



CPAS
de Verviers

Déclaration de Politique Sociale 2024-2030

Préambule

La mandature à venir sera cruciale pour continuer à **développer et renforcer** l'action sociale dans notre commune. Ces six prochaines années représentent une véritable opportunité de consolider nos acquis tout en innovant face aux défis sociaux, économiques et environnementaux qui impactent nos concitoyens.

Notre vision repose sur trois piliers essentiels : **l'humain, la cohésion et l'efficacité**. Chaque projet sera pensé pour améliorer concrètement la qualité de vie des citoyens, avec une attention particulière portée aux plus vulnérables. Nous poursuivrons nos efforts pour offrir des solutions inclusives, en garantissant que personne ne soit laissé de côté, tout en **priviliégiant une approche axée sur l'autonomisation et l'accompagnement** afin de redonner à chacun les moyens de construire son propre chemin.

Notre action sera guidée par une collaboration étroite avec les acteurs locaux : partenaires institutionnels, associations, écoles, entreprises et citoyens. Ce travail en réseau permettra d'identifier les besoins spécifiques, de mutualiser les ressources et de proposer des initiatives pertinentes et adaptées.

La gestion rigoureuse des ressources sera un fil conducteur de notre mandat. Nous veillerons à optimiser les moyens disponibles tout en recherchant activement des financements externes, comme des subsides régionaux, fédéraux ou européens. Ces fonds supplémentaires permettront de soutenir des projets novateurs et ambitieux.

Cette volonté **constante d'innover** sera au cœur de notre démarche. Nous intégrerons les nouvelles technologies pour rendre les services plus accessibles et efficaces.

Ces six années seront placées sous le signe de la solidarité, de la collaboration et de l'adaptabilité, afin de faire de notre commune un modèle en matière d'action sociale et de qualité de vie pour tous.

1. Action sociale

Face aux enjeux croissants de la précarité, l'action sociale sera placée au cœur de nos priorités. Notre volonté est la mise en œuvre d'un plan global de lutte contre la pauvreté, basé sur une collaboration accrue entre les services du CPAS, la Ville de Verviers et les partenaires locaux.

L'accent sera mis sur la transversalité pour détecter rapidement les besoins émergents et y répondre de manière ciblée. Des laboratoires d'innovation sociale seront également créés pour expérimenter de nouvelles méthodes d'accompagnement et partager les bonnes pratiques.

a. Renforcer la collaboration locale pour une meilleure action sociale

Renforcer la collaboration locale pour améliorer l'action sociale est essentiel pour répondre efficacement aux besoins des citoyens. Une coopération renforcée entre le CPAS et les associations locales peut permettre d'optimiser les services offerts. Cela pourrait passer par l'organisation de tables rondes trimestrielles où les acteurs locaux échangeraient sur les besoins émergents et coordonneraient leurs actions. Par ailleurs, la création d'un portail numérique centralisé faciliterait l'accès aux outils et ressources disponibles, offrant ainsi une information claire sur les aides et dispositifs accessibles.

Un axe prioritaire consiste à développer des **partenariats solides avec des associations clés**. Les structures actives dans l'alphabétisation et l'apprentissage du français, telles que Lire & Écrire et le CRVI, sont indispensables pour accompagner les bénéficiaires confrontés à des barrières linguistiques. De même, les associations d'éducation permanente¹ jouent un rôle crucial notamment pour les missions d'insertion sociale notamment en animant des espaces d'échanges citoyens, où les participants peuvent développer leur confiance en eux, acquérir des connaissances sur leurs droits et s'intégrer davantage dans la société. Par ces actions concrètes, elles contribuent à réduire les inégalités et à offrir de réelles opportunités d'autonomie et d'épanouissement à ceux qui en ont le plus besoin.

Dans un monde de plus en plus digitalisé, les espaces publics numériques (EPN) et le Centre de formation LNS² sont des partenaires stratégiques pour **promouvoir l'inclusion numérique** et développer les compétences des citoyens aux outils modernes. Les initiatives proposées incluent des ateliers d'initiation à l'informatique pour les personnes éloignées du numérique, des sessions pour maîtriser les démarches administratives en ligne, ainsi que des formations spécialisées sur des outils comme les logiciels bureautiques, les réseaux sociaux ou la cybersécurité. Ces actions aident les citoyens à relever les défis du numérique, à renforcer leur employabilité et à favoriser leur inclusion sociale dans un monde connecté.

Un autre axe stratégique concerne l'insertion socioprofessionnelle, qui reste un levier fondamental pour **offrir des perspectives durables aux bénéficiaires**. Il est nécessaire de renforcer les collaborations avec des acteurs tels que le Forem, l'IFAPME et d'autres

¹ Ex : PAC, ARC Verviers, Centre Femme/Homme, etc.

² Centre de formation du FOREM situé à Heusy

organismes de formation afin de proposer des parcours adaptés aux besoins du marché du travail. Des actions concrètes viendront soutenir cet objectif : des ateliers pratiques pour préparer les bénéficiaires aux entretiens d'embauche, des simulations en entreprise pour développer des compétences techniques, ainsi que des formations spécifiques élaborées en partenariat avec les entreprises locales. Ces initiatives contribueront à créer un environnement favorable à l'épanouissement professionnel et social des citoyens.

b. Simplifier, informer, accompagner : Réduire le non-recours aux droits

Le non-recours aux droits demeure un problème majeur qui prive de nombreuses personnes de l'aide à laquelle elles ont droit. Ce phénomène, souvent causé par des démarches complexes, un manque d'information ou une méfiance envers les institutions, appelle à une refonte des pratiques pour garantir une meilleure accessibilité, tout en préservant l'équilibre entre solidarité et responsabilisation.

En repensant l'accès aux droits de manière globale et inclusive, il est possible de réduire significativement le non-recours tout en responsabilisant les citoyens. Le CPAS doit rester un outil de solidarité au service des plus fragiles, tout en soutenant leur autonomie. Cette démarche, fondée sur la proximité, l'écoute et l'innovation, contribuera à construire une société plus juste et équitable.

Une première étape consiste à **simplifier au maximum les démarches administratives**. La numérisation des procédures doit être pensée de manière inclusive, avec des plateformes conviviales adaptées aux besoins des usagers. Pour éviter d'exclure les personnes peu à l'aise avec les outils numériques, des espaces physiques et des ateliers seront proposés³ pour accompagner les usagers peu familiers avec les outils digitaux.

L'information joue également un rôle clé dans la lutte contre le non-recours. **Des campagnes de sensibilisation⁴ inclusives**, utilisant des supports variés et traduites dans plusieurs langues, permettraient de toucher un large public. En parallèle, il est essentiel **de former les professionnels de proximité**, comme les enseignants, les médecins ou les travailleurs du monde associatif, pour qu'ils puissent repérer et orienter les personnes en situation de précarité.

Dans une **optique de prévention**, il est important de favoriser l'autonomie des citoyens. Des ateliers pratiques sur la gestion administrative, l'usage des outils numériques ou encore l'apprentissage actif du français pourraient leur permettre de mieux gérer leurs démarches.

Enfin, pour s'assurer de l'efficacité des actions mises en place, il est indispensable de mesurer régulièrement leur impact à travers des systèmes d'évaluation. Ces données permettraient d'ajuster les dispositifs en fonction des besoins réels.

³ Voir P2 → a. Renforcer la collaboration locale pour une meilleure action sociale

⁴ Voir P9 → Communication externe

c. Expérimenter de nouvelles méthodes d'accompagnement

Le monde évolue rapidement, et avec lui, les besoins et les attentes des individus. Face à une précarité grandissante, il est impératif de repenser nos approches et nos méthodes de travail. Il n'est plus possible de s'accrocher à des pratiques dépassées : nous devons adopter une vision tournée vers l'innovation et la créativité pour répondre aux défis actuels. Nous avons en interne les compétences et les talents nécessaires pour faire face, mais il est essentiel d'optimiser nos efforts et de travailler de manière plus efficace. Pour cela, il faut **encourager des pratiques novatrices et collaboratives**, en mettant à profit l'intelligence collective et les outils modernes pour agir avec agilité et pertinence.

L'implication directe des citoyens est cruciale pour ajuster les services sociaux à leurs besoins. Des groupes de parole et une application participative permettraient aux bénéficiaires de partager leurs expériences, signaler des besoins spécifiques et proposer des idées d'amélioration. Cette démarche favorise une co-construction des solutions.

Des **laboratoires d'innovation sociale** pourraient également être créés pour tester de nouvelles solutions, en impliquant directement les bénéficiaires dans le processus de réflexion et d'amélioration. Ces espaces collaboratifs impliqueraient des bénéficiaires, des professionnels du secteur social et des partenaires institutionnels. Il permettra d'évaluer et de développer des solutions novatrices à des problématiques concrètes. Par exemple, des projets pilotes pourraient inclure l'utilisation de technologies de réalité virtuelle ou des partenariats avec des universités pour baser les actions sur des données probantes et d'évaluer rigoureusement leur impact.

L'idée est de mettre en place des mesures ciblées répondant aux besoins locaux, comme la lutte contre la précarité énergétique, la lutte contre le décrochage scolaire, la valorisation des compétences des citoyens, etc.

2. Problématiques liées au logement

Face aux défis persistants du mal-logement et des besoins de relogement, nous proposerons de **renforcer la cellule « Logement »** du CPAS, en proposant un partenariat avec la Ville. Cette structure dédiée se concentrera sur les situations de crise, telles que les squats, les expulsions, et les d'adresses de référence, afin de réfléchir à des solutions efficaces et adaptées aux personnes en difficulté.

Pour répondre aux urgences immédiates, il faut également aborder le défi de manière collective au niveau de **l'arrondissement**, en collaboration avec les autres CPAS qui ne disposent pas de structures d'urgence sociale. Nous travaillerons à la mise en place de solutions adaptées afin que l'entièreté de la charge, pour accueillir les familles et les personnes seules en situation critique, ne repose pas uniquement sur Verviers. L'objectif est de garantir un accueil digne, sécurisé, et respectueux des droits de chacun, tout en visant à accompagner ces personnes vers un logement stable et durable.

Enfin, nous poursuivrons une **collaboration étroite avec les organismes publics de logements sociaux et les agences immobilières sociales** pour renforcer l'offre de logements accessibles. Cette coopération permettra de mieux utiliser le potentiel des structures existantes et d'assurer un accès plus rapide et équitable à des logements adaptés aux besoins des plus vulnérables. Nous travaillerons à faciliter l'accès à ces dispositifs pour les personnes en situation de précarité, et à promouvoir des solutions innovantes pour lutter contre la pénurie de logements sociaux.

En outre, pour **lutter contre le sans-abrisme**, nous renforcerons notre action en faveur des personnes sans domicile fixe en proposant des dispositifs d'accompagnement spécifiques favorisant la réintégration sociale. Nous pourrions agir beaucoup plus concrètement en nous basant sur le rapport issu de notre participation au dénombrement du sans-abrisme et de l'absence de chez-soi, réalisé fin octobre 2024 par la Fondation Roi Baudouin. Ce rapport local présentera le contexte, les chiffres, les caractéristiques du public cible et les principaux enseignements de ce dénombrement. Ces données permettront de mettre en œuvre des politiques spécifiques et d'en mesurer les effets de manière concrète. La dignité humaine et le respect des droits des sans-abris seront au cœur de notre approche, avec un soutien renforcé pour prévenir les situations de rupture et accompagner chaque individu vers une solution pérenne.

En mettant en œuvre ces mesures, notre objectif est de répondre le plus efficacement possible aux crises tout en s'attaquant aux causes structurelles du mal-logement, en faisant du droit au logement une priorité absolue et une réalité pour tous.

3. Maisons de repos

Le bien-être des résidents de nos maisons de repos sera renforcé grâce à des investissements ciblés et une approche centrée sur l’humain. Nous **moderniserons le matériel** afin de garantir un environnement confortable et sécurisé. Cela inclura, par exemple, l’acquisition de dispositifs innovants pour faciliter la mobilité des résidents, et l’amélioration des espaces communs pour les rendre plus chaleureux et conviviaux.

Nous continuerons à **implémenter le modèle TUBBE⁵**, une philosophie qui place l’écoute et le respect des besoins individuels au centre des pratiques. Ce modèle encourage l’autonomie des résidents en les impliquant directement dans les décisions qui les concernent, qu’il s’agisse du choix des repas, des activités ou de l’aménagement des espaces de vie et ce afin de donner à chacun une voix et favoriser un sentiment d’appartenance et de responsabilité.

Pour préserver et stimuler les capacités cognitives et physiques des résidents, nous accentuerons le développement des activités sur mesure telles que des ateliers artistiques, des activités intergénérationnelles, des sessions de jardinage thérapeutique, des exercices adaptés ou encore des programmes de musique et de danse. Ces initiatives contribueront à maintenir leur bien-être psychologique et physique tout en enrichissant leur quotidien.

Pour renforcer **les liens et la communication entre les familles, les soignants et les résidents**, de initiatives innovantes seront expérimentées. Par exemple, des boîtes à idées, physiques et numériques, pour permettre aux résidents et familles de partager facilement leurs suggestions. Ou encore des ateliers thématiques organisés sur des sujets précis comme la nutrition ou les soins, offrant un espace d’échange ciblé et constructif. L’idée d’un réseau d’ambassadeurs communautaires, composé de résidents et de familles volontaires, assurant un relais entre l’administration et les parties prenantes, pourrait également être suggérée. Ces approches favorisent une collaboration efficace et respectueuse au sein de nos maisons de repos.

Parallèlement, nous mettrons en place des actions concrètes pour répondre aux **défis liés à la pénibilité du travail et à l’absentéisme chronique⁶**. Bien que nos normes internes garantissent un nombre suffisant de soignants, la pénurie de personnel qualifié et la concurrence accrue des autres établissements de soins dans l’arrondissement compliquent la situation. Nous agirons pour améliorer les conditions de travail, renforcer l’attractivité de nos structures et fidéliser nos équipes. Cela inclut des mesures visant à réduire la pénibilité, à revaloriser les métiers de soin et à instaurer un climat de travail motivant et serein, bénéfique tant pour le personnel que pour les résidents.

⁵ <https://tubbe.be/fr/tubbe/>

⁶ Voir point 5 : Gestion du personnel

4. Enfance

Trop d'enfants, ici, dans notre commune, grandissent encore dans des conditions inacceptables. Nous devons leur offrir un avenir meilleur et un accompagnement à la hauteur de leurs besoins.

La prise en charge des mineurs en situation de précarité et nécessitant un hébergement spécialisé appelle à des solutions innovantes et adaptées aux besoins des enfants et des adolescents. Parmi les projets sur lesquels le CPAS doit se pencher durant la mandature, figure **la conception d'une maison de l'enfance moderne**, un lieu structurant et inclusif, capable de répondre aux besoins des différentes tranches d'âge. Cette structure serait divisée en deux pôles distincts : un pôle pour la petite enfance, proposant des activités éducatives et ludiques adaptées aux plus jeunes, et un pôle pour les adolescents, avec des espaces dédiés à l'apprentissage, à la socialisation et à l'épanouissement personnel.

En parallèle, sachant que les services d'aide à la jeunesse sont souvent confrontés à une surcharge de dossiers et à un manque de personnel, il est nécessaire **d'agir efficacement en amont**. Une attention particulière sera portée au renforcement des partenariats avec les écoles pour détecter précocement les situations à risque, telles que le décrochage scolaire ou les violences intrafamiliales. Par exemple, des cellules interdisciplinaires regroupant enseignants, travailleurs sociaux et psychologues pourraient être créées pour intervenir rapidement auprès des jeunes en difficulté et orienter ceux-ci vers des structures adaptées.

La qualité de **l'encadrement** joue également un rôle central. Pour y répondre, un programme de formation continue pour les intervenants sociaux sera mis en place. Ce programme visera à doter les professionnels d'outils modernes et à renforcer leurs compétences face à des problématiques complexes, comme le harcèlement ou les troubles psychologiques. Ces formations intégreront également une sensibilisation aux enjeux numériques, notamment les dangers des réseaux sociaux, afin de mieux protéger les jeunes dans leur quotidien et de prévenir les risques liés au cyberharcèlement ou à l'exposition à des contenus inappropriés.

Enfin, la **lutte contre la stigmatisation sociale** des jeunes placés doit être au cœur des actions. Ces enfants, souvent marginalisés, doivent être valorisés et intégrés dans la vie sociale et culturelle locale. À cet effet, des projets artistiques ou culturels, tels que des expositions ou des spectacles co-crésés avec les jeunes, pourraient être mis en place. Ces initiatives doivent devenir récurrentes pour permettre non seulement de changer le regard du public, mais aussi de renforcer la confiance et l'estime de soi des jeunes concernés.

Des mesures, ancrées dans une approche collaborative, offriront aux enfants et adolescents en difficulté les meilleures chances de bâtir un avenir serein et épanoui. La mise en œuvre de ces mesures doit être accompagnée d'un suivi une fois la majorité atteinte. Afin d'encadrer au mieux les jeunes sortant de nos structures résidentielles, notre site du « Tombeux » sera dédié à des logements de transition afin que le jeune puisse démarrer avec les meilleures chances dans la vie. Les jeunes hébergés dans ces logements seront suivis par une équipe pluridisciplinaire du CPAS. Un accompagnement similaire pourra être proposé à tout jeune quittant nos structures.

5. Gestion du personnel

a. Le bien-être du personnel comme objectif

Le bien-être du personnel du CPAS est une condition essentielle pour offrir un service de qualité aux citoyens. Cela passe par l'amélioration des conditions de travail, notamment en garantissant des locaux adaptés et bien équipés, ainsi qu'en veillant à une charge de travail équilibrée.

Face à la **charge émotionnelle** liée à leurs missions, les agents doivent pouvoir compter sur un soutien psychologique accessible. La création d'espaces d'expression, tels que des réunions régulières pour partager leurs difficultés, permettra également de trouver des solutions collectives et d'alléger la pression.

Investir dans la **formation** et le développement professionnel des agents est un autre levier clé. Il est essentiel de proposer des formations continues pour renforcer leurs compétences et d'accompagner leurs évolutions de carrière grâce à des plans de développement personnel. Les échanges entre collègues, par le biais d'ateliers ou de groupes de travail, peuvent également enrichir les pratiques professionnelles et renforcer les liens au sein des équipes.

L'utilisation des **nouvelles technologies**⁷, en particulier l'intelligence artificielle (IA), constitue un levier important pour améliorer le travail des services du CPAS de Verviers. Automatiser certaines tâches répétitives et chronophages permet de gagner en efficacité et de libérer du temps pour les agents administratifs, qui peuvent ainsi se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée. Toutefois, il est essentiel que l'usage de ces outils reste mesuré lorsqu'il s'agit du travail des assistants sociaux, car c'est dans l'échange et l'écoute que réside l'essence de l'accompagnement social.

La revalorisation du travail des agents est primordiale. Cela passe par la mise en avant des réussites individuelles et collectives, ainsi que par des évaluations bienveillantes, axées sur la progression. Favoriser un **climat de travail positif** est également crucial : des moments de convivialité et une communication interne fluide renforceront l'esprit d'équipe et l'implication des agents. La mise en place de journées thématiques permet également de favoriser l'échange d'idées et l'innovation.

Enfin, il est essentiel de mesurer régulièrement l'impact des initiatives mises en place. Des enquêtes de satisfaction permettront de recueillir les ressentis des agents et d'ajuster les actions en conséquence. Le dialogue constant avec les syndicats est également indispensable pour anticiper les besoins et résoudre les éventuels conflits.

En mettant en œuvre ces mesures, le CPAS peut non seulement créer un environnement de travail épanouissant, mais aussi favoriser un véritable esprit d'équipe, où chacun, du plus haut de la hiérarchie au plus bas, joue un rôle essentiel. L'implication de tous, à chaque niveau, renforce le sentiment d'appartenance et permet de construire des solutions collectives et durables.

⁷ Ex : Outils collaboratifs numériques, automatisation robotisée des processus, réalité virtuelle, etc.

b. Lutte contre l'absentéisme

La lutte contre l'absentéisme au sein de notre institution nécessite une approche globale et proactive, visant à combiner prévention, accompagnement, et communication. La première étape consiste à analyser en profondeur les causes de l'absentéisme. Un audit interne, via des enquêtes anonymes ou des entretiens individuels, permet d'identifier les facteurs déclencheurs tels que le stress, la surcharge de travail ou des problèmes organisationnels. Il est également essentiel de collecter et d'analyser les données d'absentéisme pour détecter les tendances récurrentes, qu'elles soient liées à des services, des périodes ou des motifs spécifiques.

Pour **prévenir ces causes**, il est crucial de promouvoir un environnement de travail sain. Cela inclut l'aménagement ergonomique des postes de travail, l'organisation d'ateliers de gestion du stress ou de séances de soutien psychologique, et la mise en place d'horaires flexibles ou de télétravail lorsque cela est possible. Par ailleurs, renforcer la communication et la transparence entre la direction et les employés contribue à améliorer la confiance et le dialogue. Des réunions régulières peuvent servir à recueillir les besoins des agents, tandis que la formation des managers à une gestion bienveillante et participative est indispensable pour favoriser une ambiance de travail positive.

Afin de renforcer la **motivation et l'engagement**, il est pertinent d'organiser des activités de cohésion, comme des team buildings ou des sorties collectives, afin de renforcer l'esprit d'équipe et d'améliorer l'atmosphère générale.

La **santé** des employés doit également être une priorité. Proposer des bilans de santé annuels, faciliter l'accès aux vaccinations saisonnières, ou encore sensibiliser aux troubles musculo-squelettiques par des campagnes d'information sont des actions concrètes pour prévenir les absences liées à des problèmes de santé.

Dans la gestion quotidienne des absences, il est essentiel d'adopter une approche bienveillante mais rigoureuse. Organiser des entretiens de retour systématiques après chaque absence permet de mieux comprendre les raisons et de montrer aux employés que leur bien-être compte. Par ailleurs, un suivi des certificats médicaux, tout en respectant la vie privée, contribue à limiter les abus. Si des comportements inappropriés existent, ils ne doivent pas occulter la majorité des situations, qui sont légitimes mais il est essentiel de distinguer les cas pour apporter une réponse adaptée.

Il est également important de sensibiliser les employés **aux impacts de l'absentéisme** sur l'équipe et les services publics. Cela peut passer par des ateliers collaboratifs, permettant de co-construire des solutions, ou par des campagnes de communication interne sur l'importance de l'assiduité pour le bon fonctionnement de l'organisation.

Enfin, toutes ces actions doivent être évaluées régulièrement pour en mesurer l'efficacité. L'établissement d'indicateurs clés de performance, comme le taux d'absentéisme ou la satisfaction des employés, permet de suivre les progrès réalisés. Un bilan annuel des mesures entreprises, assorti d'ajustements si nécessaire, garantit une amélioration continue et durable.

6. Finances

La **gestion financière rigoureuse** est un pilier incontournable pour garantir la pérennité et l'efficacité des services du CPAS. Nous continuerons à optimiser nos ressources grâce à une vigilance constante sur les dépenses et à une recherche proactive de subsides auprès des différents niveaux de pouvoir, qu'il s'agisse de financements régionaux, fédéraux ou européens. Par exemple, nous nous attacherons à solliciter des subsides pour des projets innovants en matière d'inclusion sociale, tels que des programmes de réinsertion professionnelle ou de soutien aux familles monoparentales.

L'anticipation des **mesures gouvernementales** sera essentielle pour adapter nos actions de manière proactive et préserver nos finances. Nous analyserons systématiquement les impacts des réformes et politiques publiques, notamment en matière de sécurité sociale, pour ajuster nos priorités et garantir la continuité des aides essentielles.

Nous nous engageons également à maintenir une **transparence** budgétaire exemplaire afin de garantir la confiance de la population et de nos partenaires institutionnels.

Par ailleurs, un suivi rigoureux des projets sera instauré afin de garantir leur efficacité et leur impact social. Chaque projet fera l'objet d'une évaluation périodique basée sur des indicateurs précis, comme le nombre de bénéficiaires touchés, l'amélioration de leur situation ou encore les économies réalisées.

Enfin, pour renforcer nos capacités financières à long terme, nous explorerons de nouvelles sources de revenus, telles que des partenariats publics-privés ou le développement de projets générateurs de revenus, tout en restant fidèles à notre mission sociale et à nos valeurs.

7. Travaux

Les infrastructures du CPAS seront modernisées pour mieux répondre aux besoins croissants des usagers et offrir des conditions de travail optimales aux employés. Ces efforts s'inscrivent dans une **vision globale d'amélioration durable et d'efficacité organisationnelle**.

Par ailleurs, des investissements importants seront consacrés à l'acquisition de matériel moderne et adapté pour le personnel administratif, soignant et socio-éducatif. Ces équipements permettront de faciliter le travail quotidien, d'améliorer les services rendus et de garantir un cadre professionnel de qualité. Du matériel informatique performant pour les équipes administratives aux équipements spécialisés pour le personnel soignant des maisons de repos, chaque métier aura les outils nécessaires pour exceller dans ses missions au service des citoyens.

La rénovation énergétique de la Lainière et la restructuration du bâtiment de l'«Ex B-Post» constitueront les projets phares de la mandature. Ces rénovations viseront des normes ambitieuses en matière de durabilité et d'efficacité énergétique. L'objectif est de créer des infrastructures qui non seulement répondent aux besoins actuels, mais anticipent également les défis futurs liés aux enjeux climatiques.

La rénovation énergétique de la Maison de repos **La Lainière** ainsi que ses abords constitue une rénovation ambitieuse qui permettra non seulement d'améliorer l'efficacité énergétique, mais aussi de revitaliser un bâtiment clé pour le CPAS et la ville de Verviers, redonnant ainsi toute sa valeur à un site qui, bien que vieillissant, a un potentiel énorme pour contribuer à l'attractivité de l'entrée de ville. Le CPAS de Verviers, s'engage à transformer la Résidence La Lainière en un lieu moderne, accueillant et durable.

L'achat du bâtiment de l'ex **BPost**, accolé au bâtiment de l'administration centrale du CPAS a pour objectif de centraliser les services en un seul lieu, plus accessible et fonctionnel afin de renforcer la synergie entre les équipes en favorisant une collaboration plus fluide et efficace, tout en améliorant considérablement l'accueil et le suivi des bénéficiaires grâce à des espaces adaptés, modernes et chaleureux. Ces travaux permettront l'extension de nos locaux en réhabilitant un espace vide du centre-ville. Enfin, nous veillerons à ce que ces transformations soient conduites de manière participative, en consultant les usagers, les employés et les partenaires institutionnels. Leurs retours seront intégrés à chaque étape du processus pour garantir que les infrastructures modernisées répondent pleinement aux attentes et renforcent le rôle du CPAS comme acteur clé de la solidarité sociale dans la commune.

8. Communication

La **communication externe** du CPAS sera significativement renforcée pour mieux faire connaître nos actions, valoriser nos initiatives et garantir une transparence exemplaire. Une stratégie de communication claire, inclusive et accessible permettra d'établir un lien de confiance durable avec les citoyens, tout en facilitant l'accès à nos services et en mettant en lumière notre impact au quotidien.

Nous déploierons des outils modernes et adaptés aux différents publics. Un onglet actualité sur notre site internet informera les citoyens des projets en cours, des événements organisés et des aides disponibles. Notre présence active sur les réseaux sociaux sera dynamisée avec des publications régulières incluant des témoignages, des vidéos explicatives et des infographies pour rendre les informations claires et engageantes. Par exemple, des campagnes spécifiques seront développées pour toucher des publics cibles, comme les jeunes, les familles en difficulté ou les seniors, en utilisant des canaux appropriés et des messages adaptés.

Des campagnes d'information thématiques seront également mises en place, abordant des sujets clés comme l'accès aux aides sociales, les droits des bénéficiaires, ou encore les initiatives portées par le CPAS au sein des maisons de repos. Ces actions viseront à rendre les services plus visibles et compréhensibles pour tous.

En **interne**, une communication renforcée favorisera la collaboration et l'efficacité des équipes. Des réunions régulières permettront de partager les avancées des projets, les retours d'expérience et les idées pour améliorer les pratiques. Par ailleurs, un intranet interactif sera déployé, offrant un espace centralisé où les employés pourront accéder à des ressources utiles, échanger des informations en temps réel, et suivre les actualités internes. Ce portail inclura des outils collaboratifs, des tutoriels, et une foire aux questions pour simplifier les démarches et encourager un travail d'équipe fluide.

Pour assurer une communication interne efficace au sein de notre institution, il est essentiel de mettre en place une cartographie des flux de communication. Ce schéma permettra d'analyser et de visualiser les canaux, les processus et les interactions entre les différents niveaux hiérarchiques et départements, en identifiant les éventuels points de blocage ou chevauchements, afin d'analyser comment l'information circule à travers les différents niveaux hiérarchiques et départements, en établissant des processus clairs pour garantir que l'information parvienne efficacement à tous les destinataires.

Enfin, il est essentiel de favoriser une culture de la transparence et de l'écoute, en mettant en place des canaux de remontée d'information où les employés peuvent exprimer leurs préoccupations et suggestions. Des formations à la communication, sensibilisant à l'importance de la gestion des flux d'information, complètent ce dispositif.

En renforçant à la fois la communication externe et interne, le CPAS se dotera d'un levier puissant pour accroître son efficacité, renforcer son image auprès des citoyens, et mobiliser toutes ses parties prenantes autour d'un objectif commun : un service social de qualité, proche et transparent.

Conclusion

Face aux défis croissants en matière de précarité, de logement, de santé mentale, d'accompagnement des jeunes et de gestion des ressources, le CPAS de Verviers s'inscrit dans une démarche proactive et ambitieuse. En mettant l'accent sur l'innovation sociale, la collaboration avec les acteurs locaux, et une gestion rigoureuse des finances et des infrastructures, nous entendons offrir des solutions concrètes et durables aux besoins des citoyens.

Parmi nos priorités figurent la lutte contre le mal-logement, l'amélioration des conditions de vie dans nos maisons de repos, le renforcement de l'insertion socioprofessionnelle et la réduction du non-recours aux droits. En parallèle, l'attention portée au bien-être des équipes du CPAS permettra de garantir un service public humain et efficace.

En combinant solidarité, modernité et adaptabilité, nous ambitionnons de faire du CPAS de Verviers un acteur central et exemplaire de la cohésion sociale, tout en plaçant les citoyens et leur autonomie au cœur de notre action.