

PST - C.P.A.S.Houffalize - Volet interne

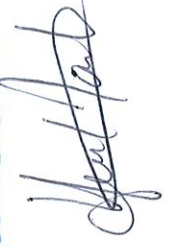
<u>Enjeu stratégique I : Administration générale et administratif de la MR/MRS : mieux garantir la continuité du service public</u>
<u>Enjeu stratégique II: Veiller au bien-être au travail de l'ensemble du personnel</u>
<u>Enjeu stratégique III: MR-MRS : Amélioration de l'accueil des nouveaux agents ainsi que de la communication en général</u>
<u>Enjeu stratégique IV: Développement optimal des synergies et économies d'échelle</u>
<u>Enjeu stratégique V : MR-MRS : Amélioration de la prise en charge des résidents en général</u>

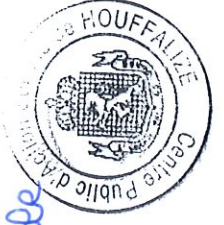
Approuvé par le CAS
du 19/08/2025.

Directrice générale



Présidente





PST - CPAS Houffalize

Volet interne

Enjeu stratégique 1 : Administration générale services sociaux (1ère et 2ème ligne) administratif de la MR/MRS : mieux garantir la continuité du service public					
Code	Intitulé	Pilote administration	Planification	Impact budgétaire	Commentaire
O.O.1	Permettre aux citoyens (bénéficiaires, résidents, familles...) d'obtenir un service de qualité dans une institution qui dispose d'outils et de méthodologies répondant à leurs besoins.				
Action 1	Former des doublons pour l'ensemble des tâches essentielles au fonctionnement des services du C.P.A.S. (comptabilité - suivi des subsides APE/Maribel - marchés publics - suivi du personnel - facturation des résidents - mutuelle - encodage INAMI - encodage SPP Intégration sociale - médiation de dettes - ILA)	Direction générale/Direction MR/service administratif/service social	en cours	négligeable	
Action 2	Réorganisation des services administratifs/optimalisation des compétences/rationnalisation	Direction Générale/Direction MR	en cours	négligeable	
Action 3	Mise en place de procédures écrites	Direction générale/Direction MR/service social	en cours	négligeable	
Action 4	Réorganisation des classements/ modernisation des méthodes/informatisation	Direction générale/Service administratif/Direction MR	en cours	négligeable	
Action 5	Suivi des divers subsides, réalisation d'un tableau de suivi des subsides et classement des extraits de compte	Direction générale/Service administratif	en cours	négligeable	
Action 6	Suivi des récupérations au niveau de l'aide sociale, systématisation des pratiques et mise en place d'une méthodologie de travail	Direction/Service administratif en collaboration avec le service social	en cours	négligeable	
O.O.2	Donner du temps au personnel administratif pour se recycler (formation continuée), pour la réflexion sur des projets en lien avec ses missions				
Action 1	cfr Enjeux stratégique 2	Yolande Magein	en cours	cfr. Enjeux stratégiques 2	

PST - CPAS Houffalize

Volet interne

Enjeu stratégique II: Veiller au bien-être au travail de l'ensemble du personnel

Code	Intitulé	Pilote administration	Planification	Inscription budgétaire	Commentaire
O.O.1	Administration + Services sociaux (1ère et 2ème ligne) : maintien d'un environnement de travail agréable avec du personnel compétent et un esprit d'équipe développé.	Yolande Magein	en permanence	Voir Enjeux stratégique 1, Code O.O.2	
Action 1	Favoriser et promouvoir la formation continuée	Directions	souci permanent		
Action 2	Poste de travail performant et confortable quant à l'équipement	Direction générale/S. Georges	en cours	budget en fonction	
Action 3	Organiser annuellement un moment de retrouvaille -> teambuilding ou repas annuel (méthode destinée à resserrer les liens entre les membres d'une équipe) + invitation au personnel à participer à des événements organisés par les services du C.P.A.S. (réveillon de Noël à la MR-MRS, Barbecue annuel de la MR-MRS, Goûter de l'@rchipel...).			2.000 €	
Action 4	Engagement d'un conseiller en prévention niveau 2 pour les services du C.P.A.S. (dont la MR-MRS)	Direction générale/Yolande Magein	en cours		
O.O.2	MR-MRS : maintien d'un environnement de travail agréable avec du personnel compétent et esprit d'équipe développé				
Action 1	Favoriser et promouvoir la formation continuée	Direction MR-MRS/Yolande Magein	souci permanent	9.745 €	
Action 2	Engagement d'un conseiller en prévention niveau 2 + accompagnement du conseiller en prévention niveau 3	Direction générale/Yolande Magein	en cours		
Action 3	Organiser annuellement un moment de retrouvaille -> teambuilding ou repas annuel (méthode destinée à resserrer les liens entre les membres d'une équipe) + invitation au personnel à participer à des événements organisés par les services du C.P.A.S. (réveillon de Noël à la MR-MRS, Barbecue annuel de la MR-MRS, Goûter de l'@rchipel...).	Direction MR-MRS	en cours		

PST - CPAS Houffalize

Volet interne

Enjeu stratégique III-MR-MRS : Amélioration de l'accueil des nouveaux agents ainsi que de la communication en général

Code	Intitulé	Pilote administration	Planification	Inscription budgétaire	Commentaire
O.O.1	Formation dynamique du nouveau personnel pour une efficacité et une bonne intégration dès l'entrée en service.				
Action 1	désignation systématique d'un tuteur pour chaque nouvel agent	Direction	En cours	0 €	
Action 2	Réactualisation du livret d'accueil contenant des informations utiles quant - au CPAS et son organigramme (fonctionnement/direction) - adresses et téléphones utiles - bien-être et sécurité au travail - aux règles de pointage - à la procédure en cas de maladie et d'accident de travail	Conseiller en prévention et DG	En cours	négligeable	
Action 3	Systématisation de la communication de la Direction de la MR vers les agents suite aux décisions du Conseil de l'action sociale et réalisation d'un courrier par l'Administration générale	Direction MR/Direction générale	En cours	négligeable	
Action 4	Acquérir de nouveaux casiers vestiaires afin de permettre à chaque agent d'en disposer d'un.	Direction MR	à réaliser		
Action 5	Mise en lumière des différentes réalisations des services du C.P.A.S. dans divers canaux de communications (page Facebook du C.P.A.S., bulletin communal...)	Direction générale/Direction MR	En cours	négligeable	
Action 6	Mise en lumière des avantages offerts par notre institution auprès des nouveaux agents (repas chaud à 3 euros, fruit, charcuterie, service social collectif, 2ème pilier de pension pour les agents contractuels, prise en charge de l'assurance hospitalisation à certaines conditions...)	Direction générale/Direction MR	En cours	Négligeable	
O.O.2	Amélioration et modernisation du suivi des résidents				
Action 1	Amélioration de la méthodologie mise en œuvre quant à la retranscription des données médicales des résidents et des actes soignant réalisé dans le dossier médical global informatisé (DMG)	Direction MR/infirmières chefs	à réaliser	négligeable	
Action 2	Amélioration de la méthodologie mise en œuvre quant à la prise de RDV des résidents et utilisation et/ou mise en place d'un outil informatique adéquat.	Direction MR/secrétariat MR	à réaliser	négligeable	
Action 3	remplacement de l'infrastructure informatique de la MR-MRS (projet à phaser suite à l'audit informatique réalisé)	Direction générale/Direction MR/Responsable maintenance/Responsable informatique	En cours		

PST - CPAS Houffalize

Volet Interne

Enjeu stratégique IV: Développement optimal des synergies et économies d'échelle avec l'Administration communale

Code	Intitulé	Pilote administration	Planification	Inscription budgétaire	Commentaire
O.O.1					
Action 1	rencontre régulière entre les directeurs généraux	Directions générales	immédiate	nulle	
Action 2	présentation des nouveaux agents + missions au personnel de l'autre institution	Directions générales	immédiate	nulle	
Action 3	systhématisation de la collaboration entre les 2 institutions en matière de marché public	Directions générales/personnel administratif affecté	immédiate	nulle	
Action 4	Echanges de bonnes pratiques	Directions générales	immédiate	nulle	

PST - CPAS Houffalize

Volet interne

Enjeu stratégique V: MR-MRS : Amélioration de la prise en charge des résidents en général					
Code	Intitulé	Pilote administration	Planification	Inscription budgétaire	Commentaire
O.O.2	Amélioration et modernisation du suivi des résidents				
Action 1	Amélioration de la méthodologie mise en œuvre quant à la retranscription des données médicales des résidents et des actes soignants réalisés dans le dossier médical global informatisé (DMG)	Direction MR/infirmières chefs	à réaliser	négligeable	
Action 2	Amélioration de la méthodologie mise en œuvre quant à la prise de RDV des résidents et utilisation et/ou mise en place d'un outil informatique adéquat.	Direction MR/secrétariat MR	à réaliser	négligeable	
Action 3	remplacement de l'infrastructure informatique de la MR-MRS (projet à phaser suite à l'audit informatique réalisé)	Direction générale/Direction MR/Responsable maintenance/Responsable informatique	En cours		

Velat externe

CPAS HOUFFALIZE

Plan transversal stratégique

Sans surprise, la mandature Arizona, qui s'annonce, plonge les CPAS vers un avenir incertain, devant faire face à une inconnue.

Une population de plus en plus fragile et précaire fragilisant déjà les finances et les conséquences des réformes prévues en matière d'allocations de chômage ne vont qu'accroître ce côté financier.

Nous avancerons donc avec prudence durant ces 5 prochaines années...

Enjeu stratégique I

Service à la population

Offrir un service au public plus efficace et efficient tenant compte des besoins usagers et des contraintes du CPAS.

Intitulés	Action – Projet	Année 2025-2030
1. Soutien aux bénéficiaires rencontrant des problèmes de santé mentale	a. Orienter les bénéficiaires (PIIS ou autre) vers la cellule PsyLux ou « santé mentale » b. Orientation via domaine psychologie - psychiatrie	
2. Développer un accompagnement spécifique des jeunes majeurs anciennement sous tutelle	a. Mise à disposition d'un logement avec prolongation au-delà de la majorité en vue de mener une vie autonome	
3. Maintenir, développer nos actions en matière de lutte contre le surendettement	a. Rechercher des subsides de surendettement global b. Etudier et agir sur chaque dossier	
4. Favoriser l'insertion sociale et l'insertion socioprofessionnelle par un accompagnement adapté	a. Rédiger des PIIS, orienter adéquatement (IS/ISP) par le respect des prescrits légaux. b. Maintenir, renforcer @rchipel/Coup de Pouce c. Rédiger brochure d'aide reprenant l'ensemble des informations utiles aux bénéficiaires. d. Accompagnement individualisé juridique/administratif e. Lutter contre toute forme de discrimination (religion, langue, LGBTQIA+...)	

Approuvé au CAS
du 16/09/2025.

Directrice générale B.B.

Mogem

Présidente



		f. Améliorer la mobilité à tous les âges (aide au permis de conduire, abonnement,...)	
5. Adapter l'offre de logement		a. Collaborer avec les services de logements sociaux (AIS) b. Sensibiliser les propriétaires de bâtiments c. Créer une stratégie de logements avec de nouveaux immeubles	
6. Améliorer les projets de vie pour les résidents de la Maison de repos		a. Guide d'un nouveau collaborateur MR/MRS b. Accompagner étroitement les services pour répondre aux besoins du résident c. Revoir et effectuer les travaux informatiques pour l'appel à la personne et le système (phasé en plusieurs étapes) d. Veiller aux mises aux normes AVIQ e. Réorganisation des trajets de soins f. Développer une résidence service g. Réflexion sur les bâtiments vieillissants	
7. Favoriser l'échange entre les jeunes et les aînés		a. Créer un projet intergénérationnel (école des devoirs) b. Soutenir l'équipe de soutien scolaire c. Créer différents ateliers entre les bénéficiaires de l'insertion sociale avec les résidents MR/MRS	
8. Favoriser l'épanouissement et le développement de chaque enfant par la prise en charge totale (alimentaire, psychologique, culturelle...)		a. Prise en charge des repas scolaires, matériels scolaires b. Prise en charge des stages, voyages c. Prise en charge des abonnements de bus d. Pérenniser les services de l'@rchipel (soutien scolaire, activités culturelles, sportives) pour l'épanouissement nécessaire au développement de l'enfant (dépression, assuétude) e. Permettre de se vêtir humblement (en soutenant la « Garde-Robe de Jeanne)	
9. Optimiser la distribution de l'aide alimentaire et l'accompagnement social		a. Maintenir les repas à domicile b. Soutenir Saint-Vincent de Paul c.	
10. Lutter contre toute forme d'isolement social		a. Créer une cellule SOS pour aider au retour à domicile. b. Cellule d'écoute pour les familles monoparentales c. Soutenir le CCCA • En invitant ce public senior aux différentes activités futures • En soutenant la création d'une nouvelle brochure	

Enjeu stratégique II

Ressources humaines

Intitulés	Action – Projet	Année 2025 - 2030
1. Assurer la continuité du service en gérant les recrutements et remplacement de manière prévisionnelle, en collaboration avec la Directrice générale et la directrice de la MR	a. Rédiger les procédures de sélection et recrutement : • Etats des lieux de besoins préalables • Elaborer un plan de recrutement en priorité des métiers en pénurie b. Engagement assistance de direction pour décharger la directrice MR/MRS et les différents services MR/MRS c. Engagement d'une employée pour aider l'administratif/marchés publics. d. Engagement d'un agent de prévention e. Relancer régulièrement des annonces sur les réseaux sociaux et autres... pour les postes vacants et en pénurie (en vue d'une réserve) f. Collaborer avec les services de la commune (Marchés publics...) g. Collaborer avec la Province pour différents marchés... h. Etablir un catalogue des compétences spécifiques à tous les agents.	
2. Accueil des nouveaux agents	a. Rédiger un nouveau R.O. b. Rédiger un guide pour les nouveaux collaborateurs c. Rédiger et dispenser une formation pour les directrices et les différents agents	
3. Introduction des flexijobs pour les métiers en pénurie	a. Permettre aux agents employés pensionnés au sein des services du CPAS, d'accéder à cette demande.	
4. Assurer le bien-être des agents en améliorant les conditions de travail et la qualité des bâtiments	a. Améliorer l'état des bâtiments via l'agent de prévention. b. Formation contre l'insécurité, la violence face aux bénéficiaires c. Sécuriser les visites à domicile par 2 agents et non 1 d. Sécuriser l'entrée du SAS CPAS par ne porte vitrée et ne s'ouvrant que de l'intérieur e. Réalisation d'une analyse des risques psychosociaux, établir un plan d'action et assurer son suivi f. Redynamisation du service social du personnel	

Enjeu stratégique III

Organisation

Intitulés	Action – Projet	Année 2025-2030
1. Faciliter et sécuriser l'accès à l'information et à sa gestion	a. Mise en place d'un programme style IA Délébs (IMIO) afin de soulager la charge de travail b. Création d'un dossier social nique c. Etablir un projet pilote CPAS/Commune en vue de la fusion pour 2030	