ressources nécessaires :

Humaines :

- Psychologues partenaires ULB

- Service social

Budgétaires :

- Budget : un coût de mise à disposition d'un psychologue. Le montant varie donc chaque année. En 2024 il était de 7147,97 €.

Délais de réalisation :

2025 : convention et organisation

2025 : mise en œuvre et suivi

Fiche Action 34

Libellé de l'action :

Mettre en place, en partenariat avec la Ville, un service d'aide à l'attention des bénéficiaires pour l'accès aux nouvelles technologies de l'information et à un usage efficace d'un smartphone ou d'une tablette.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est un CPAS moderne accueillant pour toutes et tous

Objectif opérationnel lié :

Augmenter les compétences numériques et digitales des bénéficiaires en vue de leur réinsertion professionnelle

Description de l'action :

Cette action vise à mettre en place un service de proximité, en partenariat avec la Ville, destiné à accompagner les bénéficiaires du CPAS dans l'utilisation des outils numériques.

Les ateliers et permanences permettront aux participants de :

- apprendre à utiliser efficacement un smartphone ou une tablette (messagerie, applications administratives, services en ligne),
- se familiariser avec les outils numériques utiles pour les démarches sociales et professionnelles,
- développer une autonomie numérique dans la vie quotidienne (banque en ligne, recherche d'emploi, etc),
- renforcer leur confiance dans l'usage des nouvelles technologies.

L'objectif est de lutter contre la fracture numérique et de faciliter la réinsertion sociale et professionnelle des bénéficiaires.

Contexte du développement de l'action :

La fracture numérique constitue aujourd'hui un frein majeur à l'insertion sociale et professionnelle. Nombre de bénéficiaires du CPAS rencontrent des difficultés dans l'utilisation des outils numériques de base, alors que la plupart des démarches administratives, professionnelles et sociales se digitalisent de plus en plus (demandes en ligne, recherche d'emploi, accès aux droits sociaux, etc.).

En développant ce service d'accompagnement numérique, le CPAS et la Ville souhaitent :

- améliorer l'accès aux droits et aux services pour tous,
- renforcer l'autonomie et la confiance des bénéficiaires,
- faciliter leur inclusion sociale et leur employabilité,
- créer une dynamique locale autour de l'inclusion numérique.

Ce projet s'appuiera sur des animateurs formés et des espaces numériques accessibles au sein de la commune.

Chef de projet :

Service social et numérique du CPAS, en partenariat avec la Ville de Genappe

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

• Humaines :

- Partenariat avec la Ville (ateliers numériques)
- Animateurs numériques
- Travailleurs sociaux formés au numérique
- Bénévoles et partenaires associatifs

• Budgétaires :

- Budget estimé : 160 €/an (prise en charge du tarif de participation demandé par la Ville à savoir 8€/personne). Nous prendrions en charge le cout d'inscription de 20 bénéficiaires par an à ces ateliers.

Délais de réalisation :

- Avril – Juin 2026 : définition du partenariat et mise en place des moyens matériels et humains
- Septembre 2026– Juin 2026: organisation régulière d'ateliers et de permanences numériques

Fiche Action 35

Libellé de l'action :

Continuer à veiller à la distribution de repas de qualité dans le cadre du service Repas À Domicile (RAD).

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée : Action continue

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est au service de la qualité de vie de ses bénéficiaires et des citoyens de Genappe

Objectif opérationnel lié :

Placer au centre de l'organisation les besoins des bénéficiaires

Description de l'action :

Cette action vise à garantir une offre de repas équilibrés, variés et adaptés aux besoins nutritionnels des bénéficiaires du service de Repas À Domicile (RAD).

Elle repose sur :

- la sélection rigoureuse des fournisseurs travaillant avec des circuits courts et la vérification régulière de la qualité des repas livrés,
- la prise en compte des besoins spécifiques (régimes alimentaires particuliers, textures adaptées, allergies),
- l'adaptation des menus en fonction des recommandations diététiques et des retours des bénéficiaires,
- un suivi permanent de la satisfaction des usagers.

Cette action vise à améliorer le bien-être des bénéficiaires, en leur assurant un apport nutritionnel de qualité tout en maintenant un lien social.

Contexte du développement de l'action :

Le service de Repas À Domicile (RAD) constitue un soutien essentiel pour de nombreux bénéficiaires, notamment les personnes âgées, isolées ou en perte d'autonomie. Un repas de qualité ne répond pas seulement à des besoins alimentaires, il contribue également à la santé, au bien-être et au maintien à domicile. Les retours réguliers des bénéficiaires indiquent que la qualité des repas influence fortement leur satisfaction et leur confiance envers le CPAS.

Dans ce contexte, maintenir une vigilance accrue sur la qualité des repas et l'adapter aux besoins individuels est indispensable pour :

- garantir la dignité et la santé des bénéficiaires,

- favoriser l'inclusion sociale et le maintien à domicile,
- renforcer l'image du CPAS comme acteur attentif et à l'écoute des citoyens.

Chef de projet :

Service social et service RAD du CPAS

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Agents du service RAD
 - Personnel en charge du suivi qualité et de la logistique
 - Partenaires fournisseurs alimentaires

- Budgétaires :
 - Budget estimé : 2025 sont

Budget : **199.932,24 €€**/an (fourniture de repas, logistique de distribution, coût salarial des AF et AM qui livrent les repas)

Subsides :

- Recettes de vente des repas facturés : **136.926 €**
- Subside à l'emploi + subside AVIQ pour la livraison des repas par les AF : **42.392**

Délais de réalisation :

- 2025 : suivi régulier des repas et des fournisseurs
- 2026 : mise en place d'une évaluation annuelle de satisfaction
- Action continue avec ajustements réguliers selon les besoins des bénéficiaires

Fiche Action 36

Libellé de l'action :

Organiser un cycle de conférences-ateliers à destination des bénéficiaires, portant sur la gestion d'un budget ménager et des dépenses domestiques d'un ménage.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est au service de la qualité de vie de ses bénéficiaires et des citoyens de Genappe

Objectif opérationnel lié :

Placer au centre de l'organisation les besoins des bénéficiaires

Description de l'action :

Cette action vise à proposer un cycle de conférences-ateliers pratiques et interactifs, destiné aux bénéficiaires du CPAS, sur la gestion d'un budget ménager et des dépenses domestiques.

Ces ateliers auront pour objectif de :

- sensibiliser les bénéficiaires à la planification budgétaire et à la maîtrise des dépenses courantes,
- fournir des outils concrets pour mieux gérer les charges domestiques (énergie, alimentation, logement),
- prévenir le surendettement et favoriser l'autonomie financière,
- encourager les échanges et le partage d'expériences entre participants.

Le cycle sera animé par des intervenants spécialisés en éducation budgétaire et en accompagnement social.

Contexte du développement de l'action :

De nombreux bénéficiaires rencontrent des difficultés à gérer un budget domestique, notamment dans un contexte de hausse des coûts de l'énergie et de l'alimentation. Le surendettement et les difficultés financières peuvent entraîner un stress important et fragiliser encore davantage les ménages précarisés.

En organisant ces ateliers, le CPAS de Genappe souhaite :

- renforcer les compétences pratiques des bénéficiaires en matière de gestion financière,
- offrir un accompagnement préventif pour éviter les situations de crise financière,
- améliorer la qualité de vie et l'autonomie des ménages,
- répondre à une demande croissante d'outils pédagogiques et de soutien dans ce

domaine.

Cette initiative s'inscrit dans une logique d'éducation permanente et d'inclusion sociale.

Chef de projet :

Service social du CPAS, avec le soutien d'organismes spécialisés en éducation budgétaire

Sponsor :

DG

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Travailleurs sociaux
 - Intervenants spécialisés en gestion budgétaire
 - animateurs d'ateliers

- Budgétaires :
 - Budget estimé : 500 €/an (intervenants externes, matériel pédagogique, communication)
 - Subsidés possibles : Région wallonne, FSE, partenariats associatifs

Délais de réalisation :

- Avril – Juin 2026 : préparation du cycle, sélection des intervenants et communication auprès des bénéficiaires
- Septembre 2026 – Mars 2027 : organisation des ateliers et conférences mensuels

Fiche Action 37

Libellé de l'action : Organiser au sein du service technique des déplacements "type" taxi social pour les bénéficiaires. Ces déplacements seraient organisés en complément du travail de l'association Coup de pouce partenaire du CPAS.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS est au service de la qualité de vie de ses bénéficiaires et citoyens

Objectif opérationnel lié :

Placer au centre de l'organisation les besoins des bénéficiaires

Description de l'action :

Créer un service de transport social avec chauffeur CPAS et véhicule dédié pour faciliter aux bénéficiaires du CPAS l'accès aux soins et à divers services.

Contexte du développement de l'action :

De nombreux bénéficiaires rencontrent des difficultés de mobilité et les AS sont souvent dépourvus pour les aider à faire le suivi bancaire, médical ou encore administratif. On ne trouve pas facilement des taxis accessibles financièrement pour le portefeuille des bénéficiaires et les associations actives dans le secteur sont souvent débordées par les demandes et ne sont donc pas réactives.

Chef de projet :

DG + Service social

Sponsor :

Présidente

Ressources nécessaires :

Humaines :

1 chauffeur (ETP) qui serait la reconversion d'un ouvrier du service technique

Budgétaires :

Véhicule 25 000 € la première année

Entretien et essence du véhicule 5 000 €/an

Total : 30 000€ première année et 5 000€/an

Délais de réalisation :

2027 : étude et acquisition – 2028 : mise en service

Fiche Action 38

Libellé de l'action : Organiser des réunions SAFA qui ne portent que sur les besoins des bénéficiaires (reporting des AF et AMS) en dehors des réunions de fonctionnement subventionnées par l'Aviq.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS est au service de la qualité de vie de ses bénéficiaires et citoyens

Objectif opérationnel lié :

Placer au centre de l'organisation les besoins des bénéficiaires

Description de l'action :

Créer un format de réunion SAFA focalisé uniquement sur le reporting des besoins exprimés par les bénéficiaires.

Contexte du développement de l'action :

Les réunions SAFA sont jugées trop techniques et généralistes au sens où elles abordent le fonctionnement du service, les horaires, congés, soucis sur le terrain.

Ces réunions SAFA sont en partie subventionnées par le subside de l'AVIQ. Si nous décidons de consacrer plus de temps, nous devons le financer sur fonds propres mais les Aides familiales (AF) et Aides ménagères sociales (AMS) estiment que ça rendrait leur suivi plus efficace et pertinent. Il s'agit d'améliorer encore la qualité de la prise en charge des bénéficiaires SAFA et RAD.

Chef de projet :

Sabrina Coppens

Sponsor :

Nicolas Ciavarella

Ressources nécessaires :

Humaines :

Agents SAFA, coordinateur social

Budgétaires :

Coût (à estimer) mais les réunions surnuméraires par rapport au subside seront monitorées par la DG et une balise en pourcentage d'heures excédentaires payées sur fonds propres sera fixée au service. A titre d'information,

- Une heure de réunion subsidiée AVIQ coûte : 12,21 euros
- Une heure de réunion non subsidiée coûte : 39,97 euros

Délais de réalisation :

2026

Fiche Action 39

Libellé de l'action : Revoir régulièrement la liste des bénéficiaires prioritaires

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée : 2026 – 2027

Objectif stratégique lié :

Le CPAS est au service de la qualité de vie de ses bénéficiaires et citoyens

Objectif opérationnel lié :

Placer au centre de l'organisation les besoins des bénéficiaires.

Description de l'action :

Mettre en place une révision périodique de la liste des bénéficiaires prioritaires pour assurer une prise en charge optimale et le suivi de leurs besoins spécifiques en regard de leur degré d'autonomie. Il s'agirait de lister les bénéficiaires les plus grabataires dans un premier temps.

En réalité, une révision de la situation par une assistante sociale est effectuée une fois par an. Il s'agirait d'organiser une révision tous les 6 mois avec ces bénéficiaires prioritaires.

Contexte du développement de l'action :

Cette action est essentielle pour garantir un accompagnement plus juste et plus réactif des bénéficiaires en perte d'autonomie.

Actuellement, la révision annuelle de leur situation ne suffit pas à suivre l'évolution souvent rapide de leur état de santé ou de leurs besoins. En organisant une révision tous les six mois, le CPAS pourra mieux adapter ses aides et services, en priorité pour les personnes les plus dépendantes. Cette démarche s'inscrit dans la logique défendue par l'AVIQ, qui encourage un suivi continu et coordonné des parcours de vie.

Elle permettra d'assurer une plus grande équité entre les bénéficiaires et de renforcer la prévention des situations critiques (hospitalisation, isolement, perte d'autonomie accélérée). Enfin, cette révision par semestre favorisera une meilleure collaboration avec les partenaires de santé et sociaux, dans une approche proactive centrée sur la qualité de vie et la dignité des personnes accompagnées.

Chef de projet :

Sabrina Coppens

Sponsor :

Nicolas Ciavarella

Ressources nécessaires :

Humaines :

Service social

Budgétaires :
Aucun coût direct

Délais de réalisation :
2026 première révision

Fiche Action 40

Libellé de l'action :

Solliciter les clubs de sport de la Ville pour l'accès au sport pour tous, en demandant aux clubs sportifs une réduction sur la cotisation annuelle pour les bénéficiaires du CPAS.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est au service de la qualité de vie de ses bénéficiaires et des citoyens de Genappe

Objectif opérationnel lié :

Placer au centre de l'organisation les besoins des bénéficiaires

Description de l'action :

Cette action vise à favoriser l'accès au sport pour tous en sollicitant les clubs sportifs de la Ville afin qu'ils accordent une réduction sur la cotisation annuelle aux bénéficiaires du CPAS.

Le projet permettra aux familles et aux personnes en situation de précarité de bénéficier d'une activité sportive régulière, facteur de bien-être, de santé et d'inclusion sociale.

Le CPAS jouera un rôle de médiateur entre les clubs et les bénéficiaires, en établissant des conventions de partenariat claires et durables.

Contexte du développement de l'action :

Le sport constitue un levier essentiel pour la santé physique et mentale, mais également pour l'insertion sociale. Pourtant, le coût des cotisations sportives représente un frein majeur pour de nombreuses familles précarisées.

En sollicitant la collaboration des clubs sportifs locaux, le CPAS souhaite réduire ces inégalités et permettre à ses bénéficiaires d'accéder à des activités sportives adaptées.

Cette action permettra :

- de promouvoir l'égalité d'accès au sport et aux loisirs,
- de renforcer la cohésion sociale au sein de la commune,
- d'encourager les enfants, jeunes et adultes bénéficiaires à développer une pratique régulière bénéfique à leur santé et à leur intégration sociale.

Chef de projet :

Service social du CPAS

Sponsor :

Présidente

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Travailleurs sociaux (identification des bénéficiaires)
 - Coordinateurs sportifs des clubs
 - Référent CPAS chargé du suivi des conventions

- Budgétaires :
 - Budget estimé : autofinancement

Délais de réalisation :

- Mars – Avril 2027 : prise de contact avec les clubs sportifs et définition des conventions
- Mai 2027 : communication auprès des bénéficiaires et lancement du dispositif
- Juin – Décembre 2027 : suivi de l'inscription des bénéficiaires et évaluation du partenariat

Fiche Action 41

Libellé de l'action : En lien avec l'action A 22, Repenser et davantage varier les activités au sein du P'tit Resto pour qu'elles soient tantôt récréatives et tantôt informatives

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS est au service de la qualité de vie de ses bénéficiaires et citoyens

Objectif opérationnel lié :

Briser l'isolement des seniors

Description de l'action :

Revoir l'offre d'activités du Petit Resto pour mieux répondre aux attentes des seniors.

Contexte du développement de l'action :

Le Petit Resto joue un rôle social majeur, mais nécessite un renouvellement d'activités.

Chef de projet :

Nicolas Ciavarella

Sponsor :

Présidente

Ressources nécessaires :

Humaines :

Animateur social, associations locales

Budgétaires :

Budget : 500 €/an

Délais de réalisation :

Mi-mandature

Fiche Action 42

Libellé de l'action :

Organiser la distribution d'une soupe solidaire mensuelle, sponsorisée par un producteur local.

Statut :

Date dernière mise à jour : Date BP d'approbation du PST 2025

Début et fin estimée :

Objectif stratégique lié :

Le CPAS de Genappe est au service de la qualité de vie de ses bénéficiaires et des citoyens de Genappe

Objectif opérationnel lié :

Favoriser les circuits-courts autant que possible dans les fournitures du CPAS et des services

Description de l'action :

Cette action consiste à organiser, chaque mois, la distribution d'une soupe solidaire préparée à base de légumes et produits fournis par des producteurs locaux. Le projet sera sponsorisé par un ou plusieurs partenaires agricoles de Genappe, dans une logique de circuit-court et de solidarité. L'objectif est de :

- offrir un moment convivial et accessible à tous les bénéficiaires et citoyens,
- promouvoir une alimentation saine et locale,
- renforcer le lien social entre les habitants et le CPAS,
- soutenir l'économie locale et valoriser les producteurs de l'entité.

Contexte du développement de l'action :

Dans un contexte où de nombreuses familles et bénéficiaires rencontrent des difficultés d'accès à une alimentation saine et équilibrée, le CPAS souhaite proposer une initiative simple et solidaire.

La soupe solidaire mensuelle représente à la fois un soutien alimentaire, un moment de convivialité et de cohésions sociale.

Ce projet s'inscrit dans une logique double :

- sociale, en renforçant les liens communautaires et en luttant contre l'isolement,
- économique et environnementale, en favorisant les circuits-courts et en réduisant l'empreinte carbone liée au transport des denrées.

Cette action valorise également le partenariat entre le CPAS et les acteurs locaux que sont les producteurs locaux.

Chef de projet :

Service social et Service RAD du CPAS, en partenariat avec les producteurs locaux

Sponsor :

Présidente

Ressources nécessaires :

- Humaines :
 - Agents du CPAS (organisation et logistique)
 - Bénévoles (distribution)
 - Producteurs locaux partenaires

- Budgétaires :
 - Budget estimé : néant

 - Contribution des producteurs sous forme de sponsoring ou dons en nature

Délais de réalisation :

- Décembre 2027: identification des producteurs partenaires et planification logistique
- Janvier 2028 lancement de la première distribution
- Février – Décembre 2028 : organisation mensuelle et suivi de la satisfaction