

Programme Stratégique Transversal 2019-2024

CPAS DE FLEURUS



Siège social :
18 rue Ferrer - 6224 Wanfercée-Baulet

INTRODUCTION

Véritable outil de gouvernance reflétant la déclaration politique et appréhendant les défis à venir, le Programme Stratégique Transversal 2019-2024 du CPAS de Fleurus, comprend deux volets qui contiennent des objectifs stratégiques déclinés en objectifs opérationnels et actions :

- Un volet externe qui identifie les grands objectifs et actions que le CPAS compte réaliser au bénéfice des citoyens sur le territoire de la Ville.
- Un volet interne qui intègre les objectifs et actions visant à l'amélioration et l'optimisation du fonctionnement et des services du CPAS

La réalisation de ce Programme Stratégique Transversal demandera l'implication de tous.

Avec chacun de nos agents qui à leur niveau, comme les maillons d'une chaîne, participe à l'exécution de nos missions du CPAS et contribue à rendre un service de qualité pour tous nos citoyens.

Avec tous nos partenaires, Ville, Ministères régionaux et fédéraux, Organismes publics et privés, Entreprises, Ecoles, Associations, Mouvements citoyens, qui chacun dans leurs prérogatives vise à un mieux vivre pour tous.

Avec tous nos Citoyens, peu importe leur origine jeunes, âgés, célibataires, couples et familles, qui aspirent à vivre dignement.

Nous partageons tous un objectif commun : construire une société meilleure.

Par la réalisation de son Programme Stratégique Transversal 2019-2024, le CPAS de Fleurus apportera sa pierre à l'édifice.

VOLET EXTERNE

OBJECTIF STRATÉGIQUE N° 1

ÊTRE UN CPAS QUI RÉPOND PAR DES ACTIONS CONCRÈTES AUX DÉFIS LIÉS AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

A Fleurus, au 1er janvier 2017, la part des personnes âgées de plus de 75 ans représente 8,02% de la population totale de la Ville et celle des plus de 60 ans s'élève à environ 28 %. De plus, la tranche de population âgée entre 50 ans et 60 ans représente pratiquement 15% de la population totale. Cela signifie que dans la prochaine décennie, le vieillissement de la population risque d'être encore plus marqué.

Ces chiffres indiquent toute l'importance de traiter les problématiques de maintien à domicile et de l'hébergement des personnes âgées dans les années à venir. A ce titre, depuis longtemps, le CPAS développe une vision globale qui fait l'objet d'une réflexion à long terme et qui est menée avec le souci constant d'appréhender le vieillissement et de s'y adapter.

Pour le CPAS de Fleurus, les services de maintien à domicile et l'hébergement résidentiel des personnes âgées occupent une place importante dans les projets à développer.

Ainsi, pour répondre aux besoins croissants de nos aînés, dont celui, d'une majeure partie d'entre eux de rester le plus longtemps possible au domicile, tout en y garantissant une qualité de vie optimale, il y a lieu d'organiser solidairement une protection sociale qui garantit un accompagnement de qualité et stimule davantage la cohérence entre les différents métiers liés à la personne.

En matière d'hébergement pour personnes âgées, depuis le 1er janvier dernier, le CPAS de Fleurus a intégré en son sein, les activités de la Résidence Chassart qui viendront compléter celles proposées par la maison de repos « Les Templiers ».

Par cette opération, le CPAS s'est doté, non seulement, d'un outil conforme aux nouvelles normes en matière d'hébergement mais également d'un bâtiment résolument tourné vers l'avenir qui permettra si nécessaire l'adaptation aux évolutions des normes et besoins d'une Résidence pour personnes âgées.

Pour ce qui concerne, la Résidence « les Templiers », cette dernière doit se conformer aux normes prescrites. Il est donc nécessaire de prendre les mesures utiles pour qu'elle puisse poursuivre ses activités tout en y saisissant l'opportunité d'établir des nouveaux liens et créneaux en matière d'hébergement de nos aînés.

Outre, une capacité d'hébergement portée à 255 lits, le CPAS disposera de deux résidences aux services complémentaires qui permettront de diversifier son offre à l'égard des personnes âgées : l'une développant des résidences services et l'autre, des activités de centre de jour.

Dans un second temps, la possibilité de créer une deuxième résidence-services en centre ville sera étudiée et analysée.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 1.1 : S'INSCRIRE DANS LE PROJET RÉGIONAL RELATIF À L'ASSURANCE AUTONOMIE

Depuis de nombreuses années, le CPAS s'est inscrit dans l'aide et le maintien à domicile. Pour répondre aux besoins spécifiques du domicile de plus en plus diversifiés, l'assurance autonomie instaure un nouveau métier au sein des SAFA, celui des aides ménagères sociales. Il viendra s'articuler autour du staff existant, à savoir les aides familiales et les gardes à domicile, pour apporter une réponse, encore plus complète, au domicile.

Les travailleurs sociaux formés et dotés de nouveaux outils d'évaluation veilleront à la coordination optimale des différents métiers.

ACTIONS	
1.1.1.	<i>Mettre en œuvre le décret « assurance autonomie »</i>
1.1.2.	<i>Assurer la formation des travailleurs sociaux aux outils d'analyse déterminant la perte d'autonomie des bénéficiaires</i>
1.1.3.	<i>Intégrer dans le dispositif les aides ménagères sociales au sein du SAFA.</i>

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 1.2 : CRÉER UN RÉSEAU DE PRESTATAIRES À DOMICILE

L'isolement et la désaffiliation sociale sont des facteurs que nos prestataires à domicile doivent identifier afin de pouvoir y apporter une réponse adéquate tant au travers des services existants qu'en développant des initiatives innovantes.

Le manque de mobilité d'un nombre, sans cesse croissant, de nos bénéficiaires, les prive de services leur assurant bien-être et lien social.

Parallèlement, des services de coiffure, de pédicure à domicile existent déjà, tandis que d'autres se développent, comme notamment des services d'opticiens à domicile.

De par notre expertise du terrain, nous devons créer du lien entre nos bénéficiaires et les prestataires à domicile.

ACTIONS	
1.2.1.	<i>Recenser les prestataires à domicile de l'entité de Fleurus</i>
1.2.2.	<i>Etablir des conventions avec les prestataires à domicile souhaitant s'inscrire dans une collaboration active</i>

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 1.3 : DIVERSIFIER L'OFFRE D'HÉBERGEMENT DES PERSONNES ÂGÉES EN OUVRANT UNE RÉSIDENCE-SERVICES

La Résidence Chassart dispose de 56 lits qualifiés MRS et 79 lits qualifiés MR et peut accueillir au total 135 résidents.

La création d'une résidence-services dans la propriété même de la Résidence Chassart s'inscrit dans la volonté de développer et compléter l'offre de services aux personnes âgées en matière d'hébergement.

ACTIONS	
1.3.1.	<i>Obtenir les autorisations utiles</i>
1.3.2.	<i>Etablir le projet définitif</i>
1.3.3.	<i>Lancer les procédures de marché</i>
1.3.4.	<i>Attribuer les marchés</i>
1.3.5.	<i>Aménager la résidence-services</i>
1.3.6.	<i>Organiser les services affectés à la résidence services</i>

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°1.4 : METTRE EN CONFORMITÉ LA M.R.S « LES TEMPLIERS » AUX NOUVELLES NORMES EN LA MATIÈRE

La Maison de repos « Les Templiers » est située au centre de la cité et dispose de 55 lits MR et 65 lits MRS.

Le bâtiment ne correspond plus aux normes architecturales actuelles. Une rénovation complète s'avère nécessaire pour rendre conforme la structure aux nouvelles normes d'hébergement des personnes âgées.

Outre l'amélioration de l'hébergement résidentiel, cette rénovation permettra de développer des nouveaux lieux d'activités et services à destination des personnes âgées non résidentielles par, notamment, la création d'un centre de jour pour personnes âgées.

ACTIONS	
1.4.1.	<i>Obtenir l'approbation du projet définitif</i>
1.4.2.	<i>Lancer les procédures de marché</i>
1.4.3.	<i>Attribuer les marchés</i>
1.4.4.	<i>Mettre en œuvre l'exécution du projet</i>
1.4.5.	<i>Créer un centre de jour</i>
1.4.6.	<i>Réorganiser les services de façon adaptée à la nouvelle structure</i>

OBJECTIF STRATÉGIQUE N°2

ÊTRE UN CPAS QUI RENFORCE L'INTÉGRATION ET LA COHÉSION SOCIALE EN ADAPTANT SES ACTIONS SOCIALES AUX SPÉCIFICITÉS DE LA POPULATION

Dans nos sociétés, l'intégration sociale se concrétise généralement par un emploi, par un projet individualisé d'intégration sociale (sous forme de contrat), ou encore, par l'octroi du revenu d'intégration.

La cohésion sociale vise à garantir l'égalité des chances, l'accès aux droits fondamentaux et au bien-être économique, social et culturel, en vue de permettre à chaque individu de participer activement à la société.

Dans un sens plus politique, la cohésion sociale est ancrée dans un objectif collectif dont le but est de contribuer à l'équilibre et au bon fonctionnement de la société

A Fleurus, le taux de chômage a diminué fortement entre 2013 et 2018 : il passe de 19,01% au 01/01/2013 à 11,3% au 01/01/2018. Ces chiffres s'expliquent généralement par une embellie sur le marché du travail, mais surtout par toutes les mesures prises pour restreindre le droit aux allocations de chômage.

Ces mesures ont eu pour effet d'augmenter le nombre de bénéficiaires du RI, notamment entre 2016 et 2018. En effet, nous avons pu constater que de nombreuses demandes étaient liées à des sanctions ou à des exclusions des allocations de chômage. D'ici la fin de l'année 2019, une prévision de 400 bénéficiaires RIS est attendue et plus de 500 à l'issue de l'année 2020.

Année	Nombre mensuel moyen de bénéficiaires du RI
2016	255
2017	272
2018	314

L'augmentation des RI est de 23% entre le 1/01/2016 et le 31/12/2018.

Entre 2012 et 2016, le revenu médian par déclaration est passé de 20.034 euros à 21.307 euros soit une augmentation de 6,3% en 5 ans, soit 1,26 % en moyenne par an. Dans le même temps, l'inflation est montée de 6,84%. De ce fait, on peut en déduire que la création d'emploi est restée faible à Fleurus pour cette même période.

En Région Wallonne et notamment dans le Hainaut, les revenus par habitant ne sont pas spécialement élevés : 46,5% des déclarations fiscales de l'entité (il existe généralement une déclaration par ménage, sauf exception) portent sur des revenus inférieurs à 20.000 euros/an soit 1666 euros/mois et 13,6% concernent des revenus inférieurs à 10.000 euros/ans soit 833 euros/mois.

Ces différentes données permettent de comprendre pourquoi de plus en plus de personnes se retrouvent en difficulté après avoir payé leurs charges courantes (loyer, chauffage, eau et électricité) et s'adressent au CPAS.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°2.1 : GARANTIR L'ACCÈS AUX SERVICES D'AIDE AUX FAMILLES.

La mise en place de services au domicile est une aide directe pour le bénéficiaire et un appui professionnel pour l'entourage, avec lequel nous devons œuvrer pour le bien-être des personnes aidées. L'assurance autonomie va bouleverser ce secteur d'activité et nous obliger à adapter notre offre de service.

La coordination des professionnels du domicile, en interne (autres services du CPAS) comme en externe (kinés, médecins, administrateurs de biens, ...), est un axe prioritaire pour optimiser la prise en charge auprès du bénéficiaire.

La visibilité de nos services auprès de la population fleurusienne est capitale. Pour y arriver, nous utiliserons différents créneaux de communication, tels que le site internet, le bulletin communal, le renouvellement de notre brochure, ...

ACTIONS	
2.1.1.	<i>Renforcer la coordination des interventions pluridisciplinaires à domicile</i>
2.1.2.	<i>Renouveler les méthodes de médiatisation pour augmenter la visibilité des services</i>
2.1.3.	<i>Assurer une diffusion régulière des informations relatives aux services d'aide à domicile auprès du public</i>

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°2.2 : AUGMENTER L'INCLUSION SOCIALE DES PERSONNES AIDÉES.

La Commission européenne donne une définition de l'inclusion active : « L'inclusion active consiste à permettre à chaque citoyen, y compris aux plus défavorisés, de participer pleinement à la société, et notamment d'exercer un emploi ».

Les politiques mises en place visent généralement à associer très étroitement l'inclusion active et sociale.

Cette association génère depuis de nombreuses années davantage d'exclusions et peu d'inclusions. De plus, les résultats obtenus par ces politiques sont peu significatifs pour l'emploi des personnes les plus éloignées du marché du travail.

Parallèlement, la notion d'inclusion sociale est généralement utilisée pour caractériser les rapports entre les individus et les systèmes sociaux. L'inclusion sociale est considérée comme le contraire de l'exclusion sociale. Elle concerne les secteurs économiques, sociaux, culturels et politiques de la société.

L'inclusion sociale est un processus permettant à chaque individu et à chaque famille (parents et enfants) de disposer des ressources nécessaires pour participer activement à la vie économique, sociale et culturelle de la société dans laquelle ils vivent, de participer aux processus décisionnels qui ont un impact sur leur existence, de pouvoir exercer leurs droits fondamentaux, et de parvenir à des conditions de vie de qualité. Le terme « inclusion sociale » comprend les notions de lutte contre l'exclusion et de lutte contre la pauvreté. Contrairement à l'inclusion active, elle ne se limite pas à l'insertion professionnelle. Ce dernier point en fait partie, mais n'est pas la finalité de l'inclusion sociale.

Le fait de distinguer les notions d'inclusion active et d'inclusion sociale doit permettre de mettre en œuvre des dispositifs propres à chacune de ces notions comme c'est déjà le cas aujourd'hui à la réinsertion, mais également d'apporter des réponses plus appropriées par rapport aux caractéristiques de nos bénéficiaires.

De façon générale, notre société a encore trop souvent une vision dichotomique de la pauvreté (le « bon » et le « mauvais » pauvre) et morale (« l'oisiveté est la mère de tous les vices »). Ces a priori ne favorisent ni l'inclusion ni la reproduction de la pauvreté, ils tendent même à créer les effets contraires.

La circulaire du 27/03/2018 relative à l'application de la législation relative au droit à l'intégration ne renforce pas cette vision assez archaïque de la pauvreté. Toutefois, elle donne pour mission au CPAS de favoriser, au cas par cas, l'inclusion active ou l'inclusion sociale, sans pour autant tout miser sur l'insertion professionnelle.

ACTIONS	
2.2.1.	<i>Optimiser l'utilisation des fonds « Epanouissement culturel » et « Précarité infantile » en augmentant le nombre de bénéficiaires</i>
2.2.2.	<i>Etablir des partenariats avec les intervenants locaux</i>
2.2.3.	<i>Développer des solutions de mobilité adaptées</i>
2.2.4.	<i>Etendre les activités de l'Amiresto</i>
2.2.5.	<i>Promouvoir la participation de nos bénéficiaires aux activités socio-culturelles et sportives locales</i>

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°2.3 : AUGMENTER LA MISE À L'EMPLOI DURABLE DES PERSONNES BÉNÉFICIAIRES DU RIS

Le nombre de bénéficiaires du RI progresse et le coût des mises à l'emploi art.60 est relativement onéreux et ne permet pas une augmentation de ces mises au travail dans les mêmes proportions.

Il est donc nécessaire d'utiliser d'autres moyens financiers (mesure activa, Sine...) afin de maintenir la proportion de mise au travail par rapport au nombre de bénéficiaires.

La mise au travail des bénéficiaires du RI doit s'accompagner de la mise en œuvre systématique d'un tutorat organisé au sein de l'entreprise. Cette méthodologie devrait permettre de réduire le taux d'échec de ces mises au travail.

ACTIONS	
2.3.1.	<i>Augmenter de 20 postes les mise au travail (art 60,61...) par rapport au 1^{er} janvier 2019</i>
2.3.2.	<i>Optimiser l'usage des aides à l'emploi auprès des employeurs potentiels et des bénéficiaires</i>
2.3.3.	<i>Créer des contacts avec les entreprises de Fleurus</i>
2.3.4.	<i>Etablir des partenariats avec les organismes de mise au travail opérant dans la région</i>
2.3.5.	<i>Opérationnaliser la fonction de « Tutorat »</i>
2.3.6.	<i>Améliorer les collaborations entre le tuteur et l'accompagnateur social</i>

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°2.4 : RENFORCER ET OPTIMISER LES DISPOSITIFS QUI SATISFONT LES BESOINS ALIMENTAIRES DE NOS BÉNÉFICIAIRES.

Depuis quelques décennies (et notamment, depuis la création des restos du cœur en 1985 et quelques années auparavant des banques alimentaires en Europe), l'aide alimentaire est devenue incontournable aussi bien dans le monde « associatif » qu'institutionnel. Ce type

d'aide touche directement les enfants et les familles les plus précarisées. En effet, les chefs de familles, addict aux jeux, à la boisson ou simplement à la cigarette peuvent difficilement convertir cette aide en argent.

L'action de notre Centre doit se situer entre les services d'une banque alimentaire (il en existe déjà 3 sur l'entité) et ceux d'une épicerie sociale (projet du PCS).

Dans ce contexte, le CPAS doit revenir à la distribution des colis de l'UE qu'il a abandonné faute d'infrastructure adéquate.

ACTIONS	
2.4.1.	<i>Développer les partenariats avec les intervenants actifs dans le secteur de l'aide alimentaire.</i>
2.4.2.	<i>Participer au programme opérationnel belge pour le Fonds européen d'aide aux plus démunis (aide alimentaire) pour la période 2020-2026</i>
2.4.3.	<i>Trouver des locaux adaptés aux stockage des denrées alimentaires.</i>
2.4.4.	<i>Organiser la distribution alimentaire</i>

OBJECTIF STRATÉGIQUE N°3

ÊTRE UN CPAS QUI RAPPROCHE LE CITOYEN DE SON ADMINISTRATION

L'accueil est un élément essentiel dans la relation entre l'Administration et le citoyen. Il va construire le premier regard porté sur l'Administration.

Pour le CPAS qui rencontre régulièrement des personnes en précarité, en colère contre la société, il est nécessaire de valoriser l'accueil en tant que fonction essentielle car il constitue outre un facteur d'apaisement, un lien entre les services de premières lignes et les services d'appui. Il est au carrefour de toute l'activité.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 3.1 : ADAPTER LES INFRASTRUCTURES D'ACCUEIL AU PUBLIC SUR L'ENSEMBLE DES SITES DU CPAS

La permanence de Fleurus concentre plus de la moitié des bénéficiaires de l'entité de Fleurus. Il est donc important de réfléchir à des mesures adéquates pour rencontrer l'augmentation de la demande, mais également pour améliorer les conditions de travail.

En effet, les travailleurs sociaux sont confrontés, de plus en plus, à des situations d'extrême pauvreté, ce qui n'est pas toujours évident à vivre au quotidien. A cela, vient s'ajouter des tensions liées aux bénéficiaires qui vivent de plus en plus mal leur situation sociale et qui parfois essaient de s'en sortir en trichant sur leur situation financière (fraude à la composition de famille : différence entre le déclaratif et la situation réelle) ou qui se reposent intégralement sur le CPAS pour s'en sortir.

Ces situations génèrent des tensions puisque ces personnes sont soit dans le déni de leur situation (en cas de fraude) ou dans une attente démesurée des services du CPAS (ils souhaiteraient que le CPAS paie tout et prenne en charge l'entièreté de leurs contentieux).

Les locaux de permanences ne sont plus adaptés à notre population. La salle d'attente est devenue trop petite pour accueillir correctement les personnes qui s'y rendent.

Parallèlement, nous devons adapter les autres lieux d'accueil du public pour les améliorer.

ACTIONS	
3.1.1.	<i>Rechercher un nouvel espace d'accueil pour la permanence de Fleurus</i>
3.1.2.	<i>Améliorer les conditions d'accueil du public (siège, ordre de passage...)</i>
3.1.3.	<i>Améliorer la confidentialité des échanges (insonorisation des locaux)</i>
3.1.4.	<i>Améliorer la sécurisation des bâtiments et des personnes</i>

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°3.2 : AMÉLIORER LES PRATIQUES D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION DU PUBLIC

L'accueil téléphonique génère de nombreuses perturbations au sein des bureaux. Parallèlement, il est difficile qu'un même agent se concentre sur des activités délicates (paiement des RI, récupération de subsides, courrier du Comité...) et prenne en charge tous les appels.

Le problème se pose également pour toutes les personnes qui se présentent dans les bureaux en dehors des heures de permanences.

ACTIONS	
3.2.1.	<i>Réorganiser l'accueil téléphonique à partir d'une étude des besoins</i>
3.2.2.	<i>Instaurer des plages d'accueil du public</i>
3.2.3.	<i>Gérer les « urgences » en dehors des plages d'accueil</i>
3.2.4.	<i>Informier et sensibiliser le public des mesures mises en place</i>

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°3.3 : FAVORISER LA COMMUNICATION NUMÉRIQUE AVEC LE CITOYEN

Le monde devient de plus en plus technologique. Il s'agit d'un mouvement qui semble s'accélérer.

C'est pourquoi, le CPAS souhaite s'inscrire dans la numérisation des échanges d'informations. Cela permettra, en respectant les législations en vigueur et la volonté du

citoyen, de dématérialiser l'envoi de certains documents et messages. Ces mesures généreront un gain de temps, une diminution de la charge administrative, des économies de papier et de frais d'envoi.

ACTIONS	
3.3.1.	<i>Etablir une check-list des documents qui peuvent être numérisés ou digitalisés vers le public</i>
3.3.2.	<i>Mettre en place un logiciel de gestion de la communication et de la correspondance</i>
3.3.3.	<i>Mettre en place des procédures de réponse aux courriers e-mail et papier</i>
3.3.4.	<i>Informers le personnel de ce nouveau mode de gestion de la communication</i>

VOLET INTERNE

OBJECTIF STRATÉGIQUE N°4

ÊTRE UN CPAS QUI VEILLE À L'AMÉLIORATION DE SES PRATIQUES MÉTHODOLOGIQUES EN TRAVAIL SOCIAL

Face à la diversité du public, à la multiplicité des actions du CPAS, à la professionnalisation des métiers du milieu social, le travailleur social est souvent cantonné dans sa spécialité. En effet, la quantité de travail est sans cesse en hausse et toujours plus spécifique. La place à la formation et à l'échange se réduit de plus en plus, chacun finit par travailler dans sa matière, ignorant parfois celle de l'autre.

Finalement, c'est le bénéficiaire qui souffre de ce cloisonnement car cela génère un manque de complémentarité voire de coordination entre les services.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 4.1 : DÉVELOPPER LA FORMATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES AGENTS ADMINISTRATIFS DES SERVICES SOCIAUX

L'évolution des comportements et des mentalités ainsi que la complexification des situations rencontrées et des textes législatifs nécessitent la formation continuée des agents par le biais de plans de développement de compétences. Cette formation continuée aura pour objet de développer les connaissances, de renforcer la confiance en soi des agents et la formulation de réponses adaptées au public.

ACTIONS	
4.1.1.	<i>Assurer la formation continuée des agents attachés aux services sociaux</i>
4.1.2.	<i>Organiser des séances de retour de formation</i>

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°4.2 : CRÉER DES MOMENTS D'ÉCHANGES ENTRE LES DIFFÉRENTS SERVICES

En vue de briser le cloisonnement des services, il est nécessaire d'instaurer des moments d'échanges destinés à réunir et associer les métiers. Ces moments d'échanges auront pour finalité le partage des connaissances, la transmission des compétences et surtout l'augmentation de la capacité à travailler ensemble.

ACTIONS

- 4.2.1. *Réaliser un programme annuel contenant des thèmes de réflexion transversaux et spécifiques*

OBJECTIF STRATÉGIQUE N° 5

ÊTRE UN CPAS QUI DÉVELOPPE UNE FONCTION DE GRH ADAPTÉE À L'INSTITUTION.

A l'occasion de la réalisation de notre contrat d'objectifs 2012-2018, nous avons remis à jour les descriptifs de fonction, revu les mécanismes de recrutement, d'évaluation, ainsi que les plans de formations. L'augmentation du personnel résultant de l'intégration de la Résidence Chassart au sein du CPAS, et l'utilisation d'un tout nouveau logiciel informatique ont eu un impact considérable sur le fonctionnement du service du personnel.

Aujourd'hui, un service du personnel performant ne peut se résumer à la gestion administrative des agents, il est nécessaire d'y adjoindre la gestion du capital humain en développant la communication, l'information et les conditions de travail dans l'entreprise.

En effet, comme tout employeur, nous avons des exigences marquées par la volonté d'augmenter la qualité du service rendu à la population en demandant le meilleur chez nos agents. Constamment, nous devons être attentifs à notre personnel en matière de bien-être et de sécurité au travail, de formation continuée et d'évolution de carrière. C'est par le développement d'une fonction de GRH adaptée que l'institution initiera une véritable culture d'entreprise qui mobilisera ses agents pour l'accomplissement d'un service de qualité.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°5.1 : STRUCTURER LA FONCTION DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

La gestion des ressources humaines a pris une place importante et constitue un élément essentiel dans la vie d'une entreprise.

Le développement d'une telle fonction au sein du service du personnel chargé de la gestion administrative du personnel, permettra, outre l'attention nécessaire à apporter aux conditions de bien être des agents, d'améliorer la communication avec les agents ainsi que d'étudier les possibilités de mobilité et d'évolution de carrière.

ACTIONS

- 5.1.1. *Définir et organiser les tâches de la GRH*
5.1.2. *Désigner l'agent chargé de la GRH*

OBJECTIF STRATÉGIQUE N°6

ÊTRE UN CPAS QUI S'INSCRIT DANS LA PROBLÉMATIQUE DU RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

Notre CPAS n'a pas l'ambition d'avoir un impact direct sur les effets du réchauffement climatique. Néanmoins, en sa qualité d'administration publique, notre CPAS doit être porteur de signaux visant l'atténuation ou l'adaptation des effets du réchauffement climatique. Notre CPAS veut s'inscrire dans cette démarche et, à son niveau local, initier des mesures visant à limiter les effets du réchauffement climatique.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°6.1 : METTRE EN ŒUVRE DES MESURES VISANT À ATTÉNUER LES IMPACTS DU RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

Viser à réduire les effets de gaz même à petites échelles contribue à s'inscrire dans l'atténuation des effets du réchauffement climatique. C'est dans ce sens et dans le but d'initier de nouveaux comportements que le CPAS de Fleurus entend porter sa contribution dans cet enjeu majeur que représente le réchauffement climatique pour les générations futures.

ACTIONS	
6.1.1.	Réduire au maximum l'utilisation de matériels en plastique et de manière générale les matériels et produits à usage unique
6.1.2.	Réduire la consommation de papier en encourageant l'impression recto-verso et en privilégiant la gestion électronique des dossiers
6.1.3.	Diminuer au maximum le volume des déchets
6.1.4.	Organiser au sein des services le TRI sélectif
6.1.5.	Sensibiliser le personnel à l'usage rationnel des ressources (eau, électricité,...)
6.1.6.	Sensibiliser le public de la réinsertion socioprofessionnelle aux problématiques environnementales
6.1.7.	Intégrer les problématiques environnementales à la mission du « tuteur énergie »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°6.2 : METTRE EN ŒUVRE DES MESURES VISANT À S'ADAPTER AUX IMPACTS DU RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

Les effets des variations de températures et notamment les vagues de chaleur se répercutent sur l'état de santé de nos agents.

En effet, inévitablement, durant ces épisodes de variations, le comportement de nos agents est influencé et il convient d'adapter les conditions de travail pour minimiser les états de fatigue, de stress et de maladies qui auront un impact direct sur l'organisation du travail.

ACTIONS	
6.2.1.	<i>Assurer le renouvellement d'air frais dans les locaux en utilisant des moyens respectueux de l'environnement</i>
6.2.2.	<i>Mettre en place des mesures d'occultation des surfaces vitrées</i>
6.2.3.	<i>Réduire les sources de chaleurs produites par les points lumineux</i>
6.2.4.	<i>Organiser le travail de nature à limiter les effets de la chaleur</i>