

# Programme Stratégique Transversal

**P.S.T.**

**2018-2024**



**Volet**

**Interne**

## TABLE DES MATIERES - VOLET INTERNE

<b>1</b>	<b>O.S. – ETRE UN CPAS AGISSANT EN CONFORMITÉ AVEC LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL EUROPÉEN POUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD).....</b>	<b>3</b>
1.1	O.O. - DÉSIGNER UN DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES (DPD).....	3
1.2	O.O. - ÉTABLIR UN REGISTRE DE TRAITEMENT DES DONNÉES.....	3
1.3	O.O. - COMMUNIQUER SUR LA MISE EN CONFORMITÉ AU RGPD.....	4
1.4	O.O. - RÉALISER UNE ANALYSE DES RISQUES DE PERTES DE DONNÉES.....	4
<b>2</b>	<b>O.S. – ETRE UN CPAS AGISSANT EN CONFORMITÉ AVEC LE CODE POUR LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL.....</b>	<b>4</b>
2.1	O.O. - TRAVAILLER EN COLLABORATION AVEC LE CONSEILLER DU SERVICE INTERNE DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL (SIPP).....	4
2.2	O.O. - TRAVAILLER EN COLLABORATION AVEC LE CONSEILLER DU SERVICE EXTERNE DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL (SEPP).....	5
<b>3</b>	<b>O.S. – MENER UNE POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES (RH) EN ADÉQUATION AVEC LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU CPAS.....</b>	<b>5</b>
3.1	O.O. - AMÉLIORER L’ORGANISATION STRUCTURELLE HIÉRARCHIQUE AU SEIN DES SERVICES.....	5
3.2	O.O. - ANALYSER LE FONCTIONNEMENT RH DE CHACUN DES SERVICES DU CPAS.....	6
<b>4</b>	<b>O.S. – ETRE UN CPAS COMPÉTENT ET EFFICACE SUR LE PLAN OPÉRATIONNEL.....</b>	<b>6</b>
4.1	O.O. - RENFORCER LES MOYENS MIS À DISPOSITION DU PERSONNEL.....	6
4.2	O.O. - CLARIFIER OU ÉLABORER LES PROCÉDURES À SUIVRE EN VUE D’UNE MEILLEURE GESTION DU SERVICE FINANCES ET RECETTES.....	7
4.3	O.O. - AMÉLIORER L’ORGANISATION AU SEIN DU BUREAU ADMINISTRATIF.....	7
4.4	O.O. - AMÉLIORER L’ORGANISATION AU SEIN DU SERVICE SOCIAL.....	8
4.5	O.O. - ÉLABORER DES PROCÉDURES EN MATIÈRE DE PRÉPARATION ET DE GESTION FINANCIÈRE DE LA PLAINE DE JEUX D’ÉTÉ.....	8
4.6	O.O. – DISPOSER D’UN SERVICE AIDE-MÉNAGÈRES EFFICIENT.....	9
4.7	O.O. – DÉVELOPPER LES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR LE TUTEUR ENERGIE.....	9
<b>5</b>	<b>O.S. – ETRE UN CPAS PROPOSANT UN SERVICE D’AIDE-MÉNAGÈRES « TITRES-SERVICES » EFFICIENT À L’ENSEMBLE DE LA POPULATION.....</b>	<b>10</b>
5.1	O.O. - TROUVER DES SOLUTIONS POUR AMÉLIORER L’EFFICIENCE DU SERVICE ET MAÎTRISER LE DÉFICIT BUDGÉTAIRE.....	10
5.2	O.O. - DOTER LES TRAVAILLEUSES D’UN CONTEXTE ADMINISTRATIF À JOUR, DE COMPÉTENCES ADÉQUATES ET DE PROCÉDURES CLAIRES.....	10
5.3	O.O. - RENFORCER LE PARTENARIAT UTILISATEURS DU SERVICE / CPAS.....	11
<b>6</b>	<b>O.S. – ETRE UN CPAS QUI VEILLE À ASSURER UNE VIE SAINTE AUX ENFANTS DE LA CRÈCHE ET DU SERVICE D’ACCUEIL D’ENFANTS (SAE) DANS UNE OPTIQUE DE PROMOTION DE LA SANTÉ ET DE LA SANTÉ COMMUNAUTAIRE.....</b>	<b>11</b>
6.1	O.O. - DIMINUER L’UTILISATION DE PRODUITS COSMÉTIQUES CHEZ LES ENFANTS (ET DONC LES PERTURBATEURS ENDOCRINIENS) EN EFFECTUANT LES SOINS D’HYGIÈNE AU SAVON ET À L’EAU.....	12
6.2	O.O. - DIMINUER L’UTILISATION DU PLASTIQUE EN MILIEU D’ACCUEIL.....	12
6.3	O.O. - ASSURER LA CONTINUITÉ DU SERVICE DE NETTOYAGE À LA CRÈCHE.....	12

	<p><b>Légende :</b></p> <p>Objectifs stratégiques (O.S.) – 1</p> <p>Objectifs opérationnels (O.O.) – 1.1.</p> <p>Actions (A.) – 1.1.1. + « € » signifie que le projet comporte une incidence financière</p>	<p><b>Priorités :</b></p> <p><b>A : 2019-2020</b></p> <p><b>B : 2021-2022</b></p> <p><b>C : 2023-2024</b></p>	<p><b>Pilotes</b></p> <p><b>Administratifs</b></p>
	<b>VOLET INTERNE : Administration générale</b>		
	<b>1 O.S. – Etre un CPAS agissant en conformité avec le Règlement Général Européen pour la Protection des Données (RGPD)</b>		
	<b>1.1 O.O. - Désigner un Délégué à la Protection des Données (DPD)</b>		
Action 1 €	1.1.1 Réaliser un marché public pour la désignation d'un DPD externe	A	DG
Action 2	1.1.2 Signer une convention avec ce partenaire spécialisé en protection des données	A	DG
Action 3	1.1.3 Prévoir des réunions mensuelles entre le DPD externe et le Responsable de traitement (DG)	A	DG
	<b>1.2 O.O. - Etablir un registre de traitement des données</b>		
Action 4	1.2.1 Réaliser une analyse des différents services traitant de données personnelles	A	DPD DG
Action 5	1.2.2 Regrouper les informations au sein d'un fichier	AB	DPD DG

Action 6	1.2.3 Mettre à jour le fichier en fonction des réalisations effectuées	B	DPD DG
	<b>1.3 O.O. - Communiquer sur la mise en conformité au RGPD</b>		
Action 7	1.3.1 Signaler la désignation d'un DPD à l'Autorité de Protection des Données (APD)	A	DG
Action 8	1.3.2 Communiquer auprès du personnel du CPAS les procédures à suivre conformes au RGPD	A	DG
Action 9	1.3.3 Communiquer auprès des usagers du CPAS les procédures à suivre conformes au RGPD	A	DPD Tous les services
	<b>1.4 O.O. - Réaliser une analyse des risques de pertes de données</b>		
Action 10	1.4.1 Lister les risques actuels	B	DPD DG
Action 11	1.4.2 Etablir des procédures de gestion des risques	BC	DPD DG
Action 12	1.4.3 Mettre en place des changements visant à diminuer les risques encourus	C	DPD DG Tous les services
	<b>2 O.S. – Etre un CPAS agissant en conformité avec le Code pour le Bien-être au travail</b>		
	<b>2.1 O.O. - Travailler en collaboration avec le Conseiller du service interne de prévention et de protection au travail (SIPP)</b>		
Action 13 €	2.1.1 Désigner et former un Conseiller en Prévention (CP)	A	DG

Action 14	2.1.2 Organiser des réunions mensuelles entre la DG et le Conseiller en prévention	A	DG CP
Action 15	2.1.3 Établir un plan d'action annuel	A	CP
Action 16	2.1.4 Etablir un plan d'action global quinquennal	C	CP
Action 17	2.1.5 Analyser les risques par types de postes	B	CP
Action 18	2.1.6 Analyser les accidents de travail	A	DG CP
	<b>2.2 O.O. - Travailler en collaboration avec le Conseiller du service externe de prévention et de protection au travail (SEPP)</b>		
Action 19	2.2.1 Organiser une visite des différents lieux du travail au sein du CPAS	C	DG Dir crèche
	<b>3 O.S. – Mener une politique des Ressources Humaines (RH) en adéquation avec la structure organisationnelle du CPAS</b>		
	<b>3.1 O.O. - Améliorer l'organisation structurelle hiérarchique au sein des services</b>		
Action 20	3.1.1 Réaliser un organigramme en l'état actuel	A	DG
Action 21	3.1.2 Elaborer un organigramme idéal	B	DG

Action 22	3.1.3 Prévoir un plan d'action/évolution/formation pour réaliser cette structure hiérarchique idéale	C	DG
Action 23	3.1.4 Prévoir des doublons dans le cadre du contrôle interne	AB	DG DF
<b>3.2 O.O. - Analyser le fonctionnement RH de chacun des services du CPAS</b>			
Action 24	3.2.1 Rencontrer chaque responsable de services par la DG	A	DG
Action 25	3.2.2 Rédiger des descriptions de fonctions pour tous les postes	AB	DG
Action 26	3.2.3 Réaliser des évaluations tous les deux ans	B	DG
<b>4 O.S. – Etre un CPAS compétent et efficace sur le plan opérationnel</b>			
<b>4.1 O.O. - Renforcer les moyens mis à disposition du personnel</b>			
Action 27 €	4.1.1 Encourager la formation continue des agents dans leur domaine	A	DG DF
Action 28 €	4.1.2 Encourager les formations groupées en interne pour les agents d'un service	B	DG DF
Action 29	4.1.3 Améliorer la transmission DG/DF vers les services concernant les nouveautés, les mises à jour et actualités	A	DG DF

Action 30	4.1.4 Améliorer le fonctionnement par la création de binômes pour assurer le suivi des dossiers dans tous les cas (salaires, Dimona, gestion de l'ONSS, précompte professionnel, etc.)	B	DG DF
<b>4.2 O.O. - Clarifier ou élaborer les procédures à suivre en vue d'une meilleure gestion du service finances et recettes</b>			
Action 31	4.2.1 Clarifier les procédures applicables pour un suivi efficace des droits constatés, bons de commande, validation des factures et des avis du DF (pour les dossiers soumis au BP ou au CAS)	A	DF DG
Action 32	4.2.2 Clarifier les procédures applicables dans les marchés publics	A	DF DG
Action 33	4.2.3 Clarifier la méthodologie à mettre en œuvre pour la préparation et la confection du budget et des MB	A	DF DG
Action 34	4.2.4 Systématiser les procédures internes en matière de recouvrement de l'aide sociale en général et des factures des différents services	B	DF
Action 35	4.2.5 Améliorer le système d'archivage et de classement des pièces comptables et documents	B	DF
<b>4.3 O.O. - Améliorer l'organisation au sein du bureau administratif</b>			
Action 36 €	4.3.1 Prévoir un système de répondeur téléphonique informant sur les horaires d'ouverture du CPAS et permettant le dispatching vers les différents services	A	DG
Action 37	4.3.2 Prévoir une matinée de travail à bureau fermé dédié au suivi administratif	A	DG
Action 38	4.3.3 Organiser une réunion bimestrielle du bureau administratif	A	DG

Action 39	4.3.4 Prévoir le remplacement des agents administratifs en cas de maladie de longue durée en fonction des possibilités budgétaires	B	DG
<b>4.4 O.O. - Améliorer l'organisation au sein du Service social</b>			
Action 40	4.4.1 Uniformiser la tenue des dossiers sociaux	A	Service social
Action 41	4.4.2 Optimiser la transmission des dossiers lors des congés et des absences des assistants sociaux	A	Service social
Action 42	4.4.3 Sensibiliser les bénéficiaires du CPAS à respecter les horaires et les procédures en place	A	Service social
Action 43	4.4.4 Réorganiser les horaires de permanences en fonction du temps de travail de chaque assistant social et de leurs responsabilités	A	Service social
Action 44 €	4.4.5 Répondre aux besoins des bénéficiaires du CPAS en matière d'aides urgentes via un système de chèques-repas pour les besoins alimentaires et de bons pharmaceutiques pour les besoins médicaux	AB	Service social DG DF
Action 45	4.4.6 Signer un contrat avec la SNCB qui permette l'achat des tickets de train en ligne pour les bénéficiaires (notamment ILA)	A	Service social DG DF
<b>4.5 O.O. - Elaborer des procédures en matière de préparation et de gestion financière de la Plaine de jeux d'été</b>			
Action 46	4.5.1 Revoir la gestion et le timing concernant les inscriptions	A	DG
Action 47	4.5.2 Regrouper tous les paiements des parents par virement bancaire dès l'inscription des enfants	A	DG DF

Action 48 €	4.5.3 Intégrer dans le tarif d'inscription les dépenses de piscine et d'excursion	A	DG DF
Action 49	4.5.4 Prévoir et planifier les dépenses de la Plaine au plus tard un mois avant le début de la Plaine	A	DF DG
<b>4.6 O.O. – Disposer d'un service Aide-ménagères efficient</b>			
Action 50	4.6.1 Organiser les prestations chez les clients de manière optimale dans le but d'assurer à chaque Aide-ménagère un horaire de travail complet	A	DG E.D.
Action 51	4.6.2 Désigner une Aide-ménagère « polyvalente » afin de renforcer d'autres services (crèche, garderie, repas à domicile, taxi social, aide pour la Commune et autres remplacements)	A	DG E.D.
<b>4.7 O.O. – Développer les activités réalisées par le Tuteur Energie</b>			
Action 52	4.7.1 Augmenter la visibilité des actions du tuteur énergie via le site communal, Facebook et le bulletin et présenter les nouveautés, conseils, prévention en terme d'énergie	A	DG TE
Action 53	4.7.2 Organiser une permanence une fois par mois jusqu'à 18h destinée à tout public	A	DG TE
Action 54	4.7.3 Prévoir le passage du tuteur énergie avant la prise de décision d'utilisation du fonds de l'eau ou d'énergie afin de lutter contre le gaspillage	A	TE
Action 55	4.7.4 Réaliser un rapport semestriel de ses activités et le transmettre au Bureau permanent	A	TE

	<b>5 O.S. – Etre un CPAS proposant un service d’Aide-ménagères « Titres-Services » efficient à l’ensemble de la population</b>		
	<b>5.1 O.O. - Trouver des solutions pour améliorer l’efficience du service et maîtriser le déficit budgétaire</b>		
Action 56	5.1.1 Mettre en place un système de calcul (indicateur) pour pouvoir juger de l’opportunité d’un recrutement	B	DG Brigadière
Action 57 €	5.1.2 Privilégier l’engagement de personnel pouvant bénéficier d’aides à l’emploi	A	DG
Action 58	5.1.3 Appliquer une politique de gestion de l’absentéisme	C	DG
Action 59	5.1.4 Organiser les congés des Aide-ménagères en respect avec le fonctionnement optimal du service	A	Brigadière DG
Action 60 €	5.1.5 Appliquer un système de redevances (pénalités) en cas de désistement tardif pour les clients	AB	DG DF
	<b>5.2 O.O. - Doter les travailleuses d’un contexte administratif à jour, de compétences adéquates et de procédures claires</b>		
Action 61	5.2.1 Evaluer chaque membre du service annuellement par la Responsable de service et la DG	A	DG Brigadière
Action 62 €	5.2.2 Renforcer la cohésion d’équipe entre les travailleuses en organisant une sortie annuelle	A	DG Brigadière
Action 63	5.2.3 Organiser des réunions trimestrielles du service	A	Brigadière

Action 64	5.2.4 Analyser l'adéquation entre le temps de travail de la Responsable du service et ses tâches administratives	A	DG
Action 65 €	5.2.5 Modifier le temps de travail de la Responsable du service en fonction du résultat de l'action précédente (Action précédente)	A	DG
Action 66	5.2.6 Former les nouvelles travailleuses par une Aide-ménagère expérimentée (« parrainage »)	A	Brigadière
Action 67 €	5.2.7 Former la Responsable du service en fonction des besoins	ABC	DG
Action 68	5.2.8 Rencontrer de manière individuelle chaque Aide-ménagère une fois par mois par la Responsable de service	B	Brigadière
Action 69	5.2.9 Gérer les refus de flexibilité des Aide-ménagères en cas de besoin de remplacement des absentes	B	Brigadière
<b>5.3 O.O. - Renforcer le partenariat Utilisateurs du service / CPAS</b>			
Action 70	5.3.1 Faire signer des conventions pour tous les utilisateurs avant le 31/12/2020	B	Brigadière
Action 71 €	5.3.2 Informer les nouveaux habitants d'Ellezelles lors de la réunion annuelle prévue par la Commune sur l'existence du service via la distribution d'un folder	B	Brigadière
<b>6 O.S. – Etre un CPAS qui veille à assurer une vie saine aux enfants de la Crèche et du Service d'Accueil d'Enfants (SAE) dans une optique de promotion de la santé et de la santé communautaire</b>			

	<b>6.1 O.O. - Diminuer l'utilisation de produits cosmétiques chez les enfants (et donc les perturbateurs endocriniens) en effectuant les soins d'hygiène au savon et à l'eau</b>		
Action 72	6.1.1 Former les accueillantes concernant cette problématique	A	Dir crèche/ SAE
Action 73	6.1.2 Informer les parents	A	Dir crèche/ SAE
Action 74 €	6.1.3 Acheter le matériel nécessaire	A	Dir crèche/ SAE
	<b>6.2 O.O. - Diminuer l'utilisation du plastique en milieu d'accueil</b>		
Action 75	6.2.1 Former les accueillantes concernant cette problématique	A	Dir crèche/ SAE
Action 76 €	6.2.2 Remplacer progressivement la vaisselle en plastique par de la vaisselle en inox, porcelaine ou verre	A	Dir crèche/ SAE
Action 77	6.2.3 Remplacer l'utilisation de l'eau en bouteille par l'eau du robinet (sauf pour la préparation des biberons)	A	Dir crèche/ SAE
	<b>6.3 O.O. - Assurer la continuité du service de nettoyage à la Crèche</b>		
Action 78 €	6.3.1 Rechercher des possibilités ponctuelles de remplacement en cas d'absence d'une des Auxiliaires professionnelles à la Crèche	A	DG
Action 79 €	6.3.2 Former le personnel de remplacement afin de répondre aux normes de l'ONE et de l'AFSCA	A	Dir crèche/ SAE