CPAS
de Verviers

Programme stratégique transversal du CPAS de Verviers

Les priorités et les actions du CPAS pour les années à venir

Ce document présente les projets que le CPAS souhaite mettre en œuvre pour mieux répondre aux besoins des habitants de Verviers.

COMPRENDRE LE PROGRAMME

Le Programme stratégique transversal

Le Centre public d'action sociale de Verviers accompagne les personnes qui rencontrent une difficulté et organise des services pour les enfants, les adultes et les aînés. Pour orienter ce travail sur plusieurs années, le CPAS s'appuie sur un Programme stratégique transversal, appelé PST.

Le PST rassemble les priorités et les projets que le CPAS souhaite mettre en œuvre. Il relie les besoins observés sur le terrain, les orientations de la Déclaration de politique sociale 2024-2030 et le travail des services.

Pourquoi ce programme

- mieux faire connaître les aides et réduire le non-recours aux droits sociaux
- améliorer l'accompagnement des personnes, des familles, des enfants et des aînés
- renforcer les réponses en matière de logement et de sans-abrisme
- moderniser les services tout en protégeant les informations personnelles
- utiliser les moyens humains, financiers et techniques de manière responsable

8 **axes stratégiques**

80 **actions**

Chaque action doit ensuite être planifiée, dotée de moyens et suivie dans le temps. Le programme peut évoluer lorsque les besoins de la population, les décisions publiques ou les réalités du terrain changent.

LA DÉMARCHE

Comment le programme a été élaboré

Le PST a été construit progressivement à partir des orientations politiques, de l'expérience des services et des projets utiles aux publics du CPAS.

1 Définir les priorités sociales

La Déclaration de politique sociale 2024-2030 fixe les grandes orientations du CPAS pour la mandature.

2 Recueillir les projets des services

Les services ont traduit ces orientations en propositions concrètes, en tenant compte de leur expérience et des besoins rencontrés.

3 Organiser les actions

Les propositions ont été regroupées en huit axes, puis en objectifs et en actions afin de rendre le programme lisible et cohérent.

4 Préparer le suivi

Pour chaque projet, le CPAS précisera les responsables, le calendrier, les moyens et les indicateurs permettant de suivre sa réalisation.

Un programme vivant

Le PST sert de fil conducteur. Son avancement sera examiné régulièrement. Certaines actions pourront être adaptées, reportées ou complétées lorsque la situation l'exige. La publication du programme permet à chacun de connaître les priorités du CPAS.

VUE D'ENSEMBLE

Les huit axes du programme

Les actions sont classées par grands domaines. Les pages suivantes reprennent leur numéro officiel.



Axe 1 Renforcement de l'action sociale et lutte contre la précarité

Mieux coordonner l'aide sociale, faire connaître les droits et expérimenter de nouvelles formes d'accompagnement.

Mieux collaborer pour renforcer l'action sociale

1.1.1 Développer un réseau de collaboration avec les CPAS de l'arrondissement

1.1.2 Organiser des rencontres trimestrielles entre les acteurs sociaux du CPAS et ses partenaires

1.1.3 Créer un portail numérique regroupant les informations sur les aides

1.1.4 Renforcer les partenariats avec les associations d'alphabétisation et d'insertion sociale

1.1.5 Faire connaître les espaces publics numériques et proposer des formations aux outils numériques

1.1.6 Organiser des ateliers thématiques répondant aux besoins des publics

Réduire le non-recours aux droits sociaux

1.2.1 Informer et former les professionnels de proximité sur les droits sociaux

1.2.2 Mener des campagnes d'information sur les différentes aides sociales

Tester de nouvelles méthodes d'accompagnement

1.3.1 Revoir le parcours d'insertion socioprofessionnelle

1.3.2 Créer des laboratoires d'innovation sociale pour tester de nouvelles formes d'accompagnement

1.3.3 Adapter l'accompagnement social aux réformes du chômage et aux futures mesures gouvernementales

Axe 2 Logement

Aider les personnes à accéder à un logement digne, à y rester et renforcer les réponses au sans-abrisme.

Faciliter l'accès à un logement digne

2.1.1 Créer une cellule consacrée au logement

2.1.2 Renforcer la cellule Logement avec la Ville

2.1.3 Construire une stratégie logement avec les partenaires locaux

2.1.4 Cartographier les lieux et les situations à risque en cas de crise, d'expulsion ou de squat

2.1.5 Augmenter, dans la mesure du possible, le nombre de logements temporaires

2.1.6 Renforcer la collaboration avec les agences immobilières sociales

2.1.7 Soutenir davantage les personnes pour les aider à rester dans leur logement

Lutter contre le sans-abrisme

2.2.1 Augmenter la capacité d'accueil de l'abri de nuit

2.2.2 Élaborer un plan d'action contre le sans-abrisme et l'absence de chez-soi

2.2.3 Mettre en œuvre les actions d'accompagnement prévues dans ce plan

Axe 3 Modernisation et renforcement des maisons de repos

Améliorer le cadre de vie, les équipements et la participation dans les maisons de repos.

Améliorer les conditions de vie des résidents

3.1.1 Réorganiser la résidence La Lainière

3.1.2 Moderniser les équipements et les bâtiments des résidences

3.1.3 Déployer un outil mobile pour améliorer la gestion et le suivi des résidents

3.1.4 Développer une organisation inspirée du modèle Tubbe afin de renforcer l'autonomie des résidents

3.1.5 Proposer des activités adaptées aux besoins et aux souhaits des résidents

Renforcer le dialogue entre les résidents, les familles et les professionnels

3.2.1 Créer un réseau participatif réunissant les résidents, les familles et les professionnels

3.2.2 Organiser pour le personnel des ateliers sur la nutrition et les soins

Axe 4 Accompagnement de l'enfance et des jeunes

Moderniser l'accueil, renforcer les partenariats et mieux accompagner les jeunes.

Moderniser les maisons d'enfants

4.1.1 Développer l'accompagnement socio-éducatif et les rencontres familiales

4.1.2 Concevoir une maison de l'enfance moderne et inclusive, adaptée aux différents âges

4.1.3 Renforcer les partenariats avec les écoles pour repérer plus tôt les situations à risque

4.1.4 Organiser un dialogue entre les différents professionnels qui accompagnent les jeunes en difficulté

4.1.5 Adapter les projets pédagogiques aux besoins du terrain et des structures

Renforcer la qualité de l'accompagnement et la formation

4.2.1 Établir un plan de formation continue pour les travailleurs sociaux, notamment sur les enjeux numériques

4.2.2 Développer des programmes éducatifs contre le harcèlement et les dangers des réseaux sociaux

4.2.3 Proposer des activités culturelles et artistiques favorisant l'insertion sociale des jeunes

Mieux accompagner les jeunes lors des transitions

4.2.4 Accompagner de manière spécifique les jeunes qui quittent les établissements du CPAS

Axe 5 Ressources humaines et bien-être du personnel

Soutenir les agents, développer les compétences et préserver la continuité du service.

Améliorer le bien-être au travail

5.1.1 Maintenir un soutien, notamment psychologique, pour les agents

5.1.2 Organiser des journées thématiques sur l'environnement de travail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

5.1.3 Développer la formation continue et mieux valoriser les réussites professionnelles

5.1.4 Mettre en place un plan pour attirer et retenir le personnel dans les métiers en pénurie

Réduire l'absentéisme et renforcer l'attractivité du CPAS

5.2.1 Créer une cellule chargée du suivi du pointage

5.2.2 Analyser les causes de l'absentéisme et élaborer un plan d'action

5.2.3 Mettre en œuvre le plan global de lutte contre l'absentéisme

5.2.4 Adapter le télétravail aux fonctions et aux besoins des services

Organiser la transmission des connaissances

5.3.1 Préparer les départs à la pension et organiser la transmission des connaissances, notamment avec l'aide d'outils numériques et de l'intelligence artificielle

Axe 6 Communication

Mieux informer les citoyens, les familles, les partenaires et les équipes.

Développer la communication interne

6.1.1 Installer des écrans d'information sur les sites du CPAS afin de mieux partager les actualités internes et les réussites collectives

Renforcer la communication avec le public

6.2.1 Mieux faire connaître les maisons de repos et de soins du CPAS

6.2.2 Mettre en place un nouveau site internet

6.2.3 Élaborer un plan de communication pour les réseaux sociaux

6.2.4 Mener des campagnes d'information sur les aides du CPAS

6.2.5 Mener des campagnes d'information sur les initiatives des maisons de repos et de soins

Axe 7 Gestion financière et modernisation de l'administration

Utiliser au mieux les ressources publiques et moderniser les bâtiments, les outils et les procédures.

Mieux utiliser les ressources et diversifier les financements

7.1.1 Revoir l'organisation administrative de l'action sociale et encadrer l'usage de l'intelligence artificielle

7.1.2 Rechercher activement des subsides régionaux, fédéraux et européens

7.1.3 Mettre en place un suivi hebdomadaire de l'emploi dans les maisons de repos et de soins

7.1.4 Renforcer le suivi financier et budgétaire

Moderniser les outils, les bâtiments et les procédures

7.2.1 Étendre l'utilisation de l'outil de gestion EOS dans les services

7.2.2 Réhabiliter l'ancien site Bpost pour y créer une cité sociale

7.2.3 Renforcer la sécurité de l'abri de nuit

7.2.4 Élaborer un plan de rénovation énergétique des bâtiments

7.2.5 Intégrer les services MSE et SMD dans l'outil EOS

7.2.6 Équiper les agents en ordinateurs portables et en outils de visioconférence

7.2.7 Numériser les archives des services MSE et SMD

Axe 7 suite Gestion financière et modernisation de l'administration

Suite des actions consacrées aux outils, aux bâtiments et aux procédures du CPAS.

Moderniser les outils, les bâtiments et les procédures

7.2.8 Déployer une plateforme de communication interne

7.2.9 Dématérialiser l'ensemble du processus de paiement

7.2.10 Intégrer l'intelligence artificielle dans certaines pratiques professionnelles, dans un cadre défini

7.2.11 Mettre en place un logiciel de gestion de la maintenance des équipements et des bâtiments

7.2.12 Réaliser des travaux de rénovation énergétique dans les bâtiments

7.2.13 Mettre en place un logiciel de conception assistée par ordinateur pour les plans

7.2.14 Mettre en place un système de pointage électronique

7.2.15 Intégrer la gestion des repas à domicile et d'autres services payants dans l'outil EOS

Axe 8 Gestion et sécurité de l'information

Mieux protéger les données et faciliter l'accès à une information fiable.

Renforcer la sécurité de l'information

8.1.1 Désigner un délégué adjoint à la protection des données

8.1.2 Désigner un référent en cybersécurité

8.1.3 Mettre le CPAS en conformité avec les exigences de la directive NIS2

8.1.4 Mettre en place un système permettant de suivre l'acheminement des dossiers sociaux

8.1.5 Mettre en place des badges d'identification

8.1.6 Mettre en place des casiers connectés

8.1.7 Utiliser la signature électronique pour les délibérations

Améliorer l'accès à l'information

8.2.1 Créer un référentiel de données unique et partagé

8.2.2 Mettre à disposition les fiches de paie par voie électronique

SUIVRE LE PROGRAMME

Un programme à mettre en œuvre et à évaluer

La publication des actions constitue une première étape. Le CPAS organisera ensuite leur réalisation en fonction des priorités, des ressources disponibles, des partenariats et des décisions des autorités compétentes.

Le suivi des actions

- un responsable et un calendrier seront précisés pour chaque projet
- des indicateurs permettront de vérifier ce qui a été réalisé et les résultats obtenus
- les informations publiées seront actualisées lorsque des avancées importantes interviennent
- les adaptations majeures du programme seront expliquées au public

Quelques termes utilisés

CPAS	Centre public d'action sociale
PST	Programme stratégique transversal
DPS	Déclaration de politique sociale
EPN	Espace public numérique
MR et MRS	Maison de repos et maison de repos et de soins
IA	Intelligence artificielle
NIS2	Directive européenne relative à la cybersécurité
EOS	Outil informatique de gestion utilisé par le CPAS

Pour en savoir plus

Les actualités, les documents officiels et les futures mises à jour du programme sont disponibles sur le site du CPAS de Verviers.

www.cpasdeverviers.be

Document élaboré à partir de la Déclaration de politique sociale 2024-2030, du tableau consolidé des actions du PST et du guide méthodologique wallon.