
Programme stratégique transversal

2025-2031



Centre Public d'Action Sociale de Boussu
127, rue de la Fontaine
7301 Hornu



Table des matières

Préambule

04

Introduction	4
Ligne du temps du P.S.T	5
Contenu du P.S.T. – tableau synthétique.....	6

Axe interne

07

- **O.S.1 : être un C.P.A.S. qui renforce la gestion des ressources humaines en vue de devenir une administration efficace et attractive**
 - O.O.1.1 : développer la gestion des ressources humaines
 - Action 1 : acquérir un logiciel de pointage identique à celui du CPAS pour le Home Guérin.....8
 - Action 2 : élaboration et mise à jour des descriptifs de fonction à destination de l'ensemble du personnel.....9
 - Action 3 : développer la gestion des talents et la mobilité interne.....10
 - Action 4 : développer les synergies entre l'administration communale et le C.P.A.S. 11
 - O.O.1.2 : favoriser le bien-être au travail et l'engagement des collaborateurs
 - Action 1 : améliorer la motivation et l'engagement du personnel.....12
 - Action 2 : lutter contre la sédentarité au travail 13
 - Action 3 : développer une politique de lutte contre l'absentéisme 14
 - O.O.1.3 : développer des services adaptés aux besoins de l'administration
 - Action 1 : créer un service de projets individualisés d'intégration sociale 15
- **O.S.2 : être un C.P.A.S. qui s'engage durablement en faveur de l'environnement**
 - O.O.2.1 : réduire l'impact écologique de l'administration
 - Action 1 : tendre vers une administration "zéro plastique" 16
 - O.O.2.2 : favoriser la solidarité et l'économie circulaire
 - Action 1 : créer un Repair Café solidaire 17
 - Action 2 : créer une bourse aux vêtements 18
- **O.S.3 : être un C.P.A.S. moderne, efficace et efficient**
 - O.O.3.1 : adapter notre infrastructure informatique aux usages numériques modernes
 - Action 1 : implémenter le télétravail 19
 - Action 2 : développer la communication interne 20
 - Action 3 : développer un service informatique propre au C.P.A.S. via une société de consultance externe 21
 - Action 4 : moderniser les outils de soins et de communication du Home Guérin 22
 - O.O.3.2 : anticiper et accompagner l'évolution numérique pour devenir un service public innovant, inclusif et performant
 - Action 1 : anticiper le développement numérique.....23

- **O.S.4 : être un C.P.A.S. qui développe des services adaptés aux besoins actuels et futurs de l'administration**
 - O.O.4.1 : développer une offre de services accessible et adaptée aux publics fragilisés
 - Action 1 : proposer un service psychologique de proximité aux bénéficiaires en partenariat avec les autres C.P.A.S. du Borinage 25
 - Action 2 : mettre en place des permanences physiques décentralisées 26
 - Action 3 : mettre en place un système de rappel de rendez-vous par SMS 27
 - O.O.4.2 : déployer une information ciblée sur les prestations sociales accessibles en amont et les services liés à l'insertion socioprofessionnelle
 - Action 1 : créer un support de présentation sur les droits des bénéficiaires 28
 - Action 2 : développer des actions spécifiques à destination des jeunes bénéficiaires 29
 - O.O.4.3 : développer des activités à destination des résidents du Home Guérin
 - Action 1 : renforcer le développement des activités proposées aux résidents ...30
 - Action 2 : améliorer les espaces de vie existants 31
 - **O.S.5 : être un C.P.A.S. qui renforce l'insertion socioprofessionnelle de ses bénéficiaires**
 - O.O.5.1 : proposer des formations qualifiantes et adaptées aux réalités de terrain
 - Action 1 : créer un centre d'insertion socioprofessionnelle "agent d'entretien"..32
 - O.O.5.2 : développer davantage de partenariats avec les utilisateurs pour les mises à l'emploi art60/61
 - Action 1 : informer les acteurs locaux sur les opportunités d'engagement via l'article 60/61 33
-

Préambule

Qu'est-ce qu'un P.S.T. ?

Le PST est défini dans la loi organique des C.P.A.S. comme *"un outil de gouvernance pluriannuel qui reprend la stratégie développée par le Conseil de l'Action Sociale pour atteindre les objectifs stratégiques qu'il s'est fixés. Cette stratégie se traduit par le choix d'objectifs opérationnels, de projets et d'actions, définis notamment au regard des moyens humains et financiers à disposition"*.

Les **objectifs stratégiques** traduisent la vision des autorités du C.P.A.S. Ils expriment ce que le Centre veut être au terme de la mandature ou à plus long terme. Ils ont une vocation à long terme, en ce sens qu'ils valent pour au moins la durée de la législature et ne sont pas voués à être remis en cause.

Les **objectifs opérationnels** sont les leviers mobilisés par le C.P.A.S pour atteindre ses objectifs stratégiques. Les objectifs opérationnels traduisent ce que le C.P.A.S. devra atteindre au niveau opérationnel pour réaliser ses objectifs stratégiques. Ils sont définis à court terme ou à moyen terme (généralement sur plusieurs années, mais, en principe, pour la durée de la mandature) et ne couvrent pas nécessairement la totalité du champ d'un objectif stratégique.

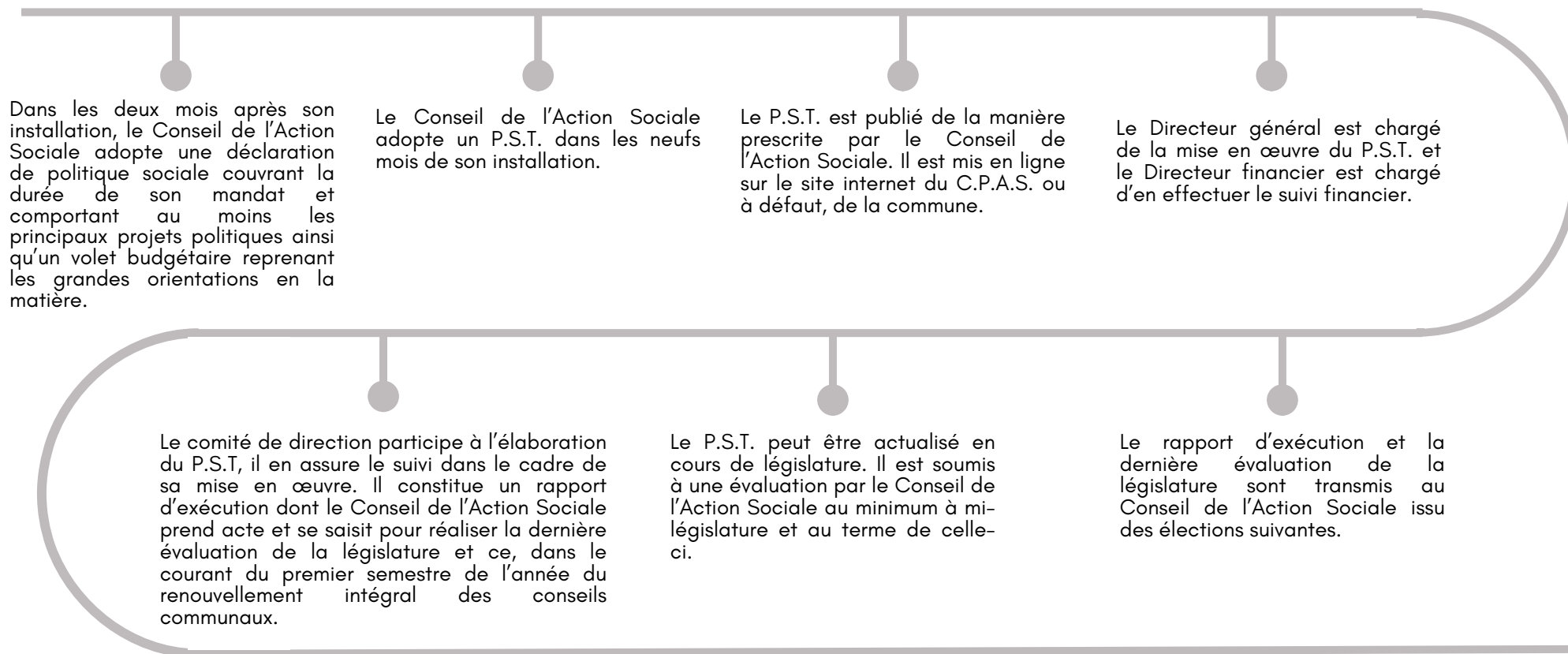
Une ou plusieurs **actions** vont être définies dans le cadre d'un objectif opérationnel. L'action contribue à la réalisation de l'objectif opérationnel et sera réalisée au plus tard à l'échéance de l'objectif opérationnel. Elle doit également préciser à quel moment et avec quelles ressources elle va être réalisée. Lorsqu'une action d'ampleur nécessite la réalisation de plusieurs tâches qui s'inscrivent dans une certaine durée et qui sont connexes, le terme « action » peut être remplacé par le terme « projet ».

Les objectifs, projets et actions du P.S.T. sont répartis en deux volets.

Le **volet interne** vise à améliorer l'organisation et optimiser le fonctionnement de l'administration, du C.P.A.S.

Le **volet externe** vise à développer les politiques du Centre. Il reprend les objectifs, projets et actions qui y sont relatives et couvrant tous les domaines d'action du C.P.A.S.

LIGNE DU TEMPS DU PROGRAMME STRATÉGIQUE TRANSVERSAL



Stratégie globale

Axe interne

Être un C.P.A.S. qui renforce la gestion des ressources humaines en vue de devenir une administration efficace et attractive

- O.O.1.1 : développer la gestion des ressources humaines
- O.O.1.2 : favoriser le bien-être au travail et l'engagement des collaborateurs
- O.O.1.3 : développer des services adaptés aux besoins de l'administration

O.S.1

Axe interne

Être un C.P.A.S. qui s'engage durablement en faveur de l'environnement

- O.O.2.1 : réduire l'impact écologique de l'administration
- O.O.2.2 : favoriser la solidarité et l'économie circulaire

O.S.2

Axe interne

Être un C.P.A.S. moderne, efficace et efficient

- O.O.3.1 : adapter notre infrastructure informatique aux usages numériques modernes
- O.O.3.2 : anticiper et accompagner l'évolution numérique pour devenir un service public innovant, inclusif et performant

O.S.3

Axe externe

Être un C.P.A.S. qui développe des services adaptés aux besoins actuels et futurs de ses citoyens

- O.O.4.1 : développer une offre de services accessible et adaptée aux publics fragilisés
- O.O.4.2 : déployer une information ciblée sur les prestations sociales accessibles en amont et les services liés à l'insertion socioprofessionnelle
- O.O.4.3 : développer des activités à destination des résidents du Home Guérin

O.S.4

Axe externe

Être un C.P.A.S. qui renforce l'insertion socioprofessionnelle de ses bénéficiaires

- O.O.5.1 : proposer des formations qualifiantes et adaptées aux réalités de terrain
- O.O.5.2 : développer davantage de partenariats avec des utilisateurs pour les mises à l'emploi art60 et 61

O.S.5

Axe interne

Objectif stratégique 1 : être un C.P.A.S. qui renforce la gestion des ressources humaines en vue de devenir une administration efficace et attractive

Nous avons la volonté d'investir dans les compétences de nos agents et de contribuer à un cadre de travail agréable. Nous sommes convaincus que des agents compétents maîtrisent leurs missions et assurent un service public plus fiable, plus rapide et mieux adapté aux besoins des usagers. Aussi, un personnel épanoui et reconnu est moins sujet au stress, à l'épuisement et à la démotivation.

Les objectifs opérationnels sont les suivants :

- O.O.1.1 : développer la gestion des ressources humaines
- O.O.1.2 : favoriser le bien-être au travail et l'engagement des collaborateurs
- O.O.1.3 : développer des services adaptés aux besoins de l'administration

Objectif stratégique 2 : être un C.P.A.S. qui s'engage durablement en faveur de l'environnement

En tant qu'administration publique, nous sommes soucieux des citoyens et souhaitons montrer l'exemple en proposant des alternatives écologiques accessibles à toutes et tous et qui contribue à un cadre de vie plus sain et plus solidaire. En menant des actions concrètes et en impliquant le personnel et les bénéficiaires, le C.P.A.S. peut devenir un véritable moteur de transition écologique sur son territoire.

Les objectifs opérationnels sont les suivants :

- O.O.2.1 : réduire l'impact écologique de l'administration
- O.O.2.2 : favoriser la solidarité et l'économie circulaire

Objectif stratégique 3 : être un C.P.A.S. moderne, efficace et efficient

Être un C.P.A.S. moderne, c'est adopter une posture proactive face aux défis actuels : la transition numérique, le manque d'attractivité de la fonction publique locale pour les travailleurs, la complexification des besoins sociaux, et la nécessité d'agir avec agilité tout en optimisant les ressources disponibles. Cela suppose notamment une infrastructure informatique performante, sécurisée et évolutive, capable de soutenir les usages numériques modernes, tant pour le personnel que pour les citoyens.

Les objectifs opérationnels sont les suivants :

- O.O.3.1. : adapter notre infrastructure informatique aux usages numériques modernes
- O.O.3.2. : anticiper et accompagner l'évolution numérique pour devenir un service public innovant, inclusif et performant

O.S.1

O.O.1.1 : DÉVELOPPER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

ACTION 1

Acquérir un logiciel de pointage identique à celui du C.P.A.S. pour le Home Guérin

DESCRIPTION DU PROJET

Le Home Guérin dispose d'un système de pointage dont les fonctions sont limitées et qui est géré en direct par le service administratif de la maison de repos. Il est proposé d'acquérir un nouveau système compatible avec celui du C.P.A.S. afin que les présences et absences transitent plus facilement par le service du personnel.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Uniformisation du système de pointage pour toute l'institution
- Gain de temps
- Gagner en efficacité pour le traitement des données (congrés annuels, heures prestées, calcul des chèques repas, etc.)

PLAN D'ACTION

- Budgétiser l'acquisition d'un nouveau système de pointage
- Réaliser un marché public
- Paramétrer le système selon les particularités des horaires en maison de repos et de soins
- Former le personnel à l'utilisation de l'outil (service du personnel ainsi que les agents)
- Mettre en place l'outil

SERVICES IMPLIQUÉS

- Service du personnel
- Direction du Home Guérin
- Agents

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de demandes de congés et récupération d'heures prestées de manière informatique par rapport aux demandes "papier"
- Réduction du temps de traitement des salaires / pointages
- Taux d'absences non justifiées détectées

O.O.1.1 : DÉVELOPPER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

ACTION 2

Élaboration et mise à jour des descriptifs de fonction à destination de l'ensemble du personnel

DESCRIPTION DU PROJET

Les missions d'un C.P.A.S. évoluent sans cesse, des services sont créés et des fonctions évoluent. Il convient de mettre à jour les descriptifs de fonction et élaborer ceux actuellement inexistantes.

Cette action figurait dans le PST 2018-2024. Nous avons atteint 79% de taux d'avancement : 41 sur 52 descriptifs de fonction étaient réalisés. Il est proposé de terminer ce travail et de mener une réflexion sur la mise à jour des descriptifs existants.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Clarifier les attentes de la hiérarchie par rapport aux postes de travail
- Évaluer les performances individuelles des collaborateurs
- Permettre aux travailleurs de mieux se définir dans le travail
- Définir les besoins en personnel
- Gagner en équité

SERVICES IMPLIQUÉS

- Service du personnel
- Chefs de service
- Agents

PLAN D'ACTION

- Récolter les informations sur le terrain par le biais d'entretiens
- Standardiser la rédaction des descriptifs de fonction
- Mettre à jour les descriptifs de fonction existants

INDICATEURS DE SUIVI

- Pourcentage de descriptifs de fonction réalisés par rapport aux fonctions existantes

O.O.1.1 : DÉVELOPPER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

ACTION 3

Développer la gestion des talents et la mobilité interne

DESCRIPTION DU PROJET

Les perspectives de carrière sont relativement limitées dans notre Centre. L'idée est de travailler en synergie avec l'administration communale afin de favoriser la montée en compétences par la création d'un plan de mobilité interne, voire d'un parcours-carrière au sein du C.P.A.S. et de la commune de Boussu.

PLAN D'ACTION

- Disposer d'un catalogue de descriptifs de fonction complet afin de connaître les exigences, compétences, missions et conditions de chaque poste
- Identifier les passerelles possibles entre les postes
- Disposer d'un organigramme à jour afin d'avoir une vision claire de la structure, des services et de la hiérarchie
- Mettre à jour les évaluations des agents
- Identifier les besoins futurs en compétences
- Élaborer des parcours-carrières en croisant les données des descriptifs de fonction avec les compétences en interne, identifier les postes qui peuvent accueillir une mobilité horizontale (même niveau de responsabilité) ou verticale (promotion)
- Définir des règles claires (critères de sélection, modalités de candidatures) et accompagnement par des formations, *knowledge management*

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Offrir des perspectives d'évolution aux agents
- Éviter l'usure professionnelle et la démotivation
- Reconnaître et valoriser les compétences acquises

SERVICES IMPLIQUÉS

- Service du personnel du C.P.A.S. et de l'administration communale

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de mobilité interne : pourcentage des postes pourvus en interne par rapport aux recrutements externes
- Taux de rétention : suivi des collaborateurs ayant bénéficié d'une mobilité interne

O.S.1

O.O.1.1 : DÉVELOPPER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

ACTION 4

Développer les synergies entre l'administration communale et le C.P.A.S.

DESCRIPTION DU PROJET

La synergisation locale est un acte politique qui repose sur une vision à long terme de l'organisation des services. Des synergies sont existantes entre l'administration communale et le C.P.A.S. mais ne sont pas cadrées. Il est proposé de mener une réflexion globale, de faire un état des lieux sur les synergies existantes et de poursuivre la collaboration en vue d'améliorer le service au citoyen en partageant les bonnes pratiques de nos administrations respectives et en mutualisant nos forces.

PLAN D'ACTION

- Faire l'état des lieux des synergies existantes
- Identifier la vision politique des synergies
- Réaliser un inventaire des services support des deux administrations, analyser les forces, faiblesses, risques et plus-values pour chaque service, identifier les redondances, manques d'expertise ou potentiels de regroupement
- Cibler les domaines de synergie possible et définir le mode organisationnel
- Fixer un cadre conventionnel : définir les objectifs de la synergie, le contenu de celle-ci, recenser les moyens humains, financiers, matériels ainsi que le niveau de responsabilité de chacune des administrations

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Améliorer le service au public
- Réaliser des économies d'échelles
- Professionnaliser les services supports

SERVICES IMPLIQUÉS

- Politique
- Direction générale du C.P.A.S. et de la commune
- Service du personnel du C.P.A.S. et de l'administration communale
- Services supports (marchés publics, assurance, juridique, délégué à la protection des données, informatique)

INDICATEURS DE SUIVI

- Réduction du nombre de tâches en doublon
- Réduction des coûts liés aux services support
- Nombre de conventions de mise à disposition actives
- Taux de satisfaction du personnel

O.O.1.2 : FAVORISER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

ACTION 1

Améliorer la motivation et l'engagement du personnel

DESCRIPTION DU PROJET

Plusieurs initiatives ont été mises en place lors du PST 2018-2024 afin d'améliorer la cohésion entre les travailleurs, favoriser le sentiment d'appartenance du personnel, augmenter la créativité ainsi que la performance individuelle et collective.

Il est proposé de continuer à développer ce point et mener certaines actions tendant à améliorer le bien-être des travailleurs, à savoir :

- formation annuelle en management à destination des superviseurs afin d'investir dans le développement de compétences managériales ;
- révision du temps de travail et de la flexibilité des horaires ;
- organisation de *teambuilding* ;
- organisation d'ateliers "gestion du stress", semaine du bien-être au travail avec des mini-événements, etc.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- S'engager durablement sur le bien-être de nos agents
- Favoriser le sentiment d'appartenance du personnel et la cohésion interservice
- Rétention et développement des talents
- Meilleure conciliation vie privée/professionnelle

SERVICES IMPLIQUÉS

- Tous les agents
- Médecine du travail

PLAN D'ACTION

- Réunir un groupe de travail afin de mener une réflexion sur les actions pouvant être développées
- Recenser les besoins logistiques, financiers et humains

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de participation aux activités
- Taux d'absentéisme
- Taux de satisfaction au travail

O.O.1.2 : FAVORISER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

ACTION 2

Lutter contre la sédentarité au travail

DESCRIPTION DU PROJET

Nos employés travaillent principalement en position assise. Cette sédentarité élevée augmente certains risques pour la santé tels que les maladies cardiovasculaires, le diabète de type 2, certains cancers, la dépression et l'anxiété.

Lutter contre la sédentarité a pour but d'améliorer la santé et le bien-être de nos travailleurs.

Quelques idées d'actions à mener :

- Investir dans des aménagements mobiles tels que des bureaux assis/debout ;
- Encourager l'utilisation des escaliers plutôt que l'ascenseur ;
- Instaurer un coin de détente actif (vélo d'appartement) ;
- Organiser des réunions debout ou en marchant ;
- Enlever les poubelles sous les bureaux pour encourager les agents à se déplacer ;
- Mettre en place des défis : concours de pas, défi 1h sans chaise, venir en vélo, instaurer un rituel collectif comme une "marche du midi" pour les volontaires ;
- Massages sur le poste de travail via l'esthéticien(ne) social(e).

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Diminuer le taux d'absentéisme
- Avoir un impact positif sur la santé et la productivité de nos agents
- Prévenir les troubles musculo-squelettiques

SERVICES IMPLIQUÉS

- Service du personnel
- Chefs de service
- Agents
- Salon d'esthétique social
- Conseiller en prévention
- Médecine du travail

PLAN D'ACTION

- Réunir un groupe de travail afin de mener une réflexion sur les actions pouvant être développées
- Recenser les besoins logistiques, financiers et humains

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de participation aux activités
- Taux d'absentéisme

O.O.1.2 : FAVORISER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

ACTION 3

Développer une politique de lutte contre l'absentéisme

DESCRIPTION DU PROJET

Lutter contre l'absentéisme ne se résume plus à du contrôle, mais à une approche globale du bien-être au travail. L'objectif de cette politique est double : prévenir au mieux les maladies de longue durée et, si un travailleur tombe malade malgré tout, disposer de scénarii permettant la réintégration du collaborateur dès que son état de santé le permet.

PLAN D'ACTION

- Engagement de la direction
- Réunir un groupe de travail
- Formuler la vision souhaitée et un plan-type à suivre en cas d'absentéisme

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Présence de valeurs fortes de solidarité et d'écoute dans les équipes
- Diminuer le taux d'absentéisme

SERVICES IMPLIQUÉS

- Codir
- Service du personnel
- Groupe de travail
- Médecine du travail
- Conseiller en prévention

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux d'absentéisme

O.O.1.3 : DÉVELOPPER DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS DE L'ADMINISTRATION

ACTION 1

Créer un service d'élaboration de projets individualisés d'intégration sociale

DESCRIPTION DU PROJET

Le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) est un outil permettant de réaliser le bilan de la situation du bénéficiaire pour réaliser un accompagnement adéquat. Celui-ci est réalisé par les travailleurs sociaux de première ligne qui sont déjà fortement sollicités et qui manquent souvent de temps, de vision, voire de formation spécifique, pour accorder au PIIS toute l'attention qu'il nécessite.

Nous souhaitons créer un service PIIS spécialisé, en détachant une personne référente, afin qu'elle puisse se consacrer exclusivement à l'élaboration des premiers PIIS avec les bénéficiaires. Concrètement, ce référent aura pour mission principale de prendre en charge tous les nouveaux bénéficiaires du revenu d'intégration sociale après décision du Comité Spécial du Service Social.

PLAN D'ACTION

- Créer un descriptif de fonction du référent PIIS
- Faire appel en interne pour assumer cette nouvelle fonction
- Réorganiser la charge de travail social au service de première ligne
- Évaluer le fonctionnement de ce nouveau service et réaliser les ajustements nécessaires au besoin

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Harmoniser et individualiser la rédaction des PIIS
- Garantir leur conformité avec la législation
- Assurer un meilleur suivi administratif et un meilleur accompagnement des bénéficiaires
- Assurer un relai efficace des dossiers entre les services

SERVICES IMPLIQUÉS

- Service social général
- Service d'insertion socioprofessionnelle
- Service d'insertion sociale

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de dossiers gérés au service social général
- Taux de satisfaction des travailleurs sociaux concernant l'accompagnement social
- Nombre de retours et de modifications sur les dossiers PIIS par les services de seconde ligne

O.O.2.1 : RÉDUIRE L'IMPACT ÉCOLOGIQUE DE L'ADMINISTRATION

ACTION 1

Tendre vers une administration "zéro plastique"

DESCRIPTION DU PROJET

Ce projet s'inscrit dans une volonté de transition écologique et de développement durable. Il s'agit d'une démarche proactive pour réduire, voire éliminer, l'utilisation du plastique, en particulier les plastiques à usage unique, dans l'ensemble des activités et processus de l'administration.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Engagement environnemental visible et porteur de sens pour les agents
- Cohérence avec les valeurs de service public et de durabilité
- Diminuer les déchets

PLAN D'ACTION

- Végétalisation des bureaux
- Numériser les documents pour éviter les impressions inutiles
- Sensibiliser au tri et à la réduction de déchets au travail
- Instaurer un système de "papérothèques" (réutilisation des verso comme brouillon)
- Organiser le tri sélectif de nos déchets

SERVICES IMPLIQUÉS

- Agents
- Service environnement communal

INDICATEURS DE SUIVI

- Pourcentage de documents numériques vs papier dans les dossiers administratifs
- Délai moyen de traitement d'un dossier numérique vs papier
- Taux de satisfaction du personnel sur l'environnement de travail
- Quantité approximative de papier réutilisé par mois, quantité de déchets "papier" avant et après la mise en place des actions

O.S.2

O.O.2.2 : FAVORISER LA SOLIDARITÉ ET L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

ACTION 1

Créer un Repair Café solidaire

DESCRIPTION DU PROJET

Le projet vise à créer un lieu de rencontre solidaire, autour d'un café, où les usagers du C.P.A.S. peuvent faire réparer de petits objets, proposer leurs compétences, et tisser des liens dans un cadre valorisant, convivial et accessible.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Renforcer la cohésion sociale et la participation citoyenne
- Valoriser les compétences de chacun
- Favoriser l'entraide et la solidarité
- Combattre la surconsommation
- Diminuer les déchets

PLAN D'ACTION

- Réaliser un état des lieux des infrastructures disponibles sur le territoire
- Déterminer les besoins logistiques, humains, matériels et financiers
- Créer un règlement
- Identifier les bénévoles ayant des compétences à mettre en valeur pour ce projet
- Communiquer autour du projet
- Évaluer la mise en œuvre du projet et réaliser les ajustements nécessaires

SERVICES IMPLIQUÉS

- Service d'insertion sociale
- Service de réinsertion socioprofessionnelle

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de bénévoles et participants par séance
- Nombre d'objets apportés par séance
- Temps moyen d'intervention par objet
- Taux de satisfaction des participants au projet

O.O.2.2 : FAVORISER LA SOLIDARITÉ ET L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

ACTION 2

Créer une bourse aux vêtements

DESCRIPTION DU PROJET

En vue de lutter contre l'augmentation du coût de la vie, notre Centre a pour projet d'élaborer une bourse aux vêtements afin de donner la possibilité aux personnes en situation de précarité d'acquérir des vêtements, accessoires et chaussures à un prix modique.

PLAN D'ACTION

- Faire un appel aux dons
- Réaliser un tri des vêtements
- Laver, sécher, repasser les linges, les remettre à neuf
- Communiquer autour du projet et organiser la vente
- Évaluer la mise en œuvre du projet et réaliser les ajustements nécessaires

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Renforcer la participation citoyenne
- Favoriser la solidarité
- Combattre la surconsommation
- Diminuer les déchets
- Mobiliser les bénéficiaires du service d'insertion sociale

SERVICES IMPLIQUÉS

- Lavoir social
- Service d'insertion sociale
- Service de réinsertion socioprofessionnelle
- Service social général

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de dons récoltés
- Nombre d'objets vendus
- Taux de fréquentation aux bourses

O.O.3.1 : ADAPTER NOTRE INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE AUX USAGES NUMÉRIQUES MODERNES

ACTION 1

Implémenter le télétravail

DESCRIPTION DU PROJET

Le télétravail s'est largement répandu lors de la crise sanitaire de la covid-19. Les communes attenantes à Boussu ont proposé cet avantage aux membres de leur personnel. Boussu est la seule commune de Mons-Borinage qui n'a pas opté pour le télétravail. En terme de compétitivité et d'attractivité, il serait judicieux de réfléchir à implémenter cet avantage.

En outre, le télétravail peut être une solution pour faire face à la croissance de personnel que nous connaissons et permettre de désengorger les bureaux.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Être plus attractif sur le marché du travail
- Désengorger les bureaux
- Réduction de l'empreinte carbone : diminution des déplacements domicile-travail et des consommations énergétiques des bureaux

SERVICES IMPLIQUÉS

- Direction générale
- Service informatique
- Service du personnel

PLAN D'ACTION

- Réaliser un benchmark auprès des autres entités pour identifier les forces et difficultés du dispositif
- Installation d'une connexion VPN, investissement dans l'infrastructure informatique
- Identifier les fonctions éligibles au télétravail
- Donner les moyens et outils pour travailler à distance (PC portables, casques téléphoniques, téléphonie liée aux ordinateurs individuels, etc.)
- Création d'un règlement télétravail

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de fonction éligibles au télétravail
- Taux d'agents équipés de matériel adéquat
- Taux d'agent disposant d'un accord télétravail
- Taux de jours de télétravail pris par rapport au maximum autorisé
- Nombre de tickets informatiques liés au télétravail
- Taux de connexion au réseau VPN

O.S.3

O.O.3.1 : ADAPTER NOTRE INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE AUX USAGES NUMÉRIQUES MODERNES

ACTION 2

Développer la communication interne

DESCRIPTION DU PROJET

Il apparaît que la communication interne n'est pas suffisamment efficiente au sein de notre C.P.A.S. : divers canaux sont utilisés pour communiquer entre les services (échange de mails, affichage de notes de service près de la pointeuse ou dans le serveur (Hi), bouche à oreille, etc.). Il est parfois complexe de s'assurer que les messages ont été bien reçus par tous les agents de l'administration.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Informer adéquatement les collaborateurs
- Faciliter le partage d'informations

SERVICES IMPLIQUÉS

- Service informatique
- Service du personnel

PLAN D'ACTION

- Faire le bilan des outils de communication interne dont dispose le personnel
- Créer une boîte à suggestions/sondages/brainstorming via groupe de travail pour questionner les agents sur les outils de communication interne que nous pourrions développer
- Estimer le coût de la création d'un intranet (besoins financiers, logistiques et humains)
- Créer une foire aux questions pour les questions RH récurrentes

INDICATEURS DE SUIVI

- Comptabilisation des nombres de questions posées au service du personnel

O.S.3

O.O.3.1 : ADAPTER NOTRE INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE AUX USAGES NUMÉRIQUES MODERNES

ACTION 3

Développer un service informatique propre au C.P.A.S. via une société de consultance externe

DESCRIPTION DU PROJET

Notre infrastructure informatique actuelle ne permet plus de faire face aux enjeux numériques auxquels nous sommes confrontés. Nous souhaitons moderniser notre réseau informatique tout en garantissant les exigences en termes de cybersécurité.

Ce projet vise à nous armer de conseils d'un service d'experts externes afin de moderniser l'ensemble des équipements et préparer notre administration à de futures évolutions numériques.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Développer un service informatique avec un fonctionnement stable, réactif et évolutif
- Gérer les dysfonctionnements quotidiens
- Remplacer le matériel obsolète
- Utiliser efficacement et durablement le matériel existant

SERVICES IMPLIQUÉS

- Service juridique
- Membres du comité de direction

PLAN D'ACTION

- Recenser les besoins de l'administration
- Réaliser un marché public pour désigner un prestataire

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de tickets pour les interventions informatiques
- Taux de réactivité dans la résolution de problèmes liés à l'informatique
- Nombre de dysfonctionnements constatés avant et après externalisation
- Modernisation de l'infrastructure (boîtes mails, téléphonie, etc.)

O.O.3.1 : ADAPTER NOTRE INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE AUX USAGES NUMÉRIQUES MODERNES

ACTION 4

Moderniser les outils de soins et de communication du Home Guérin

DESCRIPTION DU PROJET

Le Home Guérin dispose d'un système d'appels infirmier qui ne répond plus aux besoins actuels et qui deviendra obsolète en 2032. Il convient de mener une réflexion pour remplacer ce dispositif.

Parallèlement, une étude plus globale sera réalisée sur l'acquisition d'outils informatiques visant à améliorer la gestion des soins aux chevet des résidents, notamment via l'utilisation de *smartphone* ou tablettes.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Fluidifier la transmission des informations entre les équipes
- Améliorer la traçabilité des actes de soins
- Réduire le travail administratif hors soins

SERVICES IMPLIQUÉS

- Tous les services de soins du Home Guérin
- Chefs infirmier
- Direction du Home Guérin

PLAN D'ACTION

- Réaliser une étude de faisabilité
- Recenser les besoins de l'administration
- Budgétiser la mise en place des outils
- Réaliser un marché public pour désigner un prestataire
- Paramétrer les outils en fonction de notre structure
- Former le personnel à la manipulation de nouveaux outils
- Réaliser les ajustements nécessaires (évaluation)

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux d'utilisation effective (pourcentage de soins notifiés via tablette vs papier)
- Pourcentage d'appels infirmiers correctement enregistrés (par rapport aux tests ou aux anciens standards)
- Taux de réponse aux appels infirmiers dans les délais ciblés

O.O.3.2 : ANTICIPER ET ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION NUMÉRIQUE POUR DEVENIR UN SERVICE PUBLIC INNOVANT, INCLUSIF ET PERFORMANT

ACTION 1

Anticiper le développement numérique

DESCRIPTION DU PROJET

Le développement numérique s'accélère et l'intelligence artificielle (IA) s'invite dans nos pratiques quotidiennes. L'Union Européenne impose, depuis le 2 février 2025, à toute entreprise qui utilise l'IA dans ses processus d'exploitation, de disposer d'un règlement afin de cadrer son utilisation et d'informer les utilisateurs sur ses bienfaits et dangers.

Ce changement dans la manière de travailler peut générer des peurs pour les agents réticents à utiliser ces systèmes. D'autres membres du personnel, plus aguerris, manipulent déjà ces outils mais sans cadre.

L'administration se positionne sur la direction qu'elle souhaite prendre à ce sujet : anticiper et accompagner l'évolution numérique pour faire du C.P.A.S un service public innovant, inclusif et performant, au bénéfice de tous les citoyens.

PLAN D'ACTION

- Recenser le nombre d'agents qui utilise l'intelligence artificielle dans le cadre professionnel
- Identifier en codir la direction que l'on souhaite prendre
- Création d'un groupe de travail
- Définir une charte d'utilisation de l'intelligence artificielle
- Accompagner les agents dans la découverte et manipulation des outils
- Informer sur les dangers éventuels

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Anticiper les changements du monde du travail
- Optimiser les processus, gain de temps administratif

SERVICES IMPLIQUÉS

- Membres du Codir
- Tous les services

INDICATEURS DE SUIVI

- Temps gagné vs processus manuel
- Impact sur la qualité du service public

Axe externe

Objectif stratégique 4 : être un C.P.A.S. qui développe des services adaptés aux besoins actuels et futurs de ses citoyens

L'information sur les droits et les dispositifs existants reste un levier fondamental pour garantir l'accès effectif aux services sociaux. Trop souvent, les citoyens ignorent qu'ils peuvent bénéficier de certaines aides, ou n'en comprennent pas les modalités. C'est pourquoi le C.P.A.S. s'engage à mettre en place des actions d'information ciblées, aussi bien sur les prestations sociales disponibles en amont du recours au C.P.A.S., que sur les services d'insertion socioprofessionnelle, qui jouent un rôle clé dans la lutte contre l'exclusion sociale.

Les objectifs opérationnels sont les suivants :

- O.O.4.1 : développer une offre de services accessible et adaptée aux publics fragilisés
- O.O.4.2 : déployer une information ciblée sur les prestations sociales accessibles en amont et les services liés à l'insertion socioprofessionnelle
- O.O.4.3 : développer des activités à destination des résidents du Home Guérin

Objectif stratégique 5 : être un C.P.A.S. qui renforce l'insertion socioprofessionnelle de ses bénéficiaires

Nous nous engageons à jouer un rôle moteur dans l'insertion socioprofessionnelle de nos bénéficiaires, en leur offrant des perspectives concrètes pour accéder à l'emploi et reprendre confiance en leurs capacités.

Les objectifs opérationnels sont les suivants :

- O.O.5.1 : proposer des formations qualifiantes et adaptées aux réalités de terrain
- O.O.5.2 : développer davantage de partenariats avec des utilisateurs pour les mises à l'emploi art60 et 61

O.O.4.1. : DÉVELOPPER UNE OFFRE DE SERVICES ACCESSIBLE ET ADAPTÉE AUX PUBLICS FRAGILISÉS

ACTION 1

Proposer un service psychologique de proximité aux bénéficiaires en partenariat avec les autres C.P.A.S. du Borinage

DESCRIPTION DU PROJET

Le projet consiste à mettre en place des permanences psychologiques de première ligne au sein des C.P.A.S. de Boussu, Saint-Ghislain, Dour, Frameries et Quaregnon, dans une logique de proximité, de prévention et de collaboration entre pouvoirs locaux.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Répondre à un besoin croissant de soutien psychologique au sein de la population fragilisée
- Renforcer la prise en charge globale des bénéficiaires
- Développer une dynamique de coopération locale entre C.P.A.S. au service du bien-être des citoyens

PLAN D'ACTION

- Définir un descriptif de fonction
- Élaborer une convention avec les C.P.A.S. partenaires pour la mise à disposition et le partage des frais
- Engager un(e) psychologue qui assurerait un jour de permanence par semaine dans chaque C.P.A.S. partenaire du projet

SERVICES IMPLIQUÉS

- Directions générales et Présidents des C.P.A.S. partenaires
- Service social général

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de rendez-vous fixés auprès de ce service
- Taux de réussite dans l'accompagnement social des personnes ayant bénéficié de ce service

O.O.4.1 : DÉVELOPPER UNE OFFRE DE SERVICES ACCESSIBLE ET ADAPTÉE AUX PUBLICS FRAGILISÉS

ACTION 2

Mettre en place des permanences physiques décentralisées

DESCRIPTION DU PROJET

Le projet consiste à mettre en place des permanences sociales décentralisées et organisées dans des lieux accessibles et identifiés comme à proximité des citoyens : maisons de quartier, locaux communaux, associations partenaires, etc.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Mieux informer les bénéficiaires sur les droits auxquels ils peuvent prétendre
- Lutter contre la fracture numérique
- Revaloriser le rôle social du C.P.A.S.

PLAN D'ACTION

- Donner les moyens et outils pour travailler à distance
- Identifier les zones prioritaires pour les permanences excentrées
- Réaliser un état des lieux des infrastructures disponibles sur le territoire
- Établir des partenariats locaux
- Définir les jours et horaires de permanence
- Communiquer sur le projet auprès de la population

SERVICES IMPLIQUÉS

- Service social général

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de fréquentation des permanences
- Nombre de demandes traitées
- Taux de satisfaction des usagers

O.O.4.1 : DÉVELOPPER UNE OFFRE DE SERVICES ACCESSIBLE ET ADAPTÉE AUX PUBLICS FRAGILISÉS

ACTION 3

Mettre en place un système de rappel de rendez-vous par SMS

DESCRIPTION DU PROJET

Nous envisageons l'analyse de faisabilité de la mise en place d'un système de rappel de rendez-vous. Concrètement, quelques jours avant un rendez-vous programmé avec un assistant social, le bénéficiaire reçoit un message court et clair par SMS. Ce message rappelle la date, l'heure et le lieu de rendez-vous.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Lutter contre l'absentéisme des bénéficiaires aux rendez-vous avec les assistants sociaux

PLAN D'ACTION

- Définir le cadre du projet : objectifs poursuivis, mise en œuvre concrète, limites du projet, analyser les aspects RGPD
- Se renseigner sur les offres de service existantes sur le marché
- Réaliser une estimation budgétaire

SERVICES IMPLIQUÉS

- Services sociaux

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de rendez-vous honorés avant et après la mise en place du projet

O.O.4.2 : DÉPLOYER UNE INFORMATION CIBLÉE SUR LES PRESTATIONS SOCIALES ACCESSIBLES EN AMONT ET LES SERVICES LIÉS À L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

ACTION 1

Créer un support de présentation sur les droits des bénéficiaires

DESCRIPTION DU PROJET

Dans le cadre de notre mission d'information et d'accompagnement, nous souhaitons élaborer une brochure claire et accessible à destination des usagers, afin de leur expliquer les conditions d'accès au droit à l'intégration sociale, et notamment son caractère résiduaire. Cette brochure précisera les démarches à entreprendre et les aides sociales existantes, ainsi que les conditions générales à remplir pour y accéder.

D'autres supports seront également développés pour présenter de manière transparente les différents services disponibles et les modalités pour en bénéficier.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Renforcer l'efficacité de nos services
- Améliorer la compréhension des dispositifs existants
- Favoriser l'autonomie des bénéficiaires dans leurs démarches sociales

SERVICES IMPLIQUÉS

- Services sociaux
- Service communication de la Commune de Boussu

PLAN D'ACTION

- Recenser les informations sur lesquelles nous souhaitons communiquer
- Réaliser un partenariat avec le service communication de la Commune ou un partenaire externe, à défaut
- Réaliser une estimation budgétaire pour la création des brochures et leurs impressions

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de bénéficiaires ayant sollicités eux-mêmes d'autres droits sociaux
- Diminution de demandes de renseignements généraux auprès des assistants sociaux
- Augmentation de la clientèle sur nos services ouverts aux citoyens (taxi social, l'avoir social, institut de beauté)

O.S.4 **O.O.4.2 : DÉPLOYER UNE INFORMATION CIBLÉE SUR LES PRESTATIONS SOCIALES ACCESSIBLES EN AMONT ET LES SERVICES LIÉS À L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE**

ACTION 2

Développer des actions spécifiques à destination des jeunes bénéficiaires

DESCRIPTION DU PROJET

Nous souhaitons mettre en place des animations collectives destinées aux bénéficiaires de moins de 25 ans afin de les informer sur les droits sociaux et les démarches à effectuer pour les faire valoir.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Améliorer la compréhension des dispositifs existants en vulgarisant des notions souvent complexes
- Favoriser l'autonomie des bénéficiaires dans leurs démarches sociales

PLAN D'ACTION

- Réunir un groupe de travail parmi les membres du personnel du service social général de moins de 25 ans et le service de réinsertion socioprofessionnelle
- Recenser les informations sur lesquelles nous souhaitons communiquer
- Créer des supports d'information (brochures, présentations orales, ateliers interactifs, etc.)

SERVICES IMPLIQUÉS

- Service social général
- Service de réinsertion socioprofessionnelle

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de bénéficiaires ayant sollicités eux-mêmes d'autres droits sociaux
- Taux d'inscription aux ateliers
- Taux de participation aux ateliers

O.S.4

O.O.4.3 : DÉVELOPPER DES ACTIVITÉS À DESTINATION DES RÉSIDENTS DU HOME GUÉRIN

ACTION 1

Renforcer le développement des activités proposées aux résidents

DESCRIPTION DU PROJET

Le pire ennemi d'un résident en maison de repos est l'ennui. Multiplier et diversifier les activités proposées permet de le contrer.

Ces dernières années, un effort important a été consenti pour redynamiser les activités organisées par la maison de repos. Il est proposé de poursuivre cette voie via le développement de nouveaux partenariats, l'acquisition de matériel (par exemple, l'achat d'une borne musicale de type Mélo, nouveau matériel kinésithérapique), la mise en place de nouvelles activités ou encore étudier la possibilité d'accueillir un chat au Home Guérin.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Renforcer le bien-être et la qualité de vie de nos résidents
- Lutter contre l'isolement et l'ennui
- Maintenir l'autonomie et les capacités cognitives

SERVICES IMPLIQUÉS

- Home Guérin
- Partenaires extérieurs

PLAN D'ACTION

- Réunir un groupe de travail
- Réaliser un *brainstorming*
- Définir les besoins
- Budgétiser les coûts
- Identifier les partenariats possibles
- Réaliser des conventions de collaboration
- Réaliser une enquête de satisfaction auprès des résidents
- Réaliser les ajustements nécessaires

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de participation des résidents aux activités
- Nombre d'interventions de bénévoles ou intervenants extérieurs
- Taux de satisfaction des résidents

O.S.4

O.O.4.3 : DÉVELOPPER DES ACTIVITÉS À DESTINATION DES RÉSIDENTS DU HOME GUÉRIN

ACTION 2

Améliorer les espaces de vie existants

DESCRIPTION DU PROJET

Le Home Guérin est un lieu de vie, de lien social et d'identité collective.

Dans le cadre de notre volonté de mettre la qualité de vie au cœur de nos priorités, une réflexion sera menée pour repenser, embellir et réaménager les espaces de vie collectifs et individuels de la maison de repos, notamment via l'acquisition de plantes artificielles et/ou décorations diverses.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Renforcer le bien-être et la qualité de vie de nos résidents
- Favoriser un environnement accueillant, non médicalisé, qui évoque un "chez-soi" plutôt qu'un lieu institutionnel
- Impliquer les résidents dans leur environnement

SERVICES IMPLIQUÉS

- Home Guérin
- Résidents du Home Guérin

PLAN D'ACTION

- Réunir un groupe de travail
- Réaliser un *brainstorming*
- Définir les besoins
- Budgétiser les coûts
- Réaliser une enquête de satisfaction auprès des résidents

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de satisfaction des résidents

O.S.5

O.O.5.1 : PROPOSER DES FORMATIONS QUALIFIANTES ET ADAPTÉES AUX RÉALITÉS DE TERRAIN

ACTION 1

Créer un centre d'insertion socioprofessionnelle "agent d'entretien"

DESCRIPTION DU PROJET

Nous observons que de nombreux bénéficiaires présentent un faible niveau de qualification et rencontrent des difficultés importantes pour accéder au marché de l'emploi. Parallèlement, nous faisons face à une demande croissante en personnel dans le secteur du nettoyage. Afin de répondre à ce besoin tout en favorisant l'insertion socioprofessionnelle, nous prévoyons d'étudier la faisabilité de la création d'un Centre d'Insertion Socioprofessionnelle (CISP) dédié à la formation au métier d'agent d'entretien.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Favoriser l'insertion socioprofessionnelle des publics éloignés de l'emploi
- Répondre à une demande locale croissante en personnel d'entretien
- Structurer un partenariat local autour de la formation et de l'emploi
- Créer un tremplin vers l'emploi durable ou la formation qualifiante

SERVICES IMPLIQUÉS

- Service de réinsertion socioprofessionnelle

PLAN D'ACTION

- Recenser les centres de formation existants dans la région
- Recenser les bénéficiaires susceptibles d'être inscrits à ce CISP
- Lister les demandes d'emploi dans la filière du nettoyage et les partenaires potentiels
- Constituer un dossier pour solliciter un agrément
- Réaliser un état des lieux des infrastructures disponibles sur le territoire
- Déterminer les besoins logistiques, humains, matériels et financiers

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de bénéficiaires ayant suivi la formation
- Nombre de mises à l'emploi avant et après la mise en place du CISP

O.S.5

O.O.5.2 : DÉVELOPPER DAVANTAGE DE PARTENARIATS AVEC DES UTILISATEURS POUR LES MISES À L'EMPLOI ART60 ET 61

ACTION 1

Informer les acteurs locaux sur les opportunités d'engagement via l'article 60/61

DESCRIPTION DU PROJET

Nous avons la volonté de prospecter auprès d'utilisateurs potentiels en vue de multiplier nos partenariats et d'augmenter nos mises à l'emploi art60/61.

Nous souhaitons innover dans les outils promotionnels à développer en créant des capsules vidéos "emploi", des séminaires, speed-meeting insertion (rencontres brèves entre bénéficiaires et recruteurs ouverts à l'art. 60/61), etc.

OBJECTIFS POURSUIVIS

- Augmenter les mises à l'emploi des bénéficiaires
- Développer nos partenariats et élargir le panel de métiers auprès des bénéficiaires

SERVICES IMPLIQUÉS

- Service de réinsertion socioprofessionnelle

PLAN D'ACTION

- Faire le cadastre des profils disponibles au sein du C.P.A.S. pour les mises à l'emploi (qualifications, compétences, disponibilité, etc.)
- Recenser les utilisateurs que l'on souhaite attirer
- Réfléchir à des supports de communication
- Définir un endroit stratégique pour l'organisation d'un événement en présentiel

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de participation aux événements
- Nombre de mises à l'emploi art60/61
- Nombre de partenaires avec les utilisateurs externes