

CPAS DE CHARLEROI

PROGRAMME STRATÉGIQUE TRANSVERSAL



SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
CONTEXTE ET RÉFÉRENCES LÉGALES.....	4
LA DÉMARCHE PST.....	5
LES ÉTAPES D'ÉLABORATION DU PST.....	5
OBJECTIF STRATÉGIQUE N°1 : UNE ACTION SOCIALE PLUS PROCHE DU CITOYEN.....	12
1.1. Redéployer les services décentralisés.....	13
1.2. Amplifier l'offre des services itinérants.....	15
1.3. Améliorer l'accueil du citoyen dans nos différents services.....	16
1.4. Diversifier nos moyens de communication avec le citoyen.....	18
1.5. Renforcer l'information du citoyen sur notre mission et nos actions.....	19
OBJECTIF STRATÉGIQUE N°2 : DES PROJETS SPÉCIFIQUES AXÉS SUR LES ENFANTS ET LES JEUNES EN SITUATION PRÉCAIRE AINSI QUE SUR LES PERSONNES SANS-ABRI.....	21
2.1. Soutenir l'accès au logement des bénéficiaires très fragilisés.....	22
2.2. Lutter contre la précarité infantile et accompagner les familles socialement isolées et fragilisées.....	23
2.3. Répondre davantage aux besoins de première nécessité.....	25
OBJECTIF STRATÉGIQUE N°3 : LE DÉFI PERMANENT DU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION.....	26
3.1. Moderniser le soutien à domicile grâce à des services accessibles et flexibles.....	27
3.2. Lutter contre l'isolement des aînés à domicile.....	30
3.3. Développer nos infrastructures pour personnes âgées et en améliorer la qualité de manière continue.....	31

OBJECTIF STRATÉGIQUE N°4 : DES SOINS DE SANTÉ PLUS ACCESSIBLES À TOUS	33
4.1. Encourager la prévention et renforcer l'accès de tous à la santé.....	34
4.2. Augmenter la capacité de coordination des services de santé mentale.....	37
4.3. Opérationnaliser et coordonner un Plan Drogues intégré pour la Ville de Charleroi.....	38
OBJECTIF STRATÉGIQUE N°5 : SUR LE CHEMIN DE L'INSERTION AVEC LE CPAS	40
5.1. Favoriser le développement de l'économie sociale.....	41
5.2. Renforcer l'insertion en travaillant sur l'orientation des jeunes, le savoir-être et l'insertion sociale dans la perspective de la remise à l'emploi.....	42
OBJECTIF STRATÉGIQUE N°6 : LE CPAS ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	43
6.1. Réduire notre empreinte carbone.....	44
6.2. Aider les bénéficiaires à réduire leur empreinte carbone.....	47
6.3. Amplifier le soutien aux restaurants sociaux et encourager la distribution d'invendus alimentaires.....	51
OBJECTIF STRATÉGIQUE N°7 : DES PROCESSUS DE DÉCISION ET DE COMMUNICATION FLUIDES ET SÉCURISÉS	53
7.1. Améliorer la communication interne via le site intranet.....	54
7.2. Gérer électroniquement nos flux de données.....	55
7.3. Développer la gestion transversale.....	56
7.4. Développer le travail en réseau.....	58
7.5. Assurer la maîtrise de nos processus.....	59
7.6. Gérer efficacement notre patrimoine immobilier.....	61
OBJECTIF STRATÉGIQUE N°8 : BIEN-ÊTRE, QUALIFICATION ET MOTIVATION DU PERSONNEL	62
8.1. Encourager la polyvalence et la mobilité.....	63
8.2. Étendre le champ de compétence de notre personnel.....	64
8.3. Développer nos techniques managériales.....	66
8.4. Favoriser le bien-être au travail.....	67

INTRODUCTION

Dans le Projet de Ville 2019-2024, le Collège de la Ville de Charleroi inscrit, en 1^{ère} priorité, son engagement de faire de **Charleroi une Ville inclusive**, attentive à donner à chacun la capacité d'épanouir l'ensemble de ses capacités. Il précise que notre ville ne se relèvera pleinement que si tous les Carolos y trouvent leur place et s'y investissent.

Charleroi, capitale sociale de la Wallonie, se veut résolument capitale de la lutte contre la pauvreté et les exclusions, ville hospitalière, ville amie des aînés, etc... Autant de défis à relever, de politiques à intensifier ou à inventer.

Le CPAS, au cœur des politiques sociales communales, a la responsabilité de proposer, avec l'ensemble de ses partenaires, des solutions innovantes, efficaces et solidaires.

C'est l'ambition de notre Programme Stratégique Transversal.

Son élaboration s'inscrit dans une démarche collaborative, transversale et dynamique car elle englobe, dans sa concrétisation, différents acteurs locaux : les partenaires, les citoyens, les grades légaux et tous les services de l'administration, et les mandataires politiques.

Les partenaires et les citoyens ont été consultés lors de 5 tables rondes sectorielles, ainsi que dans le cadre des États généraux organisés au Bois du Cazier le 19 juin dernier. L'administration a effectué un travail de concrétisation des idées développées dans la Déclaration de Politique Sociale ainsi que lors des rencontres avec les secteurs et avec les citoyens. Elle a également proposé des actions destinées à améliorer son fonctionnement au bénéfice tant du personnel que des bénéficiaires. Les mandataires politiques ont communiqué leurs souhaits, exprimé leurs choix, et leurs priorités.

Toutes les propositions ont été analysées quant à leur faisabilité et leur opportunité pour les concrétiser dans un délai raisonnable. La cohérence de chacune avec la Déclaration de Politique Sociale a, elle aussi, été examinée.

Le programme présenté dans les pages qui suivent compte **8 objectifs stratégiques**, **29 objectifs opérationnels** et **97 projets/actions** parmi lesquels 42 ont été jugés prioritaires.

Il nous appartient maintenant, ensemble, de les concrétiser sur le terrain.

Philippe Van Cauwenberghe
Président

CONTEXTE ET RÉFÉRENCES LÉGALES

Le décret du 19 juillet 2018 a intégré le Programme Stratégique Transversal (PST) à l'article 27 de la Loi du 8 juillet 1976 organique des Centres publics d'action sociale.

L'exposé des motifs de ce décret précise que même si le champ d'action des CPAS est plus restreint que celui des communes, *« les missions du Conseil de l'action sociale sont à ce point importantes et essentielles qu'associer les CPAS à une démarche stratégique et planificatrice permettra de réaffirmer et renforcer son rôle premier dans l'action sociale locale »*.

Ainsi dans les deux mois après son installation, le Conseil de l'action sociale adopte une feuille de route politique dite « Déclaration de Politique Sociale » couvrant la durée de son mandat et comportant au moins les principaux projets politiques. Cette déclaration est en effet opérationnalisée par l'administration dans un programme stratégique transversal envisagé comme un véritable outil de gouvernance pluriannuel.

Le PST est adopté par le Conseil de l'action sociale ou par le Bureau permanent, en cas de délégation à celui-ci, dans les six mois qui suit son installation. Pour le premier programme stratégique de la législature 2019-2024, le délai est porté à neuf mois.

A mi-législature et au terme de la législature, le PST est soumis au minimum à une évaluation. En cas de délégation, le Bureau permanent réalise ces évaluations et le Conseil de l'action sociale en prend acte.

En fin de législature, le Comité de direction constitue un rapport d'exécution dont le Conseil se saisit pour réaliser, dans le cours du premier semestre de l'année du renouvellement intégral des Conseils communaux, la dernière évaluation de la législature. En cas de délégation, le Conseil de l'action sociale et le Bureau permanent prennent acte du rapport d'exécution. Ce rapport ainsi que la dernière évaluation de la législature sont alors transmis au Conseil de l'action sociale issu des élections suivantes.

LA DÉMARCHE PST

Le PST a pour volonté de généraliser la culture de la planification et de l'évaluation à l'échelon local. Il sera évolutif en fonction des besoins constatés au fil du temps ainsi que des évaluations réalisées.

Pour le CPAS de Charleroi, cette démarche de planification stratégique n'est pas totalement inconnue puisqu'en 2011, un plan d'entreprise appelé le « Plan Crescendo » avait déjà été élaboré dans une même approche philosophique et conceptuelle. Celui-ci avait rencontré un beau succès, avec un taux de réalisation de 86 % pour ses 98 projets d'action qui avaient été articulés autour de 3 priorités : servir les citoyens, gérer pour faire encore et toujours mieux avec les ressources disponibles, mobiliser chaque agent pour qu'il trouve du sens dans son quotidien et de la fierté à travailler au sein du CPAS. Il avait permis de fédérer les agents des nombreux services autour de projets et objectifs communs, de maintenir un cap, un élan et ce malgré un contexte financier qui s'annonçait déjà compliqué.

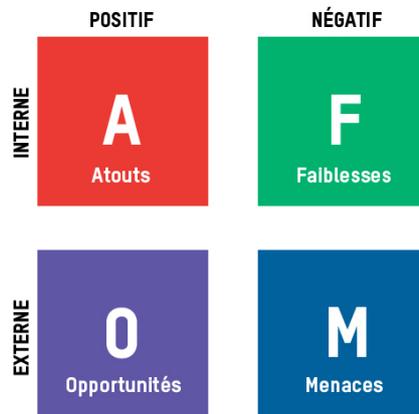
LES ÉTAPES D'ÉLABORATION DU PST

L'ÉTABLISSEMENT D'UN ÉTAT DES LIEUX

Avant toute construction, un état des lieux est indispensable. Il est en effet nécessaire d'identifier les enjeux stratégiques auxquels notre institution est aujourd'hui confrontée. Pour cela, l'analyse AFOM s'avère être un outil efficace car elle permet de donner une vision synthétique de l'ensemble des paramètres internes et externes de l'institution, et ce de façon simple et rapide au niveau de la mise en œuvre. Il s'agit d'un outil fréquemment utilisé dans le cadre du management stratégique.

L'analyse AFOM s'opère autour de :

- 4 critères : les Atouts/Forces, les Faiblesses, les Opportunités et les Menaces.
- 2 niveaux d'analyse :
 - L'analyse interne qui révèle les forces et les faiblesses au niveau de l'institution mais aussi au niveau des partenaires et des usagers.
 - L'analyse externe qui identifie les opportunités et les menaces auxquelles l'institution peut être confrontée dans l'environnement qui est le sien.



Réaliser une analyse AFOM permet de donner un cadre à la réflexion en vue d'imaginer les actions qui augmenteront le potentiel futur de l'institution.

Le Comité de direction du CPAS a effectué une première analyse AFOM dans le but d'alimenter la réflexion pour la rédaction de la Déclaration de politique sociale. Une deuxième analyse a ensuite été réalisée par le staff transversal (qui comprend le Comité de direction et les chefs de services transversaux) pour enrichir la réflexion.

Une mise en commun a ensuite été opérée à travers deux réunions participatives. L'objectif étant d'avoir un seul et même document qui fasse l'unanimité.

Notons que cette démarche de type « arrêt sur image » permet :

- Une analyse précise de la situation dans laquelle on se trouve à un moment précis.
- Une prise de distance critique afin de ne pas fonder le développement stratégique sur des impressions ou des croyances non vérifiées.
- Une valorisation de l'expertise métier des agents qui ont une expérience de terrain et donc une meilleure vision des points à améliorer au sein de l'administration.

L'ADOPTION DE LA DÉCLARATION DE POLITIQUE SOCIALE

Conformément à l'article 27ter. §1er de la Loi du 8 juillet 1976 organique des Centres Publics d'Action Sociale, le Conseil de l'action sociale a adopté, en sa séance du 4 mars 2019, sa Déclaration de politique sociale pour la législature 2019-2024, laquelle se développera autour de 6 axes :

1. Rapprocher l'action sociale du citoyen
2. Orienter l'action sociale de façon spécifique sur les enfants et les jeunes en situation précaire, ainsi que sur les personnes sans domicile fixe

3. Prendre en compte le vieillissement de notre population
4. Diminuer les inégalités en matière d'accès aux soins de santé
5. S'engager pour le développement durable
6. Amplifier le rôle du CPAS comme acteur local d'insertion

LA CRÉATION D'UN COMITÉ DE PILOTAGE

Tel que suggéré dans le guide méthodologique de la Région wallonne, et afin d'avancer ensemble de manière concertée, le Comité de direction du CPAS a décidé, vu l'ampleur du projet, de créer un comité de pilotage pour élaborer et assurer le suivi du PST.

Sa composition est la suivante :

- Les 8 membres du Comité de direction :
 - Directeur Général
 - Directeur Financier
 - Directeur des Ressources humaines
 - Directeur du Service social
 - Directrice Aînés-Familles
 - Responsable des Services d'aide et des soins à domicile
 - Directeur Prévention, Santé mentale et Urgence sociale
 - Directrice de l'Action collective
- 8 membres du personnel des services support choisis en fonction des compétences techniques qu'ils peuvent apporter à la démarche.
- Le référent PST chargé d'assurer la coordination des travaux d'élaboration et de suivi.

LES ÉTATS GÉNÉRAUX

Le Collège échevinal issu des élections communales d'octobre dernier, a souhaité que les citoyens carolos soient consultés sur chacun des 7 chapitres de son Projet de Ville 2019-2024. Ces chapitres sont : une ville inclusive, une ville durable, des services publics performants, une ville entreprenante, une ville active, une ville construite par les citoyens, une métropole rayonnante.

Afin d'y parvenir, des « Etats généraux » ont été organisés par chacun des échevins avec les différents acteurs de la société civile et les citoyens intéressés pour co-construire des propositions concrètes.

Les Etats généraux de l'Action sociale et de la Politique des Aînés ont ensuite eu lieu le 19 juin dernier au Bois du Cazier. Au cours de cette journée, nos services internes ont pu dialoguer avec les acteurs de terrain et ont ainsi fait émerger des idées et projets venant s'ajouter à ceux élaborés en interne.

L'ÉLABORATION DES PROJETS

Afin de susciter des idées et faire émerger des fiches-projets pour construire le PST, les membres du comité de pilotage et du staff transversal ont réuni leurs équipes et ont travaillé selon le principe du brainstorming.

Ils se sont pour cela basés sur 4 documents :

1. La Déclaration de politique sociale
2. L'analyse AFOM
3. Les 4 principes prioritaires définis par le Directeur général : sécurisation, anticipation, simplification, fluidité
4. Les valeurs identifiées à travers la charte des valeurs du CPAS : respect, responsabilité, empathie, compétence, créativité.

Les questions posées étaient les suivantes :

1. Quels sont les projets qui vont permettre de répondre aux objectifs politiques fixés ?
2. Quels sont les projets qui vont permettre de contrer/réduire les faiblesses et menaces identifiées dans l'analyse AFOM ?

L'exercice a ainsi permis à chacun de réfléchir et de faire des propositions en rapport soit avec son département, soit avec d'autres départements, soit encore sur le fonctionnement transversal du CPAS.

Outre les conclusions des Etats généraux de l'Action sociale et de la Politique des Aînés, les projets du PST de la Ville de Charleroi, pour lesquels notre CPAS a été identifié comme « leader-partenaire », sont également venus enrichir notre PST.

LA SÉLECTION ET LA PRIORISATION DES PROJETS

Le comité de pilotage a consacré plusieurs séances de travail pour sélectionner les projets qu'on retrouve dans le document final. Soulignons qu'un projet non retenu dans le PST ne va pas forcément être abandonné. Le PST doit être un ensemble simple et cohérent. Rien n'empêche cependant, qu'en parallèle du PST, d'autres actions soient également menées.

Les critères de sélection ont été les suivants :

- Plus-value : le projet a-t-il un impact important, apporte-t-il une réelle plus-value pour nos publics et partenaires, pour nos agents et notre gestion ?
- Mobilisateur pour le personnel : nos agents vont-ils facilement et/ou rapidement percevoir les résultats, les changements ?
- Innovant : le projet est-il totalement novateur ou du moins s'agit-il d'un projet original expérimenté par un organisme extérieur et pouvant être transposé au sein de notre CPAS ?
- Transposable : le projet mené, les bonnes pratiques mises en place peuvent-elles être transposées dans d'autres services de notre CPAS ?
- Structurant : le projet permet-il aux services impliqués de se construire, de se structurer, d'organiser leur fonctionnement grâce à celui-ci ?
- Proactif/anticipation : le projet nous permet-il d'anticiper les attentes et les besoins futurs (de nos publics, de nos agents, en matière de gestion) et d'y répondre ?

Afin d'être le plus efficace possible et de concentrer les efforts sur un certain nombre d'objectifs, les projets sélectionnés par le comité de pilotage ont été priorisés par l'autorité politique. Les projets retenus en « priorité 1 » sont les premiers qui devront être mis en oeuvre, les autres seront ensuite progressivement réalisés en fonction des moyens tant techniques qu'humains et financiers.

Soulignons également que le PST est un programme évolutif, et qu'en fonction de l'évaluation des projets menés mais aussi de l'évolution de facteurs extérieurs tels qu'un changement de législation, il se peut que certains d'entre eux soient réorientés ou remplacés par d'autres actions.

LA DÉFINITION DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES, OPÉRATIONNELS ET DES PROJETS À MENER

La construction du PST s'appuie sur la définition d'objectifs stratégiques déclinés en objectifs opérationnels et en actions.

LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

La définition d'objectifs stratégiques se fait en fonction de la situation actuelle et du futur imaginé au moment de la réflexion. Il s'agit de trouver la meilleure voie pour utiliser nos forces, exploiter les opportunités, résoudre nos faiblesses et limiter les menaces extérieures.

Les objectifs stratégiques sont fondés sur un constat, ils sont valables à long terme (au moins la mandature, voire plus), ils sont stables, ils ne sont pas voués à être modifiés en cours de mandat.

La rédaction de ceux-ci est basée sur les objectifs de la Déclaration de politique sociale et sur les questionnements croisés mettant en relation les facteurs internes (forces et faiblesses) et les facteurs externes (opportunités et menaces) de l'analyse AFOM.

LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Les objectifs opérationnels sont les leviers à mobiliser pour atteindre les objectifs stratégiques fixés : dans quels domaines va-t-on agir pour atteindre chaque objectif stratégique ?

Les objectifs opérationnels sont valables à court ou moyen terme, généralement sur plusieurs années, en principe pas plus que la mandature.

LES PROJETS

Les projets définissent ce qui doit être réalisé, par qui et dans quels délais, pour assurer la mise en œuvre d'un objectif opérationnel.

LA LABELLISATION DES PROJETS

Afin de pouvoir établir des liens entre les différents plans et/ou projets du CPAS, nous avons créé un système de label donnant la possibilité de relier chaque projet à un ou plusieurs plans ou thématiques.

Le premier label créé permet ainsi d'identifier les projets PST qui répondent aux attentes formulées lors des Etats généraux du CPAS.

D'autres labels suivront tels que notamment :

- Plan pluriannuel d'investissements (PPI)
- Plan global de prévention (PGP)

LE SUIVI DU PST

Le PST, dans sa démarche stratégique évolutive et modulable, a pour objectif d'anticiper les enjeux, de répondre aux besoins locaux et, de façon plus globale, d'améliorer les relations avec les citoyens. Le PST du CPAS a aussi pour ambition de valoriser nos départements, nos services et nos agents qui, grâce à celui-ci, vont pouvoir gérer leurs projets et se sentir davantage impliqués dans leur réalisation.

Afin d'être assuré du bon état d'avancement de chaque projet du PST, celui-ci va faire l'objet d'un suivi et d'une évaluation. Le CPAS s'est d'ailleurs doté du logiciel « WanApp » grâce auquel chaque chef de projet aura accès et pourra communiquer de façon dynamique sur les étapes essentielles de réalisation.

Comme exprimé dans le paragraphe abordant le contexte et les références légales du PST, ce dernier sera au minimum évalué à mi-législature et au terme de la législature.

L'IMPACT FINANCIER DU PST

Un Programme stratégique transversal est avant tout 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 fixé. Comme précisé, 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. Cet outil se veut dynamique, il est donc, par essence, appelé à évoluer.

Gageons que la progressive mise en œuvre des projets sera conditionnée par les possibilités qu'aura ou pas le CPAS à financer ceux-ci. Le cas échéant, des choix d'opportunité se poseront notamment à l'occasion de l'élaboration des travaux budgétaires qui jalonneront la mandature.

OBJECTIF STRATÉGIQUE N°1

UNE ACTION SOCIALE PLUS PROCHE DU CITOYEN



OBJECTIF OPÉRATIONNEL 1.1.

Redéployer les services décentralisés

1.1.1. Réorganiser la couverture territoriale des antennes sociales dans une perspective de proximité et d'accessibilité

Ce projet vise à déployer nos services de première ligne de la façon la plus efficiente possible sur tout le territoire afin d'en faciliter l'accessibilité et l'ouverture à tous.

Pour ce faire, il est nécessaire de disposer d'infrastructures adaptées sur chacun des sites pour faire face à l'accroissement constant du nombre de bénéficiaires et dès lors, par corollaire, de nos équipes.

Cette configuration territoriale ainsi définie permettra aussi de larges synergies tant avec les autres services de nos propres départements (Espaces citoyens, Services d'aide et de soins à domicile, ...) qu'avec l'ensemble du tissu associatif local.

Services impliqués : Service Patrimoine-Assurances, Service Informatique, Service Bâtiments

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

1.1.2. Créer un service unique de travail social d'urgence

Le CPAS de Charleroi réorganise actuellement son dispositif d'urgence sociale à savoir les abris de nuit, l'accueil socio-sanitaire, Carolo rue et le service d'intervention d'urgence. Un nouveau dispositif unique va être créé, le Service Accompagnement Prévention Précarité Urgence et Insertion Sociale (APPUIS), qui visera notamment un accompagnement dans et vers le logement.

Services impliqués : Service Budget, Service Ressources humaines (GRH), Service Informatique, Service Communication, Service Bâtiments, Direction financière, Direction Prévention Santé mentale et Urgence sociale, Services de santé mentale, Service APPUIS

Partenaires extérieurs pressentis : Relais social et santé

1.1.3. Renforcer le rôle des Espaces citoyens au sein des quartiers

Les Espaces citoyens sont des acteurs de lien social au quotidien dans les quartiers où ils sont implantés. Afin de répondre aux besoins de la population locale, ils mobilisent et coordonnent un important partenariat qui permet de développer de nouveaux projets (projets d'insertion sociale et socioprofessionnelle, projets santé-environnement, soutien à la parentalité, soutien scolaire, activités artistiques et culturelles, ...). Il est donc important de pouvoir valoriser le travail des espaces citoyens comme élément clé d'une dynamique citoyenne et d'envisager des mécanismes de concertation Ville/CPAS qui permettent à chacun de prendre sa place dans la dynamique territoriale. Par ailleurs, afin de pouvoir proposer des ressources de proximité dans d'autres quartiers, il sera nécessaire de rechercher de nouveaux moyens pour développer un espace citoyen au sud de Charleroi et un autre à l'est, districts actuellement non couverts.

Services impliqués : Direction de l'Action collective, Espaces Citoyens

Label : Etats généraux

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 1.2.

Amplifier l'offre des services itinérants

1.2.1. Organiser une offre de services mobiles

Au vu de la localisation de nos différentes implantations, il est difficile de répondre de manière satisfaisante et équitable aux besoins de tous nos publics potentiels.

Ce projet d'offre de services mobiles vise dès lors à aménager un minibus qui pourra aller à la rencontre du public sur base d'un planning et de lieux particulièrement isolés (car peu ou pas desservis par les transports en commun par exemple).

Des services répondant à des besoins spécifiques pourront y être dispensés. Citons les permanences sociales, emplois et logements, l'atelier parentalité ou encore les activités collectives de type école des devoirs.

Services impliqués : Direction de l'Aide sociale, Direction Aînés et Familles, Direction de l'Action collective, Direction Prévention Santé mentale et Urgence sociale

Partenaires extérieurs pressentis : Ville de Charleroi

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 1.3.

Améliorer l'accueil du citoyen dans nos différents services

1.3.1. Permettre à nos usagers de prendre rendez-vous en ligne avec nos services

Ce projet consiste à disposer d'une application permettant à nos usagers de prendre, s'ils le souhaitent, rendez-vous en ligne avec nos services. La prise de rendez-vous en ligne facilitera l'accès des usagers à nos différents services et permettra à nos agents d'organiser de manière plus efficace leur planning.

Services impliqués : Service Informatique, Tous les services

Partenaires extérieurs pressentis : Ville de Charleroi

Priorité du projet : Niveau 1

1.3.2. Garantir un accueil de qualité au sein de tous les services dès le premier contact téléphonique ou physique

Il s'agit de donner à chaque agent-standardiste une formation «accueil-client» et «connaissance des services du CPAS» afin qu'il puisse orienter de manière professionnelle, rapide et optimale toutes les demandes des bénéficiaires.

Ce projet consiste également à moderniser l'ensemble des réponders téléphoniques en y intégrant des outils de gestion moderne permettant, par exemple, d'indiquer à l'appelant sa place dans la file d'attente et le temps probable de réponse.

Services impliqués : Service Ressources humaines (GRH), Service Informatique, Service Communication, Service Achats, Tous les services

1.3.3. Fluidifier et sécuriser les accès à nos services et établissements

Il s'agit de réaliser un état des lieux de nos différents services et établissements en ce qui concerne la signalétique (interne et externe) et la politique d'accueil des visiteurs : tenue d'un registre des visiteurs, sécurisation des accès, badges d'accès, etc.

Services impliqués : Service Patrimoine-Assurances, Service Ressources humaines (GRH), Service Informatique, Service Bâtiments, Tous les services

1.3.4. Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires des services sociaux de 1ère et de 2ème lignes du CPAS

Il s'agira d'analyser le niveau de satisfaction des bénéficiaires et la manière dont ils perçoivent les services du CPAS, principalement au niveau des infrastructures ou des conditions d'accessibilité et d'accueil. Les conclusions de ces enquêtes devront déboucher sur plusieurs propositions utilisées comme vecteurs de sens par les décideurs institutionnels qui souhaitent repenser et améliorer la qualité des services quant aux conditions d'accessibilité et d'accueil (moyens de transport, affichage des horaires, signalisation des services, délais d'attente, durée des RDV, contacts téléphoniques, ...).

Services impliqués : Service Communication, Direction de l'Aide sociale, Direction de l'Action collective, Direction Prévention Santé mentale et Urgence sociale

Partenaires extérieurs pressentis : Ecoles et/ou universités

1.3.5. Dynamiser la gestion des salles d'attente en antennes sociales

Ce projet consiste à équiper nos antennes d'espaces numériques accessibles à nos bénéficiaires et d'animer ce lieu pour en faire un espace réellement partagé, ouvert à la rencontre des besoins de chacun.

C'est là une manière de réguler les tensions potentielles au sein des salles d'attente mais également de permettre à chacun d'utiliser au mieux ces temps d'attente jusqu'ici tout à fait improductifs.

Cela permettra aussi à nos bénéficiaires de retirer ou de consulter des documents, de réaliser par eux-mêmes, ou avec soutien si besoin, certaines démarches.

Complémentairement et plus ponctuellement, diverses animations cibleront les « jeunes enfants » accompagnant nos bénéficiaires.

Services impliqués : Service Informatique, Service Bâtiments, Direction de l'Aide sociale

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 1.4.

Diversifier nos moyens de communication avec le citoyen

1.4.1. Communiquer par SMS avec nos bénéficiaires

Ce projet vise à permettre l'envoi de SMS vers des groupes de personnes lorsqu'il y a des informations urgentes et/ou importantes à communiquer. Par exemple : pour signaler un retard de paiement vers l'ensemble de nos bénéficiaires du RIS ou encore pour signaler le déclenchement du plan canicule et fortes chaleurs vers l'ensemble des agents du CPAS. Grâce à la mise en place de ce projet, il sera également possible d'envoyer un SMS de rappel de rendez-vous vers nos bénéficiaires avec l'heure du rendez-vous et le service dans lequel ils doivent se rendre.

Services impliqués : Service Informatique, Service Communication

Partenaires extérieurs pressentis : Ville de Charleroi

Priorité du projet : Niveau 1

1.4.2. Communiquer vers nos bénéficiaires et usagers via la plateforme électronique e-Box

L'e-Box est la plateforme de services en ligne de la sécurité sociale. Il s'agit d'une boîte aux lettres électronique grâce à laquelle chaque citoyen peut recevoir de manière centralisée et sécurisée des documents officiels émanant des différentes administrations de la sécurité sociale. Grâce à l'accès à cette plateforme, le projet vise à donner à certains de nos services la possibilité d'envoyer des informations, courriers, notifications, factures numérisées aux usagers ayant marqué leur accord sur l'utilisation de l'e-Box.

Services impliqués : Service Informatique, Direction de l'Aide sociale, Direction Aînés et Familles, Direction de l'Action collective, Direction Prévention Santé mentale et Urgence sociale

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 1.5.

Renforcer l'information du citoyen sur notre mission et nos actions

1.5.1. Rédiger une newsletter électronique trimestrielle et sa version papier pour communiquer sur nos actions

A côté des outils numériques déjà existants (site internet, site intranet, page Facebook, compte Vimeo, etc.), il apparaît pertinent de créer une newsletter électronique trimestrielle afin de proposer un résumé de l'actualité et des actions du CPAS de Charleroi.

Cette newsletter sera destinée prioritairement à nos bénéficiaires, nos partenaires institutionnels/associatifs et au sens large à l'ensemble de notre environnement.

Tous les citoyens intéressés par nos activités et notre actualité pourront également y avoir accès. Cette newsletter pourra également être distribuée sous format papier.

Services impliqués : Service Informatique, Service Communication

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

1.5.2. Valoriser le contenu patrimonial des archives par le biais de publications

Ce projet vise une meilleure connaissance du passé, de l'évolution sociale de Charleroi et de l'action du CPAS de Charleroi à travers une publication régulière d'articles/ouvrages concernant l'histoire du CPAS. Il s'agira également de participer à des colloques, conférences, expositions pour rendre plus visible la valeur patrimoniale des archives du CPAS.

Services impliqués : Service Archives, Service Communication

1.5.3. Augmenter notre visibilité auprès des élèves de l'enseignement secondaire supérieur via la création d'un module de présentation ciblé vers ce public

Il s'agit de créer un module de présentation du CPAS de Charleroi expliquant le sens et les missions de notre institution auprès d'un public d'élèves du secondaire supérieur. Cette présentation insistera sur l'importance sociale et citoyenne de notre institution ainsi que sur les possibilités de métiers et de carrière qu'elle propose. Ce module sera «appropriable» par n'importe quel membre du personnel afin qu'il puisse par exemple aller présenter le CPAS de Charleroi dans l'école de ses enfants. L'objectif est à la fois de renforcer l'image positive des services de notre institution mais également de susciter des vocations.

Services impliqués : Observatoire cohésion sociale, Service Communication

Label : Etats généraux

OBJECTIF STRATÉGIQUE N°2

**DES PROJETS SPÉCIFIQUES AXÉS
SUR LES ENFANTS ET LES JEUNES
EN SITUATION PRÉCAIRE AINSI QUE SUR
LES PERSONNES SANS-ABRI**



OBJECTIF OPÉRATIONNEL 2.1.

Soutenir l'accès au logement des bénéficiaires très fragilisés

2.1.1. Accompagner les bénéficiaires très fragilisés dans leur recherche de logement

Ce projet vise à aider les personnes ayant des difficultés à trouver un logement décent ou un hébergement adapté à un prix abordable.

Il s'agira dans un premier temps d'évaluer les initiatives développées jusqu'ici à titre expérimental (les projets «Réquisition douce» et «Housing first» notamment), d'élargir et d'étendre ensuite celles ayant démontré leur pertinence et leur utilité. Il s'agira également de promouvoir de nouveaux projets dans le prolongement des dispositions prises au niveau fédéral et régional pour ainsi couvrir des besoins qui jusqu'ici n'étaient pas satisfaits. Une plateforme de coordination entre les acteurs du logement sera mise sur pied à cet effet.

Services impliqués : Direction de l'Aide sociale, Direction de l'Action collective, Direction Prévention Santé mentale et Urgence sociale

Partenaires extérieurs pressentis : Ville de Charleroi, La Sambrienne, Fonds du logement, Relogeas, Relais social, Groupe Partenariat Logement, ACGHP, Agence immobilière sociale

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 2.2.

Lutter contre la précarité infantile et accompagner les familles socialement isolées et fragilisées

2.2.1. Créer une plateforme générale transversale et partenariale de lutte contre la précarité infantile

Ce projet a pour vocation de rassembler les partenaires internes et externes actifs dans la lutte contre la précarité infantile afin qu'ils élaborent un plan stratégique d'actions sur le territoire de Charleroi. Instaurer un dialogue et une transversalité permettra de garantir la complémentarité des actions et amènera des avantages tant sur le plan territorial que par rapport aux services offerts.

Services impliqués : Antennes sociales, Service Pôle jeunesse, Maison Lancelot, Service Aide à domicile (SAD), Espace Citoyen de Gosselies, Service Action Migrants (SAM), Espace citoyen de Dampremy

Partenaires extérieurs pressentis : Membres de la Plateforme « les enfants d'abord », Membres de la Plateforme « synergies enfance parentalité », Partenaires externes de l'Espace citoyen de Gosselies : les hautes écoles de formation des éducateurs, des enseignants préscolaires et scolaires, de puériculture de la Région de Charleroi, les service d'accueil de la petite enfance (ONE- crèches, service de gardiennes encadrées, etc.), les acteurs de la périnatalité, le réseau des bibliothèques de Charleroi, tous les services internes et externes au CPAS, en lien avec la lutte contre la précarité infantile, qui ne sont pas déjà dans une des plateformes existantes, seront représentés dans la plateforme générale.

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

2.2.2. Proposer un soutien à la gestion budgétaire du ménage

Les situations de surendettement étant en augmentation constante, il s'agit de proposer au public concerné un accompagnement spécifique destiné à les conduire vers une gestion budgétaire maîtrisée, et ce à côté de l'offre de services de la médiation de dettes.

Services impliqués : Antennes sociales, Service Médiation de dettes

Partenaires extérieurs pressentis : Associations actives dans le domaine

Priorité du projet : Niveau 1

2.2.3. Aménager un logement accompagné « parents-enfants »

Ce projet vise à aménager une habitation dûment équipée pouvant accueillir un couple ou parent isolé avec enfant(s) en difficulté. Il s'agit de pouvoir accompagner ces personnes dans leur milieu de vie et leur permettre de se doter des différents prérequis attendus pour être en mesure d'assurer pleinement leur rôle de parent. L'objectif poursuivi est de prévenir les situations de maltraitance physique ou psychologique ou encore de réduire les placements éventuels qui engendrent la séparation même passagère entre parents et enfants.

Services impliqués : Antennes sociales, Service Pôle jeunesse, Maison Lancelot

Partenaires extérieurs pressentis : Associations du secteur jeunesse

Label : Etats généraux

2.2.4. Reproduire l'expérience de la Maison des Parents de l'Espace citoyen de Dampremy dans d'autres Espaces citoyens

La Maison des Parents propose des activités collectives et communautaires ainsi que du suivi individuel afin de rendre confiance aux parents, en leur capacité d'agir et en leurs compétences en tant que parent et ce notamment à travers des sorties, animations et ateliers. La volonté de ce projet est de développer, au sein d'autres Espaces citoyens, des projets similaires à celui développé à l'Espace citoyen de Dampremy dans le cadre de la Maison des Parents.

Services impliqués : Direction de l'Action collective, Espaces citoyens

2.2.5. Créer un réseau de parrainage de jeunes filles enceintes ou de familles monoparentales isolées

Beaucoup de situations du quotidien nous renvoient à l'isolement parfois total de jeunes filles enceintes, de jeunes mères ou pères ne disposant d'aucune forme de soutien qu'il soit parental ou autre.

Il s'agit donc de pouvoir créer un réseau d'adultes volontaires, voire de familles, pouvant assister ces jeunes gens en détresse dans un certain nombre de tâches du quotidien (garde et éducation des enfants, accompagnement dans diverses démarches administratives, participation à des activités de loisir...).

Services impliqués : Service Pôle Jeunesse, Maison des parents

Partenaires extérieurs pressentis : Associations actives dans le secteur Jeunesse.

Label : Etats généraux

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 2.3.

Répondre davantage aux besoins de première nécessité

2.3.1. Mettre à disposition du public en situation de grande précarité une salle de douche, une buanderie et une bagagerie en journée

Le public en situation de grande précarité, vivant en rue ou en logement précaire, rencontre des difficultés à prendre soin de son corps et à développer l'estime de soi nécessaire pour éviter la marginalisation inhérente à cette situation. Dès lors, la mise en place d'un lieu offrant la possibilité aux personnes les plus précarisées de se laver, de nettoyer leurs vêtements et d'entreposer leurs bagages permettrait de répondre à un besoin primaire, les rapprochant un peu plus d'une vie conforme à la dignité humaine. Ce dispositif constituerait le point d'entrée idéal pour un travail sur les soins de santé et favoriserait l'accroche psycho-sociale. Il permettrait en outre d'articuler plus étroitement l'offre de services en journée avec celle de la nuit.

Services impliqués : Service APPUIS

Partenaires extérieurs pressentis : Relais Santé, école de promotion sociale CEL à Tamines (projet pédicure)

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

OBJECTIF STRATÉGIQUE N°3

LE DÉFI PERMANENT DU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION



OBJECTIF OPÉRATIONNEL 3.1.

Moderniser le soutien à domicile grâce à des services accessibles et flexibles

3.1.1. Créer un carnet de vie pour les bénéficiaires du Service d'aides et de soins à domicile (SASD) afin de les accompagner dans les différentes étapes qui jalonnent le vieillissement

Ce projet consiste à créer un carnet reprenant les différentes étapes de vie de nos bénéficiaires du Service d'aide et de soins à domicile intéressés par le projet.

Ce carnet est destiné d'une part à bien connaître le bénéficiaire et ses habitudes de vie si une démence lui fait perdre ses repères, et d'autre part à tisser un lien et ainsi faciliter l'entrée en maison de repos en diminuant les traumatismes liés à cette transition.

Services impliqués : Département Accueil et Hébergement des Aînés, Département Aide et Soins à Domicile

Partenaires extérieurs pressentis : Le réseau professionnel autour du bénéficiaire avec l'accord de celui-ci

Priorité du projet : Niveau 1

3.1.2. Créer un service mobile interdisciplinaire à destination des personnes démentes à domicile

Ce projet vise à mettre en place, via une équipe multidisciplinaire, un encadrement spécifique pour les personnes atteintes de démences diverses (Parkinson, Alzheimer...) afin de les maintenir le plus longtemps possible à leur domicile en toute sécurité.

Services impliqués : Département Aide et Soins à Domicile

Partenaires extérieurs pressentis : Service de coordination de soins à domicile de la Ville de Charleroi, service Santé de la Ville de Charleroi, professionnels externes indépendants, Hôpitaux

3.1.3. Organiser des ateliers de stimulation et de remédiation à destination des personnes atteintes de démence vivant à domicile

Ce projet consiste à mettre en place, pour les personnes qui souffrent de démences multiples et qui résident toujours chez elles, des ateliers de stimulation et de remédiation afin de favoriser sur le plus long terme le maintien de leurs capacités cognitives.

Services impliqués : Maisons de repos et de soins (MRS), Service Aide à domicile (SAD)

Partenaires extérieurs pressentis : Service Santé de la Ville, Hôpitaux

Label : Etats généraux

3.1.4. Etendre l'offre de services du Service d'aide aux familles (SAF) durant les heures « inconfortables » de 6h à 8h et de 17h à 21 h

Ce projet consiste à renforcer l'offre de service proposée par le SAF en étendant les heures de prestations des aides familiales durant les heures dites «inconfortables», soit de 6h à 8h et de 17h à 21h. L'objectif est de répondre de manière plus adaptée à des besoins et demandes grandissantes auxquels le service ne peut aujourd'hui faire face de manière adéquate et pour lesquels les clients se tournent vers d'autres services.

Services impliqués : Département Aide et Soins à Domicile

3.1.5. Créer un service de transport adapté à destination des bénéficiaires du Service d'aide aux familles (SAF)

Les habitants carolos font de plus en plus appel au SAF pour une aide dans leurs déplacements quotidiens (visite chez le médecin, conduite des enfants en stages, à l'école, ...). Ces services sont actuellement assurés par les aides familiales du SAF avec leur véhicule personnel. A travers ce projet, il s'agirait dès lors de centraliser ces demandes et de mettre à disposition un véhicule adapté (pour les personnes à mobilité réduite notamment) permettant de les véhiculer en groupe.

Services impliqués : Service Achats, Maisons de repos et de soins (MRS), Département Aide et Soins à Domicile

3.1.6. Offrir du répit aux familles en développant une activité de garde à domicile de jour

Ce projet consiste à renforcer l'offre de service de garde à domicile en proposant aux habitants de Charleroi des prestations de jour (entre 7h30 et 19h30). Ce service permettra de compléter les prestations des aides familiales et gardes à domicile de nuit pour ainsi proposer un panel d'aide à domicile 24h/24 et 7j/7.

Services impliqués : Département Aide et Soins à Domicile

Partenaires extérieurs pressentis : Coordination des soins à domicile, hôpitaux, autres intervenants autour du bénéficiaire

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 3.2.

Lutter contre l'isolement des aînés à domicile

3.2.1. Créer des activités communes entre le Service d'Accueil et d'Hébergement des Aînés (SAHA) du CPAS et le Service des aînés de la Ville de Charleroi

Ce projet vise à élargir l'offre de services destinés au public «Aînés» en créant des activités communes entre le Service Accueil et Hébergement des Aînés du CPAS et le Service des Aînés de la Ville. Cette collaboration permettra à chacun de pouvoir découvrir et profiter des activités des uns et des autres tantôt organisées au sein des maisons de repos et de soins du CPAS, tantôt proposées par la Ville de Charleroi.

Services impliqués : Direction Aînés et Familles, Service Accueil et Hébergement des Aînés (SAHA), Maisons de repos et de soins (MRS)

Partenaires extérieurs pressentis : Ville de Charleroi

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

3.2.2. Développer sur plusieurs sites des activités fitness destinées aux aînés de la ville

Le CPAS et la Ville collaborent depuis avril 2019 en vue d'organiser des activités de fitness en extérieur encadrées par du personnel de réactivation (ergothérapeute, kinésithérapeute, éducateur) à destination des seniors de Charleroi. Ces activités ont actuellement lieu une fois par mois dans deux parcs de Charleroi et sont accessibles aux pensionnaires des maisons de repos, des résidences services ainsi qu'à un public extérieur de seniors. Ce projet vise donc à évaluer ces expériences en vue de les élargir à d'autres sites.

Services impliqués : Département Accueil et Hébergement des Aînés, Département Aide et Soins à Domicile

Partenaires extérieurs pressentis : Service des aînés de la Ville de Charleroi

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 3.3.

Développer nos infrastructures pour personnes âgées et en améliorer la qualité de manière continue

3.3.1. Harmoniser les meilleures pratiques au sein de nos 9 maisons de repos

Ce projet vise à harmoniser au sein de nos maisons de repos, centres d'accueil de jour et résidences services les meilleures pratiques qui participent, de la façon la plus efficace possible, tant au bon fonctionnement de chaque établissement qu'au développement qualitatif des services offerts aux résidents.

Services impliqués : Service Accueil et Hébergement des Aînés (SAHA), Maisons de repos et de soins (MRS)

Partenaires extérieurs pressentis : Département aînés – familles : Service accueil et hébergement des aînés, Directions MR

Priorité du projet : Niveau 1

3.3.2. Adapter les unités sécurisées de nos maisons de repos aux besoins des résidents

Ce projet consiste à réaliser des modifications mineures permettant d'adapter les locaux des unités sécurisées des maisons de repos au nombre de résidents souffrant, à divers degrés de troubles cognitifs et de désorientation spatio-temporelle. L'objectif est d'encore améliorer la qualité de vie pour ces bénéficiaires.

Services impliqués : Service Bâtiments, Maisons de repos et de soins (MRS)

Priorité du projet : Niveau 1

3.3.3. Développer des logements adaptés pour les aînés

Ce projet consiste à développer sur l'un de nos terrains, en partenariat la Sambrienne, des logements adaptés pour nos aînés.

Services impliqués : Service Achats, Service Bâtiments, Département Accueil et Hébergement des Aînés

Partenaires extérieurs pressentis : La Sambrienne

3.3.4. Créer une dixième maison de repos avec offre diversifiée

Ce projet consiste à créer un village des aînés composé d'une maison de repos de 120 lits, d'une résidence services et d'un centre d'accueil de jour. Ce projet ne pourra toutefois être réalisé qu'à la condition d'avoir l'agrément en rapport.

Services impliqués : Service Achats, Service Bâtiments, Département Accueil et Hébergement des Aînés

OBJECTIF STRATÉGIQUE N°4

DES SOINS DE SANTÉ PLUS ACCESSIBLES À TOUS



OBJECTIF OPÉRATIONNEL 4.1.

Encourager la prévention et renforcer l'accès de tous à la santé

4.1.1. Créer une Maison médicale au sein du CPAS

A travers ce projet, il s'agit de développer une politique de santé en lien avec l'action sociale afin d'accroître l'accessibilité aux soins de première ligne pour les personnes en situation de (grande) précarité. Force est de constater que plusieurs quartiers de Charleroi souffrent d'une pénurie de médecins généralistes et ne sont plus ou sont insuffisamment couverts. La création d'une Maison médicale (Association de Santé Intégrée ASI) s'inscrit dans une complémentarité de l'offre des services du CPAS, notamment en rapport avec les projets développés par nos Services de santé mentale. Elle vise à proposer et développer des soins globaux, intégrés, continus et accessibles à tous, mais également des actions de prévention, d'éducation à la santé ou encore de santé communautaire. Outre l'aspect «soins de santé», le rôle d'une Maison médicale est en effet de s'impliquer dans le réseau local ainsi que dans le travail de quartier pour y développer une relation interactive avec la population.

Services impliqués : Service Aide à domicile (SAD), Services de santé mentale

Partenaires extérieurs pressentis : Service d'aide au développement et à la gestion de la Fédération des maisons médicales et Collectifs de santé francophone (FMMCSF) – convention N°2017-080- signée le 23/10/2017, Hôpitaux. D'autres partenaires viendront s'ajouter lors de l'élaboration du projet (par exemple, les laboratoires des hôpitaux et privés).

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

4.1.2. Développer les soins infirmiers mobiles pour les publics en situation de grande précarité

Ce projet vise à développer les soins infirmiers pour les publics en situation de grande précarité en vue de permettre aux personnes fortement précarisées de prendre soin de leur corps, de développer une estime de soi, de créer du lien social afin qu'elles puissent sortir de la spirale du sans-abrisme. Ce projet renforcerait les dispositifs existants tels que le Relais Santé, le Médibus et le Service APPUIS (service Accompagnement Prévention Précarité Urgence et Insertion Sociale) en permettant de déployer davantage cette offre de service au sein des différents milieux de vie en collaboration avec les équipes de la direction Prévention Santé Mentale et Urgence sociale.

Services impliqués : Services de santé mentale, Service APPUIS

Partenaires extérieurs pressentis : Relais Santé, Medibus, Le Comptoir ASBL, les hôpitaux, Espace P ASBL, Entre Deux ASBL

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

4.1.3. Organiser des permanences de soins infirmiers au sein de nos établissements

Il s'agit d'organiser des permanences de soins infirmiers au sein de nos résidences services et de nos Espaces citoyens de la Docherie et de Dampremy.

Cela permettra une offre de soins plus accessible et plus proche des citoyens.

Durant ces permanences, des conseils et des avis santé ainsi que des éducations diabétiques pourront également être assurés par du personnel qualifié.

Services impliqués : Service Achats, Département Aide et Soins à Domicile

Partenaires extérieurs pressentis : Ville de Charleroi, Hôpitaux

Label : Etats généraux

4.1.4. Promouvoir la bonne santé mentale des parents et leur pouvoir d'agir auprès de leurs enfants et de leurs pairs

Dès 2020, l'équipe Prévention et Promotion de la Santé du CPAS va orienter ses activités vers la promotion de la santé mentale, une priorité du nouveau Plan Wallon de Prévention et de Promotion de la Santé.

Les objectifs du projet sont de renforcer la bonne santé mentale des parents, et de contribuer au développement de pratiques éducatives visant la bonne santé mentale de leurs enfants et de leurs pairs.

Services impliqués : Antennes sociales, Service Pôle jeunesse, Service Aide à domicile (SAD), Services de santé mentale

Partenaires extérieurs pressentis : Centres PMS, Accueil Temps Libre de la Ville de Charleroi, Mutualités, Nemesis ASBL, Ville de Charleroi, Grenier Jaune ASBL. Tout partenaire utile pour mener à bien les actions en fonction de l'orientation des thématiques/problématiques.

Label : Etats généraux

4.1.5. Agir avec les relais éducatifs pour promouvoir la bonne santé mentale des enfants et des jeunes dans leurs milieux de vie

Ce projet consiste à promouvoir la bonne santé mentale des enfants et des jeunes à travers l'accompagnement des relais éducatifs. Ces relais sont des adultes professionnels (travailleurs sociaux, enseignants, psychologues...) et non professionnels (personnes en cours de formation, bénévoles en écoles de devoirs...) de différents lieux de vie des enfants et des jeunes (école de devoirs, service d'aide à la jeunesse, accueil temps-libre, école, maison de quartier, association sportive, service de santé mentale, maison médicale...).

Services impliqués : Espace Citoyen de Dampremy, Services de santé mentale

Partenaires extérieurs pressentis : Centre Local de Promotion de la Santé de Charleroi-Thuin. Tout partenaire utile pour mener à bien les actions en fonction de l'orientation des actions.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 4.2.

Augmenter la capacité de coordination des services de santé mentale

4.2.1. Participer au plan transversal d'action des services de santé mentale de la région de Charleroi

Les 7 Services de santé mentale (SSM) de la région de Charleroi souhaitent améliorer leur collaboration en renforçant notamment la cohérence et l'articulation de leur dispositif d'intervention.

Ces services, issus de pouvoirs organisateurs privés, communaux et provinciaux de la région de Charleroi représentent environ 3.800 patients. Il a été constaté que le public qui s'adresse aux SSM est de plus en plus précarisé et que les problématiques sont de plus en plus complexes et multifactorielles. L'une des réponses à apporter à ces difficultés relèverait dès lors d'une démarche collégiale et concertée entre les différents services, tout en s'appuyant et respectant les spécificités de ceux-ci.

Services impliqués : Direction Prévention Santé mentale et Urgence sociale, Services de santé mentale

Partenaires extérieurs pressentis : Les 5 autres services de santé mentale de Charleroi issus de pouvoirs organisateurs privés, communaux et provinciaux : Centre de guidance Asbl (Charleroi), La Pioche Asbl (Marchienne-au-Pont), RMPAC Asbl (Montignies-sur-Sambre), Service Provincial de Santé Mentale de Charleroi, Service Provincial de Santé Mentale de Courcelles. Le CRéSaM (Centre de référence en Santé Mentale agréé par la RW), Hôpitaux

Priorité du projet : Niveau 1

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 4.3.

Opérationnaliser et coordonner un Plan Drogues intégré pour la Ville de Charleroi

4.3.1. Mettre en place un Plan Drogues afin de proposer une politique cohérente, novatrice et intégrée de la gestion des assuétudes à Charleroi

Le Plan Drogues réunit les différents acteurs concernés par la problématique des assuétudes (social, justice, soins, police) en vue de faire émerger et de réaliser des actions innovantes répondant aux problèmes rencontrés en cette matière sur le territoire de Charleroi.

Services impliqués : Hôtel social, Espaces citoyens, Service Passage 45, Service Collectif Bilan Orientation (CBO), Services de santé mentale, Service APPUIS

Partenaires extérieurs pressentis : Le Comptoir ASBL, Diapason ASBL, Trempline ASBL, Transition ASBL, la Zone de Police, le Parquet, ORS, Espace Libre ASBL, Comme chez Nous ASBL, AMO Point Jaune, la Funoc, la Maison de Justice, le Relais Santé, Housing First, Espace P, CAAMS, la Ville de Charleroi, le CLPS, Mozaïque, CAPC, Relais Social, la Mado, l'Ilôt asbl, etc.

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

4.3.2. Ouvrir une salle de consommation à moindre risque (SCMR) à Charleroi

Une salle de consommation à moindre risque (SCMR) se définit comme un centre légalement approuvé, sous supervision médicale, où l'on permet aux utilisateurs, sous certaines conditions, de consommer leur propre drogue dans un environnement protégé et hygiénique. Un tel dispositif doit donc être envisagé dans une perspective de réduction des risques et des dommages liés à l'usage de drogues.

L'objectif est d'améliorer la santé générale des consommateurs, de restaurer leur dignité et de créer les conditions favorables à l'accueil, la prise en charge et l'accompagnement socio-sanitaire des plus marginalisés.

Concrètement, l'action se décline en deux volets complémentaires : d'une part la salle de consommation proprement dite, d'autre part une salle d'accueil permettant une évaluation de la situation et la mise en place de l'accompagnement socio-sanitaire.

Services impliqués : Service Bâtiments, Direction Prévention Santé mentale et Urgence sociale

Partenaires extérieurs pressentis : Le Comptoir ASBL, les services partenaires du Plan Drogues, Hôpitaux

Priorité du projet : Niveau 1

4.3.3. Mettre en place un dispositif de sevrage alcool à domicile

Ce projet vise à mobiliser des services du CPAS et partenaires extérieurs afin de mettre en place un dispositif de sevrage alcool. Le sevrage alcool à domicile consiste à proposer un accompagnement pluridisciplinaire prenant en compte la personne dans son environnement de vie pour tenter de modifier durablement ses habitudes de consommation en impliquant son entourage et mobilisant un projet de vie réaliste et individualisé.

Services impliqués : Service Pôle jeunesse, Département Aide et Soins à Domicile, Services de santé mentale

Partenaires extérieurs pressentis : Maison médicale, médecin traitant, Hôpitaux

OBJECTIF STRATÉGIQUE N°5

SUR LE CHEMIN DE L'INSERTION AVEC LE CPAS



OBJECTIF OPÉRATIONNEL 5.1.

Favoriser le développement de l'économie sociale

5.1.1. Intégrer dans nos marchés publics des clauses visant à favoriser une démarche environnementale et sociale

Il s'agit d'introduire dans nos marchés publics, chaque fois que cela est possible, des clauses environnementales et sociales afin de poursuivre un objectif de préservation de l'environnement et de réduction des atteintes à ce dernier. Ce projet poursuit également l'objectif de favoriser davantage le recours aux entreprises d'économie sociale et aux entreprises locales.

Services impliqués : Service Achats, Service Bâtiments

Partenaires extérieurs pressentis : Facilitateurs clauses sociales et environnementales de la Région wallonne

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

5.1.2. Poursuivre le développement du Pôle d'économie sociale (PES)

Pour permettre l'amélioration de la situation économique du PES et de l'insertion des usagers des dispositifs Proxi-Services et Trans'Form, le PES va renforcer ses collaborations et synergies avec les partenaires internes et externes au CPAS, à savoir notamment La Ressourcerie du Val de Sambre (LRVS) et les organismes de validation/certification des compétences des usagers en insertion. Les objectifs sont de développer des parcours intégrés avec ces partenaires, d'augmenter le nombre d'usagers disposant d'une validation/certification de compétences et enfin de se positionner comme structure validant les compétences.

Services impliqués : Service Pôle Economie Sociale (PES)

Partenaires extérieurs pressentis : Ressourcerie du Val de Sambre (LRVS), Forem Formation, IFAPME, Aumôniers du Travail, MIREC, FUNOC, etc.

Label : Etats généraux

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 5.2.

Renforcer l'insertion en travaillant sur l'orientation des jeunes, le savoir-être et l'insertion sociale dans la perspective de la remise à l'emploi

5.2.1. Accélérer l'accès au contrat de travail d'insertion art. 60 § 7 en construisant un parcours simplifié et adapté au profil de l'usager

Sur base du parcours existant, il s'agit d'analyser les filières de mise à l'emploi et d'accompagnement du contrat de travail d'insertion Article 60§7 pour reconstruire un parcours simplifié et adapté pour les usagers. Le projet vise également à intensifier les démarches auprès des partenaires potentiels afin d'augmenter l'offre d'insertion.

Services impliqués : Service Ressources humaines (GRH), Service Passage 45, SIPP

Partenaires extérieurs pressentis : Les établissements partenaires accueillant les agents sous contrat de travail d'insertion Article 60§7

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

5.2.2. Améliorer l'accompagnement des travailleurs sous contrat de travail d'insertion Article 60§7 au sein des établissements partenaires via un encadrement spécifique professionnalisé

Il s'agit de professionnaliser, au sein des établissements partenaires, l'encadrement proposé aux travailleurs sous contrat de travail d'insertion Art.60§7 afin d'augmenter l'acquisition des compétences sociales et techniques.

Concrètement, les équipes d'accompagnement construiront un programme de formation à destination des membres du personnel des établissements partenaires (internes et externes) permettant de connaître, d'assimiler et d'adhérer à la philosophie sociale du contrat de travail d'insertion Art. 60§7. Le but étant d'apporter un meilleur encadrement aux agents sous contrat Art.60§7 sur leur lieu de travail. À la fin du contrat, l'expérience acquise par l'agent sera attestée via une validation de compétences (Consortium de validation des compétences - Forem), via une attestation établie par le lieu de travail, ou encore via un système d'évaluation explicite et probant.

Services impliqués : Service Passage 45

Partenaires extérieurs pressentis : Les établissements accueillant les agents sous contrat Art.60§7 (interne et externe), opérateurs de formation, Forem : ProAction, consortium de validation des compétences.

Label : Etats généraux

OBJECTIF STRATÉGIQUE N°6

LE CPAS ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



OBJECTIF OPÉRATIONNEL 6.1.

Réduire notre empreinte carbone

6.1.1. Diminuer les consommations énergétiques de nos bâtiments

Ce projet vise à amplifier nos actions en matière d'économies d'énergie en poursuivant les audits énergétiques de nos bâtiments, en ciblant les interventions prioritaires à réaliser et en sensibilisant tous ses utilisateurs aux comportements économiseurs d'énergie.

Services impliqués : Service Bâtiments, Service Maison de l'énergie, tous les services
Priorité du projet : Niveau 1

6.1.2. Mettre à la disposition du personnel des vélos électriques destinés aux déplacements professionnels

Le CPAS étant constitué de nombreux sites décentralisés, le projet vise à acquérir et mettre à disposition des agents des vélos électriques destinés aux déplacements professionnels. A travers ce projet, le CPAS a la volonté de développer la mobilité douce de ses agents et de donner une image plus verte et socialement responsable.

Services impliqués : Service Patrimoine-Assurances, Service Achats, Service Bâtiments
Priorité du projet : Niveau 1
Label : Etats généraux

6.1.3. Diminuer l'empreinte carbone de notre parc automobile

Le parc automobile du CPAS se compose d'une centaine de véhicules. L'objectif poursuivi par ce projet est de remplacer systématiquement les véhicules polluants arrivant en fin de vie par des véhicules plus respectueux de l'environnement tout en continuant à répondre aux besoins spécifiques des services notamment en termes de volume et d'autonomie.

Services impliqués : Service Achats, Service Bâtiments, Service Maison de l'énergie, SIPP
Partenaires extérieurs pressentis : Concessionnaires
Priorité du projet : Niveau 1
Label : Etats généraux

6.1.4. Optimiser la gestion des déchets

Ce projet s'inscrit dans une démarche de développement durable où tant le social, l'environnement que l'économie sont pris en compte simultanément.

La gestion du tri des déchets sera menée sur l'ensemble des sites du CPAS afin d'en harmoniser les pratiques. Les objectifs poursuivis sont notamment d'éliminer tous les sacs plastiques non recyclables, d'installer des poubelles centralisées pour le tri sélectif et de diminuer le nombre de containers au sein de nos différents sites.

Services impliqués : Service Entretien, Service Achats, Service Bâtiments

Partenaires extérieurs pressentis : TIBI

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

6.1.5. Implémenter le projet Green Deal « cantines durables » au sein du CPAS de Charleroi

Le projet Green Deal « cantines durables » vise à mobiliser les cantines et cuisines de collectivité, ainsi que les acteurs en lien avec celles-ci, et ce afin d'augmenter l'aspect durable des repas qui y sont proposés.

Pour répondre à cet objectif, les cuisines de collectivité du CPAS vont développer 6 axes de travail, à savoir : Intégrer dans les menus plus de légumes locaux et de saison, opter pour des produits peu transformés, intégrer dans les menus plus de produits issus de l'agriculture biologique, intégrer dans les menus plus de produits issus du commerce équitable, réduire le gaspillage alimentaire, réduire les déchets non alimentaires de nos cuisines.

Services impliqués : Service Achats, Maison Lancelot, Maisons de repos et de soins (MRS), Espace Citoyen de Marchienne-Docherie, Service Passage 45

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

6.1.6. Etendre la Gestion Technique Centralisée (GTC) à l'ensemble des bâtiments du CPAS

Ce projet vise à donner au Service des bâtiments la possibilité de gérer à distance certains équipements de nos différents sites d'implantation : chauffage, détection incendie ou encore dispositifs d'alarme.

Services impliqués : Service Informatique, Service Bâtiments, Service Maison de l'énergie

6.1.7. Installer des ruches à proximité ou sur les toits de nos bâtiments

Afin de sensibiliser notre personnel, nos bénéficiaires et résidents à la biodiversité et à une gestion durable de nos environnements de vie et de travail, ce projet vise à installer des ruches sur certains sites du CPAS. Il est pour cela possible d'être accompagné par l'ASBL Ecowal, laquelle aide les communes et maisons de repos à implanter des ruches pour une gestion responsable de leur espace vert. Un partenariat avec un apiculteur est également nécessaire pour permettre un suivi régulier et correct des ruches et des colonies d'abeilles.

Services impliqués : Service Passage 45, Sites concernés par projet

Partenaires extérieurs pressentis : Apiculteur(s) extérieur(s) (à déterminer), Ecowal asbl, L'Asbl Charleroi Nature

6.1.8. Eradiquer progressivement l'usage de consommables en plastique

Ce projet vise dans un premier temps à éradiquer l'usage des bouteilles en plastique au sein de notre institution et de pourvoir chaque service d'une fontaine à eau. Dans cette même philosophie, et afin de favoriser la « non utilisation » du plastique à usage unique et personnelle, une gourde « personnalisable » à remplir à la fontaine sera distribuée à chaque agent du CPAS.

Dans un second temps, les gobelets, couverts et récipients en plastique utilisés dans nos différents services vont également être remplacés par des récipients ou ustensiles en matière recyclable plus durable. L'objectif final étant de supprimer tous les types de consommables en plastique.

Services impliqués : Service Communication, Service Achats

Label : Etats généraux

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 6.2.

Aider les bénéficiaires à réduire leur empreinte carbone

6.2.1. Multiplier les potagers partagés

En partenariat avec le Réseau Jaquady (« JArDins de QUArtiers DYnamiques »), le CPAS de Charleroi entend multiplier ses potagers partagés notamment au sein de ses espaces citoyens, maisons de repos et de son habitat solidaire. Les jardins partagés seront entretenus par des citoyens bénévoles et investis dans leur quartier. La plus-value de ce projet est notamment de développer du lien et de la cohésion entre les habitants mais aussi de les sensibiliser à la permaculture ainsi qu'à la biodiversité.

Services impliqués : Maisons de repos et de soins (MRS), Direction de l'Action collective

Partenaires extérieurs pressentis : Réseau Jaquady

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

6.2.2. Mettre à disposition temporaire le site Zoé Drion pour y développer une activité maraîchère dans une démarche participative

Il s'agit d'utiliser l'espace Zoé Drion pour mettre en place un projet durable, local et productif tout en créant du lien entre les utilisateurs et permettre ainsi à un maximum de personnes d'accéder à une alimentation plus saine, sans dépenser plus. Le potager pourrait être géré par nos bénéficiaires et encadrés par des agents du CPAS mais aussi des groupes d'espaces citoyens et d'aînés. Quant aux récoltes, elles pourraient servir à l'élaboration des repas dans les MRS et/ou être redistribuées aux bénéficiaires et travailleurs impliqués dans le projet.

La première étape consistera à réaliser une étude du sol pour analyser les différentes options possibles.

Services impliqués : Direction de l'Action collective, Service Passage 45

Partenaires extérieurs pressentis : Ville de Charleroi

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

6.2.3. Sensibiliser aux gestes et achats économiseurs d'énergie via la page Facebook du CPAS

La Ville de Charleroi a signé en 2017 la Convention des Maires et s'engage à travers celle-ci à se doter d'un Plan d'Action local pour l'Energie Durable et le Climat (PAEDC) dont l'objectif est de réduire les émissions de gaz à effet de serre produites sur son territoire de 40% à l'horizon 2030. Le CPAS est par nature partie prenante de ce PAEDC et souhaite dans ce cadre inclure, sur sa page Facebook, des informations de sensibilisation aux petits gestes et achats économiseurs d'énergie.

Le tout serait réalisé en collaboration avec la Maison de l'Energie pour valider la rigueur scientifique de ces publications.

Services impliqués : Service Communication, Service Maison de l'énergie

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

6.2.4. Sensibiliser nos bénéficiaires à l'existence de kits d'outils économiseurs d'énergie pour les ménages précarisés

Dans le cadre du Plan d'Action et de Prévention Energie de la Wallonie (PAPE), un budget est octroyé tous les 2 ans au CPAS afin de développer des actions visant à aider les populations les plus fragilisées à réduire leurs factures d'énergie.

Grâce à ce budget PAPE, nos tuteurs énergie peuvent notamment procéder à l'achat de kits d'outils économiseurs d'énergie qui sont proposés aux ménages précarisés lors des visites à domicile, en fonction des besoins identifiés. Afin d'informer davantage nos bénéficiaires de l'existence de ces kits, une campagne d'information interne va être menée auprès de nos travailleurs sociaux de première ligne qui deviendront ainsi des relais pour la cellule énergie.

Services impliqués : Service Maison de l'énergie

Partenaires extérieurs pressentis : Ville de Charleroi, AIS, SLSP, FLW, Relogeas, etc.

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

6.2.5. Accompagner nos bénéficiaires et leurs propriétaires à la maîtrise des énergies en amplifiant l'action des tuteurs énergie

Lors de la visite d'un logement pour lequel nos services sont sollicités pour la prise en charge d'une garantie bancaire ou d'un premier loyer, le projet vise à sensibiliser d'une part le propriétaire à la réalisation d'aménagements pouvant participer à la réduction des consommations d'énergie moyennant parfois intervention de la Région wallonne, et d'autre part il a pour objectif de sensibiliser le locataire à une utilisation rationnelle des énergies ainsi qu'à un meilleur suivi administratif de ses consommations (factures, paiement d'acomptes, réponses aux courriers ou démarches sollicitées,...).

Services impliqués : Service Pôle jeunesse, Service Maison de l'énergie

Partenaires extérieurs pressentis : La Sambrienne, Le Fonds du Logement, La S.W.C.S., Le Syndicat des propriétaires, Ville de Charleroi, etc.

Label : Etats généraux

6.2.6. Augmenter la visibilité de la Maison de l'Energie et de son activité relative à l'octroi de prêts à 0%

Charleroi Econergie, en tant que guichet de la Société wallonne de Crédit social et du Fonds du Logement des familles nombreuses, a pour mission de conseiller et accompagner les candidats aux prêts 0% de rénovation énergétique. Afin de faire connaître cette mission spécifique de la Maison de l'Energie et ainsi développer la possibilité qui est offerte à tout citoyen (propriétaire ou occupant) d'introduire une demande de prêt 0%, ce projet a pour objectif d'intensifier les actions de communication vers les citoyens, en collaboration avec la Ville de Charleroi ainsi que tous les acteurs locaux qui peuvent être des relais potentiels d'information sur ce plan.

Services impliqués : Service Maison de l'énergie

Partenaires extérieurs pressentis : Ville de Charleroi, SWCS, FLW, AIS

Label : Etats généraux

6.2.7. Organiser une table ronde sur le thème de la lutte contre la précarité énergétique

Ce projet a pour objectif de réunir tous les partenaires de l'entité actifs dans la lutte contre la précarité énergétique dans le but d'identifier les besoins, de proposer des actions et de faciliter la mise en place de relais en complément de l'action initiale des tuteurs énergie. Un comité de pilotage sera ensuite constitué pour coordonner les diverses actions retenues.

Services impliqués : Service Maison de l'énergie

Partenaires extérieurs pressentis : Ville de Charleroi, AIS, SLSP, FLW, Relogeas, etc.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 6.3.

Amplifier le soutien aux restaurants sociaux et encourager la distribution d'invendus alimentaires

6.3.1. Rénover la cuisine du restaurant de quartier Jean Ester

La cuisine du restaurant Jean Ester nécessite des rénovations ainsi qu'une remise aux normes. Le réaménagement de la cuisine permettra de répondre aux exigences émises par l'AFSCA ainsi qu'à la méthode de gestion de la sécurité sanitaire des aliments. Au sein de cette extension de +/-35m² seront notamment implantés des vestiaires, wc, douches ainsi que deux chambres froides.

Services impliqués : Service Bâtiments, Direction de l'Action collective

Priorité du projet : Niveau 1

6.3.2. Organiser une distribution de produits alimentaires et de première nécessité au départ de la Coopérative du Passage 45, des 4 espaces citoyens et du Service Action Migrants (SAM)

Afin d'intensifier la distribution de produits alimentaires de première nécessité sur le territoire et ainsi répondre aux problèmes de mobilité du public en situation de précarité, le CPAS va organiser une distribution au départ non seulement de la Coopérative du P45 mais également des 4 espaces citoyens et du SAM en vue d'assurer une plus grande couverture géographique et de répondre à des problématiques de mobilité des publics en situation de précarité.

Services impliqués : Service Informatique, Espaces Citoyens, Service Action Migrants (SAM), Service Pôle Economie Sociale (PES)

Label : Etats généraux

6.3.3. Intensifier la collecte des surplus et/ou invendus auprès des acteurs du secteur agro-alimentaire

Ce projet vise à collecter des surplus et/ou invendus alimentaires en vue de les distribuer à la coopérative du Passage 45 et le cas échéant vers nos 4 Espaces citoyens et notre Service actions migrants. L'objectif est d'assurer une plus grande couverture géographique et de répondre à des problématiques de mobilité des publics en situation de précarité.

Services impliqués : Service Patrimoine-Assurances, Service Ressources humaines (GRH), Service Informatique, Service Achats, Service Bâtiments, Service Passage 45, Juristes

Partenaires extérieurs pressentis : Partenaire pour évacuation des déchets alimentaires, partenaires de la grande distribution

Label : Etats généraux

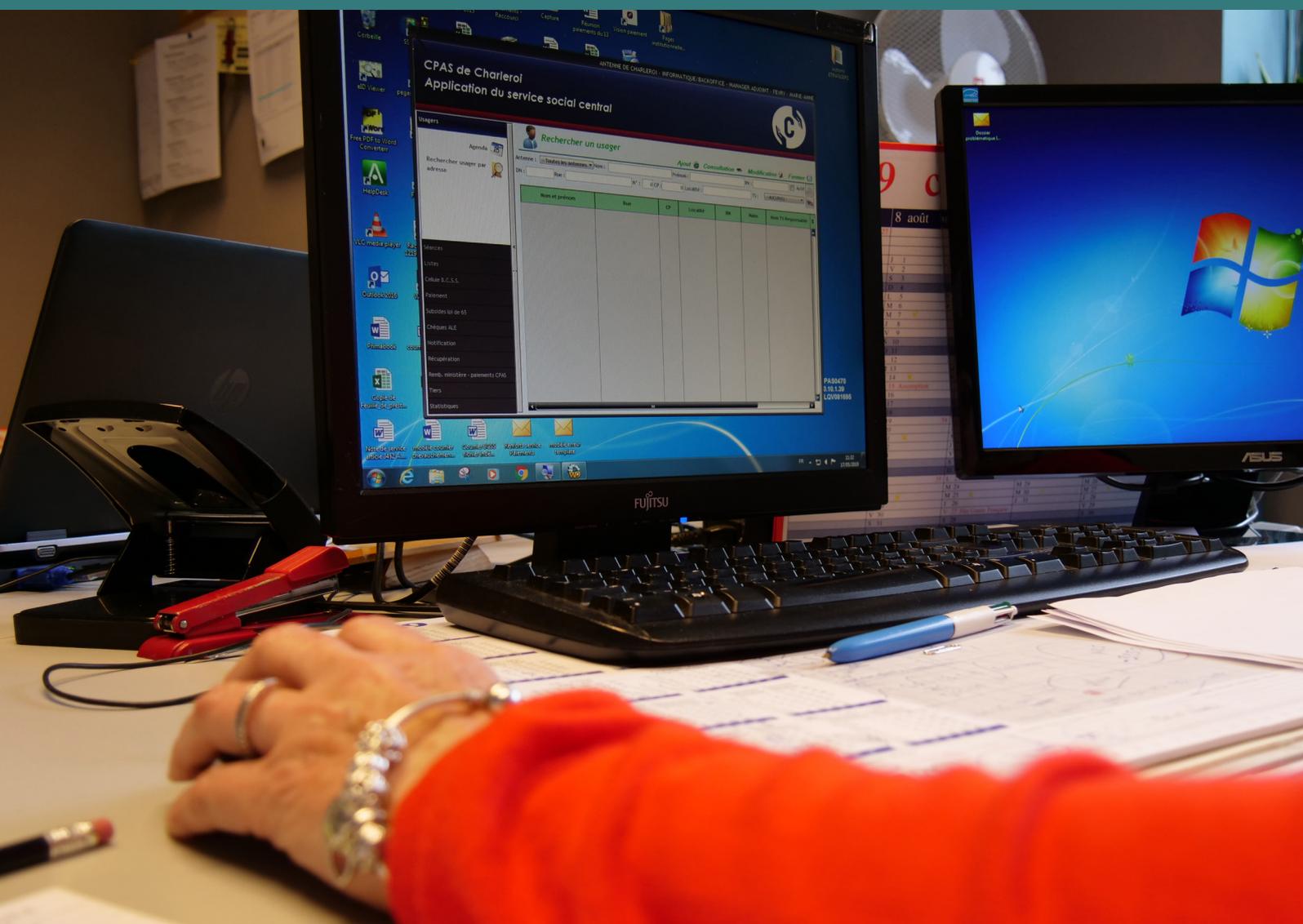
6.3.4. Créer des restaurants sociaux accolés à nos maisons de repos et soins (MRS)

Ce projet consiste à utiliser les restaurants de nos MRS pour servir des repas dans de petites structures installées à proximité immédiate des maisons de repos concernées. Les objectifs sont de créer des lieux de vie favorisant les contacts intergénérationnels intra/extra muros, mais également d'optimiser l'utilisation des cuisines des maisons de repos et de faire participer du personnel en insertion pour préparer, livrer et mettre à disposition ces repas. Le démarrage de ce projet sera toutefois conditionné par un accord de l'administration de la TVA permettant de trouver des procédures qui ne soient pas trop lourdes administrativement étant donné que les repas servis dans les restaurants sociaux sont soumis à la TVA.

Services impliqués : Service Achats, Service Bâtiments, Département Accueil et Hébergement des Aînés, Direction de l'Action collective, Service Passage 45

OBJECTIF STRATÉGIQUE N°7

DES PROCESSUS DE DÉCISION ET DE COMMUNICATION FLUIDES ET SÉCURISÉS



OBJECTIF OPÉRATIONNEL 7.1.

Améliorer la communication interne via le site intranet

7.1.1. Améliorer la communication interne grâce à un site intranet modernisé

Ce projet consiste à profiter du passage à Office 365 pour créer un nouveau site intranet grâce à l'outil sharepoint qui fait partie de cette suite informatique.

De nouveaux outils pourront ainsi être implémentés en interne et permettront notamment de développer des outils collaboratifs de type «Teams» pour pouvoir travailler simultanément sur un même document. Un réseau social d'entreprise «Jammer» pourra également être développé dans le cadre du nouveau site intranet.

Services impliqués : Service Informatique, Service Communication

Priorité du projet : Niveau 1

7.1.2. Disposer sur l'intranet d'une présentation didactique des services et des tâches de leurs principaux acteurs

Ce projet vise à rendre accessible sur le site intranet l'organigramme et les descriptions de fonction. Afin d'avoir une meilleure connaissance des métiers de chacun, l'ensemble des services et missions remplies par les principaux acteurs seront présentés sous forme de fiches didactiques régulièrement mises à jour. Il s'agira également d'informer, via les news intranet, de tout changement concernant un poste d'encadrement.

Services impliqués : Service Communication, Tous les services

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 7.2.

Gérer électroniquement nos flux de données

7.2.1. Gérer de manière électronique les documents

L'objectif de ce projet est l'implantation d'un système de Gestion Electronique des Documents (GED) permettant notamment le suivi des courriers entrants/sortants, des factures et des dossiers. Ce projet permettra d'assurer la protection et la sécurisation des données ainsi qu'une meilleure accessibilité à celles-ci. Il permettra également de diminuer considérablement le flux de documents papier favorisant ainsi des économies de papier, de temps et de place.

Services impliqués : Service Documentation et Secrétariat central, Service Informatique, Direction financière, Tous les services

7.2.2. Améliorer la gestion administrative des prestations des aides familiales grâce à la mise à disposition de périphériques mobiles

Ce projet vise à mettre à disposition de l'ensemble des aides familiales du SAF des périphériques mobiles qui leur permettront une gestion informatisée des plannings, de la validation des prestations et de la facturation.

Services impliqués : Service Informatique, Service Achats, Service Aide à domicile (SAD)

7.2.3. Permettre l'échange d'informations entre la GRH et les agents via un web utilisateur intégré au logiciel ALLYN

L'objectif poursuivi par ce projet est d'optimiser l'utilisation du logiciel Allyn (application de gestion des ressources humaines) en développant un web utilisateur convivial et accessible à tous. Il permettra également un échange d'informations directs entre le service RH et les agents, et remplacera une partie des courriers papier envoyés aux agents.

Services impliqués : Observatoire cohésion sociale, Service Ressources humaines (GRH), Service Informatique, Service Communication

Partenaires extérieurs pressentis : SBIM

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 7.3.

Développer la gestion transversale

7.3.1. Gérer les services de l'Action collective de manière transversale grâce à un outil informatique spécifique

Le projet consiste à doter les services de l'Action collective d'un outil informatique permettant d'encoder les informations liées aux différentes activités développées et ainsi de justifier plus efficacement, grâce à des statistiques précises, d'emploi des subsides reçus.

Services impliqués : Service Informatique

Priorité du projet : Niveau 1

7.3.2. Suivre les projets et les plans pluriannuels de manière transversale à l'aide d'une application adaptée

Il s'agit de disposer d'un outil informatique permettant l'introduction, le suivi et la consultation de l'état d'avancement des divers programmes et plans d'action du CPAS : le Programme Stratégique Transversal, le Plan Pluriannuel d'Investissements, etc.

Services impliqués : Service Informatique, Tous les services

Priorité du projet : Niveau 1

7.3.3. Introduire l'utilisation de la vidéo conférence

Ce projet vise à mettre en place un outil permettant d'organiser des réunions par vidéo conférence. Les objectifs sont d'optimiser le nombre de déplacements inter-sites de nos agents et de bénéficier d'un gain de temps pour l'organisation des réunions de travail.

Services impliqués : Service Informatique, Service Communication

7.3.4. Multiplier les partenariats au départ de notre CPAS en modélisant la coopération horizontale

Les CPAS, mais également les autres institutions publiques, font face aux mêmes difficultés et doivent trouver de plus en plus de solutions innovantes pour y répondre.

Dans ce cadre, il y a lieu de développer un modèle de convention de coopération entre institutions publiques sur base de la coopération horizontale.

L'objectif pour notre CPAS est de multiplier les partenariats et de les rendre plus efficaces.

Services impliqués : Direction générale, Juristes

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 7.4.

Développer le travail en réseau

7.4.1. Organiser le travail en réseau pour les juristes, les référents budgétaires et administratifs

Les juristes, les référents budgétaires et financiers ainsi que les référents administratifs exercent respectivement des métiers similaires et assument certaines tâches identiques.

Le projet vise à mettre en place trois réseaux professionnels qui permettront d'élaborer des procédures et méthodologies communes de travail ainsi que la mutualisation des compétences et des expériences de chacun.

Services impliqués : Service Budget, Direction financière, Comité de direction (CODIR), Juristes, Référents budgétaires et financiers, Référents administratifs

Priorité du projet : Niveau 1

7.4.2. Créer un réseau pluridisciplinaire et interservices marchés publics

Vu la complexité et l'évolution constante de la législation relative aux marchés publics, un réseau pluridisciplinaire chargé d'échanger sur les bonnes pratiques liées aux marchés publics va être créé en interne. Ce projet vise à optimiser les compétences interservices des agents impliqués dans le processus ainsi qu'à harmoniser et améliorer les pratiques et procédures d'achat.

Services impliqués : Direction générale, Service Achats, Service Bâtiments, Direction financière

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 7.5.

Assurer la maîtrise de nos processus

7.5.1. Disposer d'un guide général d'octroi de l'aide sociale accessible et adapté en permanence

Ce projet consiste à réunir, en un seul et même document, les lignes directrices balisant notre action aux différents stades de la prise en charge : accueil et enregistrement de la demande, anamnèse sociale réalisée avec rigueur et objectivité, proposition du travailleur social, prise de décision.

L'objectif est de définir, dans un souci d'équité, une ligne de conduite qui sera celle à suivre par tout agent intervenant à un moment du processus.

Services impliqués : Direction de l'Aide sociale, Service juridique (Direction de l'Aide sociale)

Priorité du projet : Niveau 1

7.5.2. Réaliser une analyse des flux d'entrée et de sortie des demandes d'aide sociale en vue d'ajuster nos actions au plus près des besoins de nos bénéficiaires

Il s'agit d'évaluer et de mieux comprendre le flux des bénéficiaires de l'aide sociale qui, à un moment de leur existence, perçoivent le RIS puis sortent de ce système d'ultime protection sociale pour parfois y revenir ultérieurement.

Certains, ne parvenant ainsi pas à échapper à ce régime « résiduaire », ne peuvent prétendre à d'autres droits et ne sont plus en mesure de retrouver une autonomie sociale.

L'analyse des données permettra d'adapter nos actions afin de mieux répondre aux besoins de nos bénéficiaires.

Services impliqués : Observatoire cohésion sociale, Direction de l'Aide sociale

Priorité du projet : Niveau 1

7.5.3. Elaborer et instaurer le cadre général du contrôle interne

Ce projet vise à présenter à l'approbation du Conseil de l'Action sociale le cadre général du contrôle interne qui sera progressivement mis en place au sein du CPAS conformément aux prescrits du décret du 18 avril 2013 relatif à la réforme des grades légaux et de la circulaire du 14 juin 2016 spécifique au contrôle interne en matière de finances communales. Ce cadre définira les lignes directrices du système de contrôle interne dont l'instauration et le suivi relèvent de la compétence du Directeur général.

Services impliqués : Audit interne, Direction financière

Priorité du projet : Niveau 1

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 7.6.

Gérer efficacement notre patrimoine immobilier

7.6.1. Etablir des cahiers de sécurité informatisés pour chaque bâtiment

Ce projet vise à informatiser les cahiers de sécurité de chacun de nos bâtiments dans lesquels seront repris toutes les informations techniques et de maintenance (plans, rapports de pompier, permis divers,...). Cela nous permettra également de répondre aux nouvelles exigences en matière de sécurité et de bien-être, des normes et dispositions légales.

Services impliqués : Service Patrimoine-Assurances, Service Informatique, Service Bâtiments, SIPP

7.6.2. Améliorer le suivi de nos bâtiments et l'ensemble de leur gestion via une application centralisée et accessible par périphériques mobiles

Dans une logique de simplification administrative et de standardisation des procédures d'intervention, ce projet vise à équiper les agents des Services patrimoine et bâtiments de tablettes en remplacement des supports papiers actuellement utilisés. Cela permettra un gain de temps considérable et une augmentation de l'efficacité de nos services dans le suivi et la gestion de l'ensemble des bâtiments.

Services impliqués : Service Patrimoine-Assurances, Service Informatique, Service Achats, Service Bâtiments, Tous les services

7.6.3. Enregistrer de manière informatisée les baux via la plateforme « MyRent »

MyRent est une application en ligne du SPF Finances permettant d'envoyer à l'enregistrement un contrat de bail et/ou un état des lieux. Le service patrimoine du CPAS utilisera cette plateforme pour enregistrer les baux dont le CPAS est le bailleur.

Services impliqués : Service Patrimoine-Assurances, Direction financière

OBJECTIF STRATÉGIQUE N°8

BIEN-ÊTRE, QUALIFICATION ET MOTIVATION DU PERSONNEL



OBJECTIF OPÉRATIONNEL 8.1.

Encourager la polyvalence et la mobilité

8.1.1. Organiser le transfert de compétences entre agents «seniors» et «juniors»

Il s'agit de créer et mettre en place des outils et pratiques (le tutorat par exemple) favorisant le transfert de compétences entre agents «seniors» et «juniors» en vue de maintenir un niveau d'expertise constant au sein de l'institution.

Services impliqués : Direction générale, Service Ressources humaines (GRH), Comité de direction (CODIR), Staff transversal, Ligne hiérarchique

8.1.2. Multiplier les expériences de « vis ma vie » entre les différents services du CPAS

Ce projet consiste à permettre aux agents des services amenés à travailler régulièrement ensemble d'effectuer des « vis ma vie » afin que chacun s'imprègne de la réalité de l'autre. L'objectif visé est d'améliorer les collaborations interservices, de permettre des mobilités professionnelles réussies et de favoriser les évolutions de carrière.

Services impliqués : Service Patrimoine-Assurances, Service Ressources humaines (GRH), Tous les services

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 8.2.

Etendre le champ de compétence de notre personnel

8.2.1. Créer une académie interne de formation aux métiers du social

Ce projet vise à la fois à compléter la formation initiale de nos travailleurs sociaux et à assurer leur formation continuée.

L'objectif est de disposer d'agents maîtrisant les méthodologies d'intervention les plus pertinentes et les plus adaptées aux besoins de nos bénéficiaires et à leur évolution dans le temps. Le but final est d'optimiser l'intégration sociale de nos publics et de favoriser au mieux leur retour à l'autonomie.

Services impliqués : Service Ressources humaines (GRH), Direction de l'Aide sociale

Partenaires extérieurs pressentis : Recours à des vacataires externes, collaboration avec des écoles sociales et/ou universités.

Priorité du projet : Niveau 1

8.2.2. Intensifier le recours aux outils de concertation comme méthodologie d'intervention autour d'usagers en difficultés multiples

Ce projet vise à intensifier le recours aux outils de concertation qui ont été créés au sein du CPAS de Charleroi afin de mieux gérer les situations d'usagers en difficultés multiples. Ces outils facilitent la concertation entre les services internes pour gérer au mieux ces dossiers complexes. La priorité est donnée aux situations de précarité infantile et au sans-abrisme.

Services impliqués : Service Ressources humaines (GRH), Direction de l'Aide sociale, Direction Aînés et Familles, Direction de l'Action collective, Direction Prévention Santé mentale et Urgence sociale, Service APPUIS

Priorité du projet : Niveau 1

Label : Etats généraux

8.2.3. Mettre à la disposition des services via intranet une application bibliothèque référençant les ouvrages et les articles de revue disponibles

Ce projet vise, via l'acquisition d'un nouveau logiciel, à permettre à tous les services de consulter à distance la base de données des ouvrages disponibles et des articles de revue les plus pertinents, ainsi qu'à gérer le prêt d'ouvrage.

L'application bibliothèque sera consultable par tous les services du CPAS et sera alimentée par le service Documentation et le service des Archives.

Services impliqués : Service Archives, Service Documentation et Secrétariat central, Service Informatique

8.2.4. Développer l'e-learning au sein du CPAS

Afin de faire face à l'évolution constante et rapide des technologies qui implique une formation continue de nos agents, l'e-learning (mode de formation à distance via internet) s'avère être une solution efficace pour que les travailleurs puissent acquérir simplement et rapidement de nouvelles connaissances et compétences.

Des tutoriels vidéos sur les outils informatiques du CPAS seront également mis à disposition des agents sur le nouveau site intranet.

Services impliqués : Service Ressources humaines (GRH), Service Informatique, Service Communication

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 8.3.

Développer nos techniques managériales

8.3.1. Développer une expérience pilote de « management collaboratif »

A l'occasion de la réorganisation d'un service, le projet a pour objectif de mener une expérience de « management collaboratif » visant notamment à faciliter les collaborations, favoriser la créativité et les changements, développer l'autonomie des agents et la prise de responsabilités.

Services impliqués : Service Ressources humaines (GRH), Direction de l'Action collective, Service Passage 45

8.3.2. Renforcer le processus participatif et le sentiment d'appartenance à l'institution en organisant les « rencontres du management »

Ce projet consiste à organiser périodiquement des rencontres durant le temps de midi à l'auditorium du CPAS pour aborder des thématiques précises. Les objectifs de ces rencontres sont d'une part de développer le processus participatif en favorisant les échanges directs avec les agents, et d'autre part de renforcer la dynamique collective et le sentiment d'appartenance à l'institution.

Services impliqués : Observatoire cohésion sociale, Service Ressources humaines (GRH), Service Communication, Staff transversal

8.3.3. Orienter les pratiques managériales de nos cadres vers une approche « intelligence collective »

Dans une organisation, l'intelligence collective regroupe l'ensemble des outils, des méthodes et des processus qui permettent de mettre en réseau, de faire coopérer les intelligences individuelles pour atteindre un objectif commun, réaliser une mission. Ce projet vise donc à sensibiliser/former le management de manière à ce qu'il insuffle une dynamique de coopération intellectuelle entre les personnes, les équipes et les services mais également avec les partenaires extérieurs.

Services impliqués : Service Ressources humaines (GRH), Comité de direction (CODIR), Staff transversal, Ligne hiérarchique

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 8.4.

Favoriser le bien-être au travail

8.4.1. Mettre en oeuvre un plan d'action visant à réduire les risques psychosociaux

Sur base des résultats des analyses de risques psychosociaux réalisées dans nos différents services par le SPMT ARISTA, diverses actions préventives ont déjà été menées par les directions concernées. Le projet vise à élaborer un plan d'actions destiné à réduire ces risques, lequel sera intégré dans le plan quinquennal global de prévention. Ce projet s'appuiera notamment sur une meilleure identification des acteurs de bien-être au sein de l'institution et une connaissance accrue de leurs missions, ainsi que sur la formation de la ligne hiérarchique aux risques psychosociaux.

Services impliqués : Observatoire cohésion sociale, Service Ressources humaines (GRH), Service Communication, SIPP, Personne de confiance

Partenaires extérieurs pressentis : SPMT, OCM

Priorité du projet : Niveau 1

8.4.2. Améliorer l'accueil et l'encadrement des nouveaux agents et des stagiaires

Ce projet vise à formaliser des procédures qui assureront un accueil et un accompagnement de qualité à chaque nouvel agent ou stagiaire quel que soit le service où il va travailler.

Services impliqués : Service Patrimoine-Assurances, Service Ressources humaines (GRH), Service Informatique, Service Achats, Tous les services

Priorité du projet : Niveau 1

8.4.3. Disposer d'espaces de coworking

Ce projet vise à proposer à nos agents une nouvelle formule d'organisation du travail en créant des espaces de travail partagés et équipés (connexion au réseau informatique, imprimante...).

Les objectifs sont à la fois de permettre à nos agents, travaillant dans des services ou sites différents, de disposer d'un espace leur permettant de travailler ensemble sur un même projet mais également d'éviter à l'agent ayant dû se déplacer de devoir revenir dans son service pour poursuivre son travail alors qu'il peut disposer à proximité d'un espace adapté.

Services impliqués : Service Patrimoine-Assurances, Service Informatique, Service Communication

8.4.4. Mettre sur base volontaire ses compétences extraprofessionnelles à la disposition des services du CPAS

Ce projet vise à mobiliser les ressources internes pour la réalisation de certains projets. Il est en effet fréquent que des services ne puissent développer certains ateliers ou répondre à certaines demandes plus spécifiques faute de moyen, ou encore qu'il faille faire appel à des animateurs extérieurs engendrant un certain coût pour les services. Or, il se pourrait que des agents au sein de l'institution maîtrisent ces compétences souhaitées. Un « catalogue de savoir-faire des agents » va dès lors compiler les différents profils aux compétences multiples.

Les services pourront faire appel à ces agents pour des prestations ponctuelles.

Services impliqués : Service Ressources humaines (GRH), Service Communication, Tous les services

8.4.5. Faciliter l'accès de nos agents à des activités sportives

Ce projet vise, en partenariat avec la Ville de Charleroi, à faciliter l'accès des agents à des salles de sport et à des clubs sportifs.

Services impliqués : Service Ressources humaines (GRH), Service Communication
Partenaires extérieurs pressentis : Ville de Charleroi

8.4.6. Créer un espace repas pour le personnel à proximité de l'Administration générale

Il s'agit de créer un espace repas dans le bâtiment de l'ancienne conciergerie du bâtiment administratif. L'espace sera accessible aux agents de l'administration générale mais également à tous les services qui lui sont proches géographiquement.

Services impliqués : Service Patrimoine-Assurances, Service Ressources humaines (GRH), Service Achats, Service Bâtiments