

Programme Stratégique Transversal

2018-2024





Découvrir la démarche PST

Outil de gouvernance au service de la gestion publique

- **Quoi**
 - Obligations
 - Autonomie
- Il est pluriannuel
 - Reprend la stratégie décrite dans la déclaration de politique sociale
 - Traduction de cette déclaration en objectifs stratégiques, opérationnels et en projets/actions
 - Engage des moyens humains et financiers pour y parvenir



Découvrir la démarche PST

Obligations

- Quoi
 - **Obligations**
 - Autonomie
- Adoption dans les 9 mois de l'installation du Conseil de l'Action sociale
 - Présentation au Conseil qui en prend acte
 - Evaluation au moins une fois au milieu de la législature
 - Evaluation en fin de législature
 - Composition d'objectifs (stratégiques et opérationnels) et de projets/actions
 - Publication et mise en ligne sur le site web du CPAS



Découvrir la démarche PST

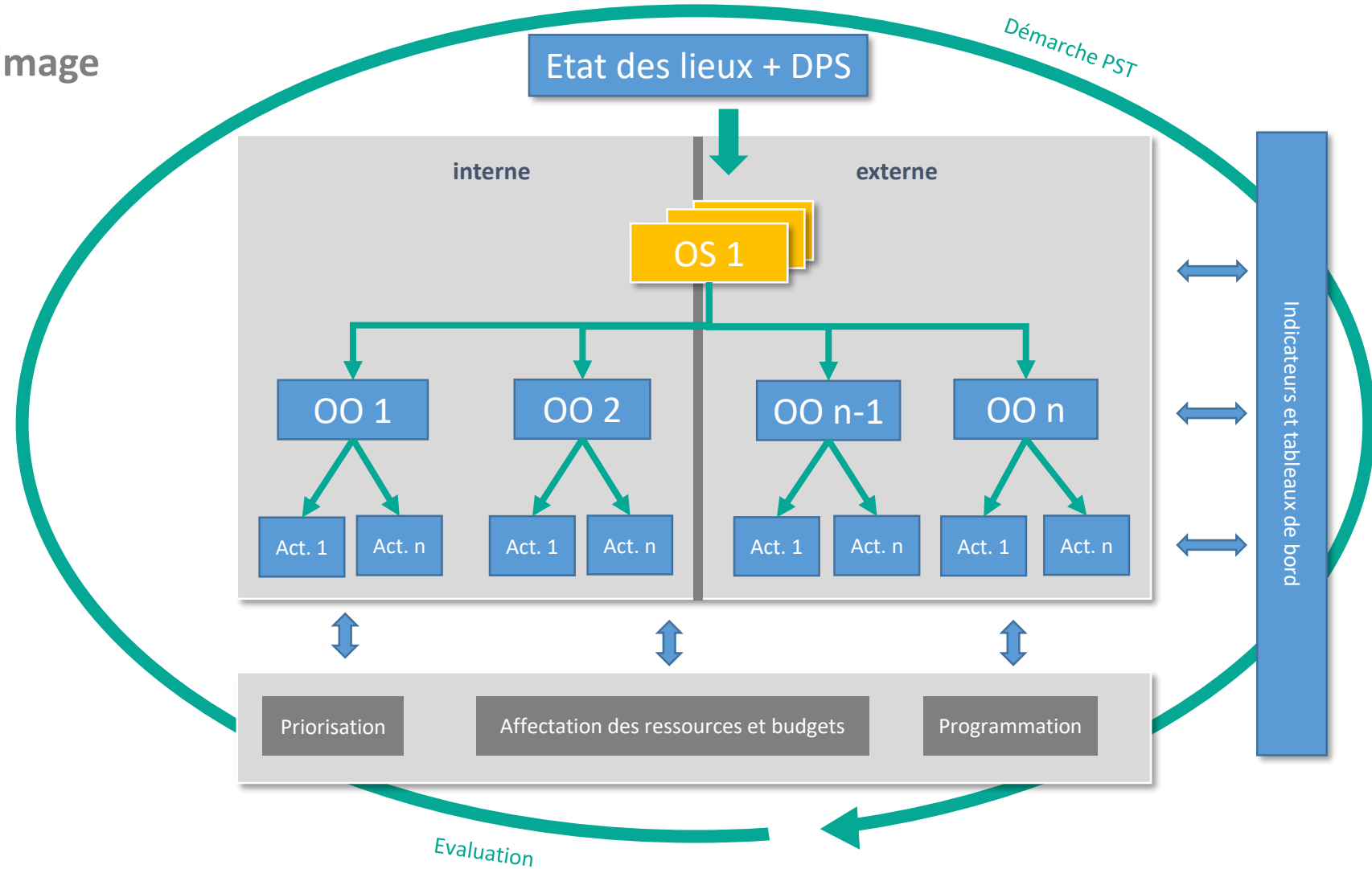
Autonomie communale

- Quoi
 - Obligations
 - **Autonomie**
- Nombre d'objectifs et actions suivant le souhait de l'institution
 - Pas de formalisme à quelques exceptions, ni de tutelle
 - Aucune obligation au niveau du contenu
 - Peut être mis à jour régulièrement suivant la législature
 - Le choix est laissé à l'institution pour la mise en œuvre

Construire le PST

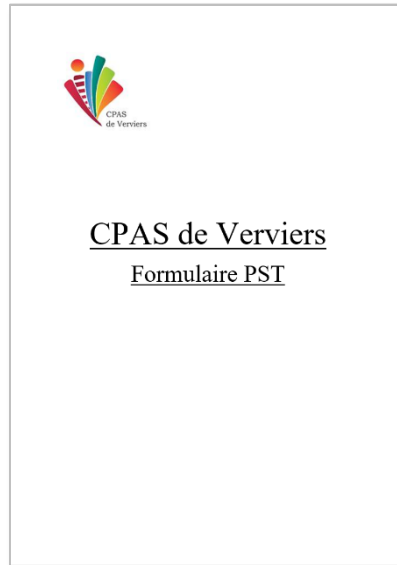
En image

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- Actions/projets



Le formulaire

- Vue d'ensemble
- **Etat des lieux**
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- Actions/projets



Récap. missions



Récap. ressources
financières/humaines/matérielles



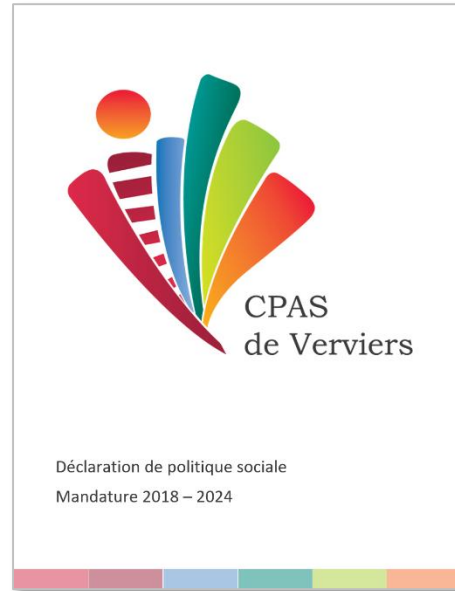
SWOT / AFOM



Idées projets

La Déclaration de politique sociale

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- **DPS**
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- Actions/projets



Vision politique

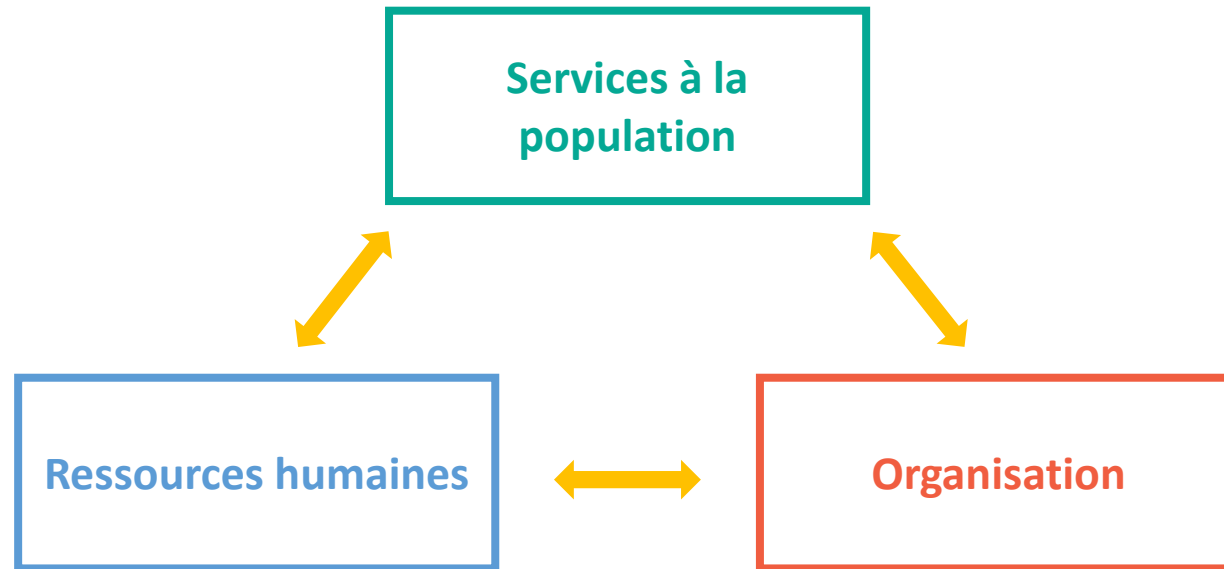


Alimentée par l'état des lieux

Le PST est la traduction en objectifs / actions de la DPS

Trois domaines de définition

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- Actions/projets



Construire le PST

Cinq objectifs stratégiques (OS)

Services à la population

OS 1



Offrir un service au public efficace et efficient tenant compte des besoins des usagers et des contraintes de l'institution.

Ressources humaines

OS 2



Gérer les ressources humaines de manière optimale, structurée et transparente, en fonction des compétences et des besoins de l'organisation et pour un meilleur bien-être.

Organisation

OS 3



Offrir un service public moderne, efficace et efficient grâce à l'adoption et l'utilisation de nouvelles méthodes et technologies.

OS 4



Poursuivre et renforcer la gestion rigoureuse, dynamique et prévisionnelle des moyens humains et financiers.

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- Actions/projets

Construire le PST

Dix-huit objectifs opérationnels (OO)

Services à la
population

OS 1



10 – AS/MR/ME

Ressources humaines

OS 2



05 – GRH / Bien-être

Organisation

OS 3



02 – Administration

OS 4



01 – Humains / financiers

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- Actions/projets

Service à la population

# OO	Intitulés OO	#AP	Actions / projets	Fin prévue
OO 1.1	Développer un soutien aux bénéficiaires rencontrant des problèmes de santé mentale.	AP 1.1.1	Suivant les possibilités de financement PIIS, créer une cellule "santé mentale" en 2019 comprenant un agent, et destinée au public cible visé par le PIIS.	2020
		AP 1.1.2	Suivant le résultat d'un audit des besoins, mettre en place une collaboration avec un acteur (physique ou moral) dans le domaine de la psychologie/psychiatrie.	2020
OO 1.2	Développer un accompagnement spécifique des jeunes majeurs anciennement sous tutelle CPAS ou résidant dans nos maisons d'enfants.	AP 1.2.1	Mise à disposition d'appartement des mineurs dépendants des services du CPAS via une société de logement et ou via un logement propre au CPAS avec prolongation au-delà de la minorité et ce d'ici 2023 en vue de mener une vie autonome.	2023
		AP 1.2.2	Mise en conformité des services relatifs à l'enfance au regard des normes établies par la FWB en vue de conserver l'agrément délivré par cette dernière et ce d'ici 2020.	2020

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- Actions/projets

Service à la population

# OO	Intitulés OO	#AP	Actions / projets	Fin prévue
OO 1.3	Maintenir, voire développer nos actions en matière de lutte contre le surendettement.	AP 1.3.1	Recherche de subsides liés au surendettement global et/ou énergétique en 2019-2024.	2024
		AP 1.3.2	Créer en 2019 une cellule PIIS guidance-logement en faveur des bénéficiaires d'un PIIS lorsque les problématiques liées au logement et/ou à la gestion du budget constituent des freins à l'emploi.	2020
		AP 1.3.3	Réaliser une étude sur l'ensemble des dossiers et l'issue de ceux-ci après suivis en vue de rédiger un plan d'action.	2020
OO 1.4	Favoriser l'insertion socioprofessionnelle des personnes bénéficiaires du CPAS par un accompagnement social adapté et spécifique.	AP 1.4.1	Rédiger des procédures en vue d'orienter adéquatement les bénéficiaires vers l'ISP dans le respect des prescrits légaux.	2022
		AP 1.4.2	Collaborer activement avec la FWB et le FSE via la mise en place d'ateliers pédagogiques personnalisés.	2022
		AP 1.4.3	Mise en place d'un partenariat en vue de favoriser l'obtention du permis de conduire pratique par les bénéficiaires du service ISP afin d'augmenter la possibilité d'accès à un emploi.	2024

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- **Actions/projets**

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- **Actions/projets**

Service à la population

# OO	Intitulés OO	#AP	Actions / projets	Fin prévue
OO 1.5	Favoriser l'intégration des personnes de nationalité ou d'origine étrangère par le développement du service ILLI.	AP 1.5.1	Mise en place d'un accompagnement individualisé des bénéficiaires du service en vue de faciliter leur intégration par une aide juridique et ou administrative à l'extérieur du CPAS, et ce, d'ici 2022.	2022
		AP 1.5.2	Rédiger une brochure d'aide reprenant l'ensemble des informations utiles aux usagers du service.	2020
OO 1.6	Adopter l'offre de logement afin de permettre aux personnes précarisées d'accéder à un logement décent et de réduire durablement leurs frais d'énergie.	AP1.6.1	Collaborer et/ou créer une plateforme transversale interne dédiée à la prise en charge de la problématique globale du logement sur le territoire de Verviers, et ce, d'ici 2024.	2024
		AP 1.6.2	Structurer les modalités de collaboration avec Logivesdre afin de permettre à certaines personnes en situation de grande précarité suivies par le CPAS, d'accéder à un logement décent d'ici 2020.	2020

Service à la population

# OO	Intitulés OO	#AP	Actions / projets	Fin prévue
OO 1.7	Améliorer l'accueil et des projets de vie pour nos résidents dans nos maisons de repos.	AP 1.7.1	Réorganiser les projets de vie pour l'unité adaptée d'ici fin 2020.	2020
		AP 1.7.2	Réorganiser les projets de vie pour l'ensemble des résidences d'ici fin 2020.	2020
		AP 1.7.3	Former l'ensemble du personnel par rapport aux nouveaux projets de vie, et ce d'ici 2024.	2024
OO 1.8	Améliorer l'accès à l'information pour les usagers et nos partenaires par le biais de canaux adaptés.	AP 1.8.1	Suivant le résultat d'une étude des besoins réalisée préalablement, mise en place d'une Cellule de communication d'ici 2024.	2024
		AP 1.8.2	Elaboration d'une identité graphique et uniformisation pour les supports de communication tant externe qu'interne à l'institution, et ce, d'ici 2024.	2024

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- **Actions/projets**

Service à la population

# OO	Intitulés OO	#AP	Actions / projets	Fin prévue
OO 1.9	Favoriser l'échange entre les jeunes et les aînés par la création d'un projet intergénérationnel.	AP 1.9.1	Création, suivant un état des lieux préalable, d'un projet intégré de l'enfance et des services des Maisons d'enfants à destination des bénéficiaires des "Maisons de l'enfance" d'ici 2024.	2024
		AP 1.9.2	Créer au cœur du projet intergénérationnel, suivant un état des lieux préalable, des logements supervisés en faveur de jeunes majeurs d'ici 2024.	2024
		AP 1.9.3	Mettre en place un projet intergénérationnel comprenant des résidence-services, une crèche et une cuisine collective dont les modalités concrètes seront à définir suite à l'étude des besoins préalables d'ici 2024.	2024
OO 1.10	Optimiser la distribution de l'aide alimentaire et l'accompagnement social qui en découle via le FEAD.	AP 1.10.1	Suivant l'état des lieux de l'aide alimentaire réalisé en collaboration avec le Relais social urbain, définir un plan d'action d'ici 2024 en vue d'optimiser les actions de distribution de l'aide alimentaire aux bénéficiaires.	2022

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- **Actions/projets**

Ressources humaines

# OO	Intitulés OO	#AP	Actions / projets	Fin prévue
OO 2.1	Assurer la continuité de service en gérant les recrutements et remplacements de manière prévisionnelle.	AP 2.1.1	Favoriser la mobilité interne selon les opportunités en systématisant les procédures mises en place et en améliorant la communication interne.	2024
		AP 2.1.2	Rédiger des procédures de sélection et de recrutement (hors nomination).	2019
		AP 2.1.3	Suivant un état des lieux des besoins préalables, élaborer un plan de recrutement (en lien avec le Plan d'embauche) en priorité pour les métiers en pénurie et en assurant le transfert des connaissances.	2022
		AP 2.1.4	Suivant un état des lieux des besoins préalable, adapter les Cadres du personnel aux besoins de l'Administration en fonction du PST.	2020
		AP 2.1.5	Suivant un état des lieux des besoins préalable, planifier les futures nominations et l'organisation d'examens.	2024

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- **Actions/projets**

Ressources humaines

# OO	Intitulés OO	#AP	Actions / projets	Fin prévue
OO 2.2	Développer une politique RH basée sur la gestion des compétences.	AP 2.2.1	Définir les missions de la Cellule RH et la mettre en place.	2019
		AP 2.2.2	Etablir un catalogue des compétences spécifiques de tous les agents.	2022
		AP 2.2.3	Etablir pour toute fonction un profil de fonction clair et précis.	2024
		AP 2.2.4	Développer l'offre de formations ciblés sur le savoir, savoir-être et savoir-faire ainsi qu'un plan de formation.	2023
		AP 2.2.5	Poursuivre le processus d'évaluation des agents et en assurer le suivi.	2021
		AP 2.2.6	Acquérir un système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH).	2024

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- Actions/projets

Ressources humaines

# OO	Intitulés OO	#AP	Actions / projets	Fin prévue
OO 2.3	Améliorer l'accueil des nouveaux agents.	AP 2.3.1	Réaliser d'ici 2021, d'une procédure d'accueil des nouveaux agents au sein de l'Institution en vue d'harmoniser les pratiques actuellement en place(entrée, vie et sortie).	2021
		AP 2.3.2	Rédiger une brochure d'accueil par le service RH d'ici 2021.	2021
		AP 2.3.3	Rédiger et dispenser une formation CPAS par la Directrice générale d'ici 2021.	2021
OO 2.4	Introduction du télétravail pour les métiers de l'institution éligibles.	AP 2.4.1	Etudier la faisabilité et adapter le cas échéant, le règlement de travail en vue d'introduire le télétravail pour les métiers de l'institution éligibles et ce d'ici 2024.	2024

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- **Actions/projets**

Ressources humaines

# OO	Intitulés OO	#AP	Actions / projets	Fin prévue
OO 2.5	Assurer le bien-être des agents en améliorant les conditions de travail et la qualité des bâtiments.	AP 2.5.1	Fournir des emplois durables en offrant un statut aux agents en assurant l'accès à la nomination et à la création d'un 2ème pilier en fonction des moyens budgétaires et en accord avec les autorités de tutelle.	2019
		AP 2.5.2	Améliorer l'état des bâtiments abritant les agents du CPAS afin de satisfaire au mieux les attentes de chacun et de répondre à la législation. Une attention particulière devra être portée sur la faisabilité de rejoindre une nouvelle citée administrative en fonction des moyens budgétaires.	2024
		AP 2.5.3	Suite à l'analyse des risques psychosociaux, établir un plan d'action et assurer son suivi en concertation avec la hiérarchie, le middle management et le personnel et les partenaires sociaux.	2022
		AP 2.5.4	Redynamisation du service social du personnel par la diffusion auprès des agents des services proposés par celui-ci.	2024

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- **Actions/projets**

Organisation

# OO	Intitulés OO	#AP	Actions / projets	Fin prévue
OO 3.1	Faciliter et sécuriser l'accès à l'information et à sa gestion.	AP 3.1.1	Acquérir/développer et mettre en place un intra/extranet.	2022
		AP 3.1.2	Simplifier les procédures et documents utilisés pour mieux répondre aux nécessités actuelles.	2024
		AP 3.1.3	Acquérir un outil de gestion électronique des dossiers.	2024
		AP 3.1.4	Acquérir et mettre en place un nouveau logiciel social.	2021
		AP 3.1.5	Création d'un dossier social unique.	2024
		AP 3.1.6	Collaborer avec le DPO pour sensibiliser le personnel au RGPD et aux règles de l'OPEN DATA.	2021

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- **Actions/projets**

Organisation

# OO	Intitulés OO	#AP	Actions / projets	Fin prévue
OO 3.2	Développer une politique en matière de lutte contre le réchauffement climatique.	AP 3.2.1	Passer progressivement à un parc de véhicules verts.	2024
		AP 3.2.2	Généraliser le tri des déchets à l'ensemble des bâtiments du CPAS.	2020
		AP 3.2.3	Améliorer dans la mesure du possible l'empreinte énergétique des bâtiments de l'institution.	2024
		AP 3.2.4	Poursuivre l'implantation de points d'eau potable à destination des agents.	2024

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- **Actions/projets**

- Vue d'ensemble
- Etat des lieux
- DPS
- Objectifs stratégiques
- Objectifs opérationnels
- **Actions/projets**

Organisation

# OO	Intitulés OO	#AP	Actions / projets	Fin prévue
OO 4.1	Optimiser l'obtention et l'utilisation des moyens humains et financiers.	AP 4.1.1	Favoriser la mise en place de synergies et de transversalités avec la Ville (dans le cadre du décret R.W. du 19 juillet 2018) en fonction des opportunités à identifier.	2019
		AP 4.1.2	Poursuivre la recherche d'opportunités de subsides en rédigeant une procédure de collecte d'informations sur le sujet.	2020
		AP 4.1.3	Actualiser les procédures de contrôle de gestion mise en œuvre au sein de l'institution	2020