

**PST**

# Plan Stratégique Transversal 2019-2024



**PARTAGE**

**SOLIDARITE**

**TOLERANCE**

*Tout groupe humain prend sa richesse dans la communication, l'entraide et la solidarité visant à un but commun : l'épanouissement de chacun dans le respect des différences.*

*F. Dolto*

**AXE :**

**Développer**

**Objectif stratégique 1 : Être un C.P.A.S qui assure le bien-être et la sécurité d'existence à chacun (dignité humaine)**

**3 objectifs opérationnels :**

**1.1. Renforcer  
l'accompagnement  
des citoyens les  
plus démunis**

**7  
actions**

**1.2. Proposer un  
« chez soi »  
adéquat**

**7  
actions**

**1.3. Favoriser  
l'accès à  
l'information pour  
nos bénéficiaires  
en matière d'aides**

**1  
action**

**Objectif stratégique 1 : Être un C.P.A.S qui assure le bien-être et la sécurité d'existence à chacun (dignité humaine)**

**3 objectifs opérationnels => Les indicateurs de résultat**

**1.1. Renforcer l'accompagnement des citoyens les plus démunis**

**Le taux de satisfaction de nos bénéficiaires entre le début et la fin de mandature**

**1.2. Proposer un « chez soi » adéquat**

**Le taux de dossiers et la création de 3 nouveaux services**

**1.3. Favoriser l'accès à l'information pour nos bénéficiaires en matière d'aides**

**Le degré d'information des bénéficiaires quant aux aides pouvant être accordées**

## **Objectif opérationnel 1.1. : Renforcer l'accompagnement des citoyens les plus démunis**

❖ **Action/projet 1.1.1. : Amplifier le stockage et la distribution des denrées alimentaires à destination de nos bénéficiaires**

**=> Comment :**

Procéder à l'acquisition de deux modules, étagères, frigos, congélateurs, etc.... et envisager l'installation de frigos solidaires

**=> Pourquoi :**

*Diversifier les produits distribués dans le cadre d'une offre alimentaire plus variée et en augmenter la quantité*

❖ **Action/projet 1.1.2. : Analyser l'intérêt et la faisabilité de créer une épicerie sociale**

**=> Comment :**

*Prendre contact avec des CPAS de même démographie et nombre d'habitants comparable ayant entrepris un projet similaire afin d'étudier sa faisabilité*

**=> Pourquoi :**

*Souhait de soulager les finances des ménages précarisés*

## **Objectif opérationnel 1.1 : Renforcer l'accompagnement des citoyens les plus démunis**

- ❖ **Action/projet 1.1.3. : Organiser et déterminer les conditions d'accès au service de livraison à domicile de nos colis alimentaires**

### **=> Comment :**

Il s'agit d'une analyse au cas par cas, face à la situation du ménage qui bénéficie du colis alimentaire

### **=> Pourquoi :**

Dans la pratique quotidienne, nombre de bénéficiaires ne dispose pas d'une capacité de transport importante (utilisation vélo, bus, mobylette). Ce qui engendre une limitation des quantités transportées.

- ❖ **Action /projet 1.1.4. : Analyse quant à l'opportunité de mettre en place des « Jardins partagés »**

### **=> Comment :**

Solliciter la Ville en qualité de partenaire aux fins d'analyser la faisabilité du projet

### **=> Pourquoi :**

- Certains bénéficiaires ne disposent pas de terrain ;
- Il pourrait, en quelque sorte être la continuité du « Jardin solidaire » et des ateliers théoriques proposés en la matière ;

## **Objectif opérationnel 1.1. : Renforcer l'accompagnement des citoyens les plus démunis**

❖ **Action/projet 1.1.5. : Lutter contre l'endettement en créant un service de règlement collectif de dettes et analyser la création d'un service de prévention de celui-ci**

**=> Comment :**

Engagement d'un assistant social mi-temps supplémentaire pour renforcer l'équipe de médiation actuelle afin qu'elle puisse assumer la médiation amiable et le RCD sera pris en charge par la médiatrice actuelle

**=> Pourquoi :**

80% dossiers médiation amiable passent en règlement collectif de dettes (vu l'importance de celles-ci) et bénéficiaires « récidivistes »

❖ **Action/projet 1.1.6. : Développer de nouveaux projets pour l'accès à la culture et aux loisirs pour tous**

**=> Comment :**

- Une meilleure information des bénéficiaires quant aux aides accordées (réalisation d'un folder), enquête auprès des bénéficiaires pour connaître leurs centres d'intérêt et pouvoir orienter les activités extérieures/ateliers en ce sens
- Création et installation d'un « Livre Echange » à l'entrée du centre

**=> Pourquoi :**

Permettre aux personnes démunies et à leurs enfants d'accéder à ces domaines



## **Objectif opérationnel 1.1. : Renforcer l'accompagnement des citoyens les plus démunis**

- ❖ **Action/projet 1.1.7. : Création d'un resto social au sein et en collaboration avec notre nouvelle maison de repos et de soins : analyse du projet**

### **=> Comment :**

Se concerter avec la direction et Sodexo (faisabilité : prix, capacité, public, ...)

### **=> Pourquoi :**

Lutter contre l'isolement des personnes fragilisées et faire face à l'urgence

## **Objectif opérationnel 1.2 : Proposer un « chez soi » adéquat**

### ❖ **Action/projet 1.2.1. : Lancement de notre nouvelle maison de repos et de soins à Sirault**

#### **=> Description :**

La nouvelle maison de repos de 59 places est en cours de construction. Il y aura lieu, en vue de son ouverture, de prévoir l'acquisition du mobilier et le déménagement des résidents

#### **=> Comment :**

Lancement des marchés publics (mobilier, tentures, matériel cuisine, transport résidents, ...)

#### **=> Pourquoi :**

Population vieillissante et maison de repos actuelle vétuste

### ❖ **Action/projet 1.2.2. : Gestion administrative et sociale de 10 résidences services sociales appartenant au Logis St-Ghislainois, en relais avec notre nouvelle MRS**

#### **=> Comment :**

- Convention de partenariat devra être rédigée en amont avec le Logis St-Ghislainois ;
- Engagement d'aides soignantes supplémentaires (vu la présence obligatoire de deux personnes la nuit) ;
- Dégager du temps à un assistant social et au personnel administratif (état des lieux, suivi, facturation, ...) et ouvrier

#### **=> Pourquoi :**

Population vieillissante, maintien à domicile un maximum avec environnement plus sécuritaire

## **Objectif opérationnel 1.2 : Proposer un « chez soi » adéquat**

- ❖ **Action/projet 1.2.3. :**  
**Agrandissement du parc de logements de transit donné en gestion à notre centre**

### **=> Comment :**

Signature d'une nouvelle convention de gestion avec la ville ; engagement d'un éducateur pour aider l'assistant social dans l'accompagnement et le suivi

### **=> Pourquoi :**

Nous constatons une forte demande pour ce type d'aide – le logement est un problème de notre société actuel

- ❖ **Action/projet 1.2.4. :** **Reprise de la gestion des logements d'urgence de la ville : analyse du projet**

### **=> Description :**

Souhait de la ville de rétrocéder la gestion de ses logements d'urgence

### **=> Comment :**

Analyser la faisabilité en terme de moyens humain, modalités organisationnelles et, le cas échéant, élaborer et signer une convention de gestion avec la ville

### **=> Pourquoi :**

Volonté de centraliser la politique de logement au sein d'un même pôle

## **Objectif opérationnel 1.2 : Proposer un « chez soi » adéquat**

### ❖ **Action/projet 1.2.5. : PAPE – Prévention énergétique**

#### **=> Comment :**

- Formation personnel ;
- Organisation publicité ;
- Organisation séance d'information ;
- Analyse et bilan énergétique au sein des habitations et suivi

#### **=> Pourquoi :**

Dans un contexte de préservation de la planète, mais également des difficultés rencontrées par nos bénéficiaires pour l'apurement de leurs frais énergétiques, vu le coût de ceux-ci, permettre aux citoyens de réaliser des économies d'énergie

### ❖ **Action/projet 1.2.6. : Création d'un pôle logement : analyser le projet avec partenaires : Ville, Logis St-Ghislainois, A.I.S. « Les Rivières », la régie des quartiers et peut-être des particuliers**

#### **=> Comment :**

Organisation de réunions régulières

#### **=> Pourquoi :**

Centralisation information et tenter diminuer la complexité des démarches pour nos citoyens (simplification administrative)

## **Objectif opérationnel 1.2 : Proposer un « chez soi » adéquat**

- ❖ **Action/projet 1.2.7 : Etudier la possibilité de mettre en place un dispositif d'urgence en matière de court séjour**

**=> Comment :**

Créer un groupe de travail avec partenaires afin d'étudier la mise en place d'un tel dispositif

**=> Pourquoi:**

Pouvoir faire face à l'urgence considérant les difficultés rencontrées dans la recherche de places disponibles pour un hébergement en maison d'accueil

## **Objectif opérationnel 1.3 : Favoriser l'accès à l'information pour nos bénéficiaires en matière d'aides**

- ❖ **Action/projet 1.3.1 : Réaliser une brochure explicative globale des différentes aides disponibles**

### **=> Comment :**

Réalisation d'une brochure reprenant toutes les différentes aides disponibles (art.27, intervention dans les inscriptions aux clubs sportifs, Fonds Energie, Fonds spécial de l'eau,...) + contacts en fonction des problèmes

### **=> Pourquoi :**

Prise de conscience de la méconnaissance de certaines aides par notre public d'autant qu'il s'agit également d'une obligation légale ; elle pourra également servir aux partenaires aux fins d'un conseil et d'une orientation efficace du citoyen

**AXE :**

**Mobiliser**

## **Objectif stratégique 2 : Être une administration efficace et efficiente**

### **2 objectifs opérationnels :**

**2.1. Assurer un accueil, une écoute, une information et une communication de qualité en développant une vision moderne de l'administration**

**7  
actions**

**2.2. Améliorer et entretenir la motivation du personnel**

**4  
actions**



## **Objectif stratégique 2 : Être une administration efficace et efficiente**

**2 objectifs opérationnels => Les indicateurs de résultat**

**2.1. Assurer un accueil, une écoute, une information et une communication de qualité en développant une vision moderne de l'administration**

➤ **Le degré de satisfaction quant à la qualité du service ;**  
➤ **La diminution de la consommation papier, inclusion clauses environnementales en matière de marchés publics...**

**2.2. Améliorer et entretenir la motivation du personnel**

**Le taux de participation des travailleurs aux activités proposées**

**Objectif opérationnel 2.1 : Assurer un accueil, une écoute, une information et une communication de qualité en développant une vision moderne de l'administration**

❖ **Action/projet 2.1.1. : Dynamiser le service « accueil »**

**=> Comment :**

Formations accueil physique et téléphonique, gestion violence

**=> Pourquoi :**

Nous rencontrons de plus en plus d'agressivité verbale avec risque de passage à l'acte

❖ **Action/projet 2.1.2. : Développer une page internet**

**=> Comment :**

Solliciter la collaboration du service communication de la ville

**=> Pourquoi :**

Moyen de communication et d'information le plus usité

**Objectif opérationnel 2.1 : Assurer un accueil, une écoute, une information et une communication de qualité en développant une vision moderne de l'administration**

❖ **Action/projet 2.1.3. : Simplifier l'accès à l'information des citoyens au travers du site internet**

**=> Comment :**

Mise en ligne de certains formulaires de demandes (tel fonds mazout, médiation de dettes, ...), WIFI gratuit pour nos bénéficiaires et nos résidents (abonnement quotidien par net), ...

**=> Pourquoi :**

Eviter des déplacements pour nos bénéficiaires, gratuité d'accès, abonnement à un quotidien pour résidents mais de repos et de soins

❖ **Action/projet 2.1.4. : Accentuer la communication externe et les échanges**

**=> Comment :**

Diffuser les informations régulières et actualisées par la plateforme telle Fluicity mais aussi l'utiliser comme moyen d'échanges interactifs avec le citoyen

**=> Pourquoi :**

Internet constitue un des moyens de communication le plus usité aujourd'hui

**Objectif opérationnel 2.1 : Assurer un accueil, une écoute, une information et une communication de qualité en développant une vision moderne de l'administration**

❖ **Action/projet 2.1.5. : Structurer une communication uniforme Ville/C.P.A.S.**

**=> Comment :**

Notamment via le CODIR Commun (inclusion du CPAS dans la revue trimestrielle interne, etc.)

**=> Pourquoi :**

Apporter une meilleure visibilité et cohérence ;  
Favoriser le rapprochement des 2 administrations dans le cadre des synergies

❖ **Action/projet 2.1.6. : Développer une culture éco-responsable**

**=> Comment :**

Trier, recycler, prévention énergétique, acquisition d'un destructeur de documents

**=> Pourquoi :**

Pratiquer une culture plus responsable en matière de protection d'environnement

**Objectif opérationnel 2.1 : Assurer un accueil, une écoute, une information et une communication de qualité en développant une vision moderne de l'administration**

❖ **Action/projet 2.1.7 : Développer la démarche/qualité**

**=> Comment :**

Elaboration de procédures

**=> Pourquoi :**

Permettre une meilleure traçabilité ou une meilleure transmission des procédures

## **Objectif opérationnel 2.2 : Améliorer et entretenir la motivation du personnel**

❖ **Action/projet 2.2.1. : Organiser, annuellement, une journée "Team Building"**

**=> Comment :**

Créer un comité organisateur via le lancement d'un appel au personnel sous la supervision de l'employeur

**=> Pourquoi :**

Entretenir la motivation, dynamiser, resserrer liens, mieux communiquer, regrouper autour d'une même culture d'entreprise, derrière des valeurs telles que la solidarité, le soutien, l'entraide, l'empathie, la dignité ... appartenances à une seule et même administration au service du citoyen

❖ **Action 2.2.2. : Créer une amicale du personnel**

**=> Comment :**

Créer un groupe de travail qui mettra en place cette amicale, qui pourra également travailler en étroite collaboration avec l'amicale de la Ville

**=> Pourquoi :**

Organiser des activités dont l'objectif sera de resserrer les liens entre les deux administrations mais également d'envisager un plus pour l'ensemble du personnel

## **Objectif opérationnel 2.2 : Améliorer et entretenir la motivation du personnel**

### ❖ **Action/projet 2.2.3. : Sécuriser et embellir le cadre et l'environnement de travail**

#### **=> Comment :**

Rafranchissement à moindre coût de l'environnement « Accueil », création d'un sas à l'entrée, nouvelles chaises de bureau, nouveau parc informatique, ...

#### **=> Pourquoi :**

L'environnement de l'accueil est vieillot et très sombre alors qu'il s'agit du premier contact qu'a le bénéficiaire avec le centre, outils de travail plus performants, respect ergonomie

#### **=> Coût :**

Travaux réalisés par le service technique de la ville, aidé de nos ouvriers, nouveau parc informatique déjà prévu budgétairement en 2019 et nouveaux sièges de bureau ( $\pm$  5.000 euros)

### ❖ **Action/projet 2.2.4. : Renforcer la démocratie participative au sein de l'administration**

#### **=> Comment :**

Solliciter régulièrement l'avis du personnel dans différents domaines tels : nouveau nom de la maison de repos et de soins, choix Team Building, ... soit sous la forme d'une enquête (choix multiples et/ou boîtes à idées avec ou sans concours)

#### **=> Pourquoi :**

Impliquer le personnel au développement de projets communs. Vu les différents sites et services et les différentes cultures d'entreprise au sein de ceux-ci

#### **=> Résultat :**

Management participatif et travailler sur base d'une même culture d'entreprise

**AXE :**

**Insérer**



## **Objectif stratégique 3 : L'inclusion sociale**

### **3 objectifs opérationnels :**

**3.1. Développer de nouveaux projets en matière de réinsertion sociale**

**3 actions**

**3.2 Renforcer l'insertion professionnelle**

**4 actions**

**3.3. Renforcer les liens et échanges générationnels et intergénérationnels**

**1 action**

## **Objectif stratégique 3 : L'inclusion sociale**

**3 objectifs opérationnels => Les indicateurs de résultat**

**3.1. Développer de nouveaux projets en matière de réinsertion sociale**

**Augmentation du nombre d'ateliers ainsi que des participants**

**3.2 Renforcer l'insertion professionnelle**

**Augmentation du nombre d'utilisateurs Art.60§7 et l'analyse des nouveaux projets**

**3.3. Renforcer les liens et échanges générationnels et intergénérationnels**

**Le nombre d'activités proposées /an et le taux de participation**

## **Objectif opérationnel 3.1 : Développer de nouveaux projets en matière de réinsertion sociale**

- ❖ **Action/projet 3.1.1. : Développer l'estime de soi et la confiance en soi au travers d'ateliers (bien-être, coaching, prise de parole, ...)**

### **=> Comment :**

Recherche d'ateliers innovants, avec des mises en situation, un coaching personnalisé

### **=> Pourquoi :**

La personne fragilisée et peu formée manque très souvent de confiance en elles, ont peu d'estime d'elle-même et peine à prendre la parole en public ce qui a un impact sur sa vie sociale mais également professionnelle

- ❖ **Action/projet 3.1.2. : Développer les compétences de nos bénéficiaires (informatique, permis de conduire,...) avec partenaires externes**

### **=> Comment :**

Développer l'aide financière pour permis de conduire, rechercher des formations bureautiques, cariste, sécurité, etc.

### **=> Pourquoi :**

- L'absence du permis de conduire, bien que discriminatoire, est un frein réel à l'embauche ;
- Couvrir les métiers en pénurie.

## **Objectif opérationnel 3.1. : Développer de nouveaux projets en matière de réinsertion sociale**

- ❖ **Action/projet 3.1.3. : Développer notre projet de « Jardin solidaire », en préalable au nouveau projet de « Jardins partagés » en collaboration avec la Régie des quartiers**

**=> Comment :**

Poursuite des ateliers « théoriques » (SIS) sur le jardinage et les cultures et poursuivre l'extension du terrain cultivé avec notre partenaire, la régie des quartiers

**=> Pourquoi :**

Habitation ne disposant pas de terrain, méconnaissance de la culture et du jardinage

## **Objectif opérationnel 3.2. : Renforcer l'insertion professionnelle**

- ❖ **Action/projet 3.2.1. : Analyser des solutions de garderie pour les enfants de nos bénéficiaires**

### **=> Comment :**

Analyser la faisabilité de créer une halte-garderie (contact avec l'ONE) ou de s'adjoindre l'aide de gardiennes agréées

### **=> Pourquoi :**

- Les enfants en bas âge constituent un énorme frein à la formation et à l'emploi ;
- Considérant le taux important de familles monoparentales

- ❖ **Action /projet 3.2.2. : Créer une ressourcerie sous la supervision d'un agent qualifié : analyse du projet**

### **=> Comment :**

Rencontrer des C.P.A.S de commune de taille semblable ayant mis en place une ressourcerie

### **=> Pourquoi :**

- Chasse au gaspillage par la récupération de meubles, électroménagers inutilisés ou HS ;
- Permettre d'obtenir ces produits à prix réduit ;
- Formation d'Art.60§7 dans la restauration de mobilier, réparation, etc.

## **Objectif opérationnel 3.2 : Renforcer l'insertion professionnelle**

- ❖ **Action/projet 3.2.3. : Augmenter le nombre d'utilisateurs Art.60§7**

**=> Comment :**

Elaboration d'une brochure à l'attention des utilisateurs potentiels

**=> Pourquoi? :**

Mieux informer les utilisateurs et en toucher un plus grand nombre ; rappelons que le nombre de RIS mensuel ne descend plus en dessous de 400 considérant, notamment la réforme des allocations de chômage

- ❖ **Action/projet 3.2.4. : Organisation d'un suivi contrat Art.60§7 : analyser la faisabilité du projet**

**=> Comment :**

Contact avec d'autres CPAS afin d'analyser la faisabilité d'un tel suivi

**=> Pourquoi :**

Statistiquement voir le tremplin que le contrat Art.60§7 a pu être apporter à nos bénéficiaires.

## **Objectif opérationnel 3.3 : Renforcer les liens et échanges générationnels et intergénérationnels**

- ❖ **Action/projet 3.3.1 : Développer au sein de notre nouvelle maison de repos et de soins des activités ouvertes à la population**

### **=> Comment :**

Organisation, au sein de notre nouvelle maison de repos, d'activités ouvertes à la population 3<sup>ème</sup> âge ou à d'autres maisons de repos et de soins ;

### **=> Pourquoi :**

Rompres l'isolement de certaines personnes âgées, permettre aux résidents de rencontrer d'autres résidents, d'autres maisons de repos et de soins et d'échanger avec eux, ou des personnes plus jeunes

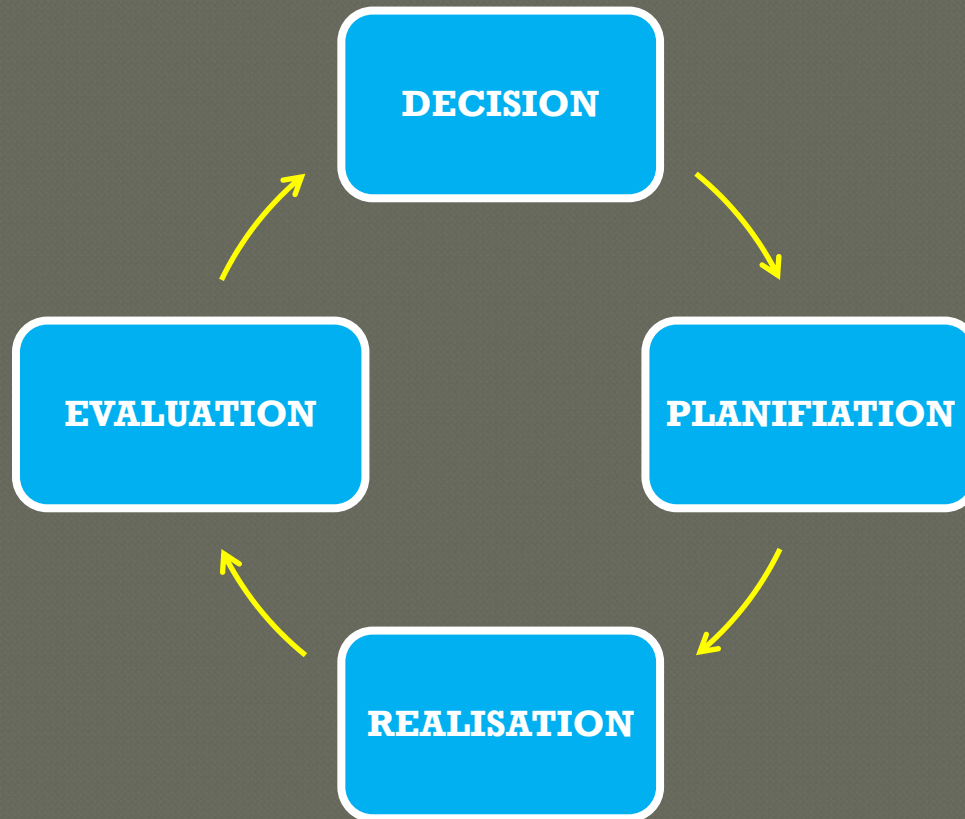
# **POUR CONCLURE, UN PLAN STRATEGIQUE, C'EST...**

***Dessiner, écrire l'avenir que nous souhaitons et  
réunir les moyens afin de le concrétiser ;***

***Un outil dynamique pour gérer le changement.***



***C'est un instrument de pilotage qui va de toute évidence évoluer, se modifier puisqu'il sera basé sur un processus alliant :***



*« Une vision sans action n'est  
qu'un rêve.*

*L'action sans la vision ne mène  
nulle part.*

*Une vision accompagnée de l'action  
peut changer le monde. »*

*Loren Eiselev*