

Plan Stratégique Transversal

2025-2030

CPAS de Chaudfontaine



	VOLET INTERNE : ADMINISTRATION GÉNÉRALE	Priorité	Taux de réalisation
OS1	GESTION DES RESSOURCES		
OO1.1	OPTIMISER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES		
Action 1	Prévention de la surcharge émotionnelle		
Action 2	Plan de formation individuel et collectif		
Action 3	Validation des compétences		
Action 4	Gestion de l'absentéisme		
Action 5	Engagement de personnel AVIQ		
OO1.2	OPTIMISER LA GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES		
Action 1	Répondre de des appels à projets		
Action 2	Rationalisation des équipements (outils, machines, véhicules)		
Action 3	Augmentation du nombre d'articles 60 et 61 en regard du nombre de RI		
Action 4	Rationalisation de l'énergie et des ressources		
OO1.3	OPTIMISER LA GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES		
Action 1	Économie d'énergie (eau, électricité, gaz, mazout) bâtiments		
Action 2	Mise en ordre des permis (environnement/exploitation/location)		
Action 3	Mise en conformité des installations gaz et électricité + control tous les 5 ans		
Action 4	Géolocalisation des véhicules		
Action 5	Permis de location en ordre pour les logements communautaires		
Action 6	Plan Interne d'Urgence		
OS2	AMÉLIORER LA COLLABORATION AVEC LES ORGANES EXTERNES		
OO2.1	PARTENARIAT ET/OU SYNERGIE AVEC LA COMMUNE		
Action 1	Création du service par l'Administration Communale		
Action 2	Synergie service du personnel et RH		
Action 3	Collaboration accrue avec le PCS		
OO2.2	PARTENARIAT ET/OU SYNERGIE AVEC SERVICES PARA- COMMUNAUX		
Action 1	Gestion du pôle social « sur son 31 » dans la cité à Vaux-sous-Chèvremont		

OS3	RENFORCER LE CONTROLE INTERNE		
OO3.1	SERVICES SOCIAUX		
Action 1	Suivi des projets subsidiés		
Action 2	Préparation et suivi des dossiers sociaux du CSSS		
Action 3	Contrôle interne des formulaires de subside DIS et loi 65		
OO3.2	IDESS		
Action 1	Suivi des devis brico-dépannage		
Action 2	Suivi des devis AVM		
OS4	INFORMATISATION ET DIGITALISATION		
OO4.1	DEPLOIEMENT D'OUTILS NUMÉRIQUES		
Action 1	Gestion du BP, du CSSS et du CAS via inforius		
Action 2	Mise en place de la facturation électronique via Peepol		
Action 3	Utilisation de l'intelligence artificielle		
Action 4	Optimisation des applications Outlook et Teams		
OO4.2	INFORMATISATION		
Action 1	Informatisation des archives		
	VOLET EXTERNE : DÉVELOPPEMENT DES POLITIQUES		
OS1	RENFORCER LE PARCOURS D'INTÉGRATION DES USAGERS DU CPAS		
OO1.1	RENFORCER LA POLITIQUE D'INSERTION SOCIALE		
Action 1	Développer des activités au départ de la Cité		
OO1.2	RENFORCER LA POLITIQUE D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE		
Action 1	FSE : menuiserie et customisation de meuble		
Action 2	Cahier pédagogique du participant FSE		
Action 3	PIIS pour tous		
Action 4	Renforcement de l'accès et de la qualité des formations pour les bénéficiaires du CPAS		
Action 5	FSE : Ateliers et modules techniques		
Action 6	Régie des Quartiers : renfort des préformations		
Action 7	Préparation et suivi des inspections PIIS		

OO1.3	RENFORCER LA POLITIQUE D'INSERTION PROFESSIONNELLE		
Action 1	Viser les validations des compétences pour les usagers		
Action 2	Systematiser les formations pour les travailleurs sous contrat article 60		
Action 3	Accompagnement a l'obtention du permis de conduire		
Action 4	Accueil des personnes exclues du chômage suite à la réforme		
Action 5	TRES « Ateliers de la Vesdre » vers des structures pérennes		
OS2	AMELIORER L'ACCUEIL DES CITOYENS		
OO2.1	PHYSIQUEMENT		
Action 1	Améliorer l'accueil et l'accessibilité du CPAS		
Action 2	Améliorer l'accueil de la maison de quartier		
Action 3	Améliorer la sécurité de la salle d'attente et des bureaux de permanence		
OO2.2	EN LIGNE		
Action 1	Développement de CPAS ONLINE		
OS3	DÉVELOPPER LE MAINTIEN À DOMICILE		
OO3.1	DÉVELOPPER LE SAFA		
Action 1	Dématérialisation du service des prestations « aide familiale »		
Action 2	Dématérialisation du service des repas à domicile		
Action 3	Poursuivre la réflexion sur la qualité de l'accompagnement des bénéficiaires et la cohésion d'équipe		
Action 4	Poursuivre la réflexion sur la qualité de la communication dans le service		
OO3.2	PARTENARIATS – COLLABORATIONS		
Action 1	Partenariats avec les services conventionnés		
Action 2	Collaboration avec les services de maintien à domicile, les services sociaux communaux en lien avec les seniors et les écoles de formation « aide familiale »		
Action 3	Coordination « Bien vivre son âge » et le salon		
OS4	DÉVELOPPER LES INITIATIVES IDESS		
OO4.1	DÉVELOPPER LE TRANSPORT SOCIAL		
Action 1	Renouveler les véhicules		
Action 2	Gestion des plannings et suivi des demandes		

Action 3	Créer des partenariats pour réorienter les clients		
OO4.2	DÉVELOPPER LES TRAVAUX DE JARDINAGE		
Action 1	Plus de conventions avec les indépendants		
Action 2	Renouveler les véhicules		
Action 3	Gestion des plannings et suivi des demandes		
Action 4	Renforcer l'équipe ouvrière jardin en haute saison		
OO4.3	DÉVELOPPER LES PETITS TRAVAUX AU DOMICILE		
Action 1	Plus de conventions avec les indépendants		
Action 2	Faire de la publicité pour le service		
Action 3	Gestion des plannings et suivi des demandes		
OO4.4	DÉVELOPPER LE MAGASIN SOCIAL		
Action 1	Informatisation du magasin social		
Action 2	Faciliter l'accès à ce service aux personnes éloignées de Calidipoles		
Action 3	Mise en place d'un accueil téléphonique centralisé à Calidipoles		
OO4.5	INFORMATISATION		
Action 1	Informatisation des prestations IDESS		
OS5	DÉVELOPPER LES INITIATIVES EN ÉCONOMIE SOCIALE		
OO5.1	DÉVELOPPER L'ATELIER VÉLO		
Action 1	Informatisation des ateliers AVM		
Action 2	Partenariat avec opérateurs touristiques		
Action 3	Partenariat avec opérateurs de l'événementiel		
OO5.2	DÉVELOPPER L'ATELIER MEUBLE		
Action 1	Faire de la pub pour le service		
Action 2	Organisation formations « customisation »		
OS6	FAIRE CONNAÎTRE LES SERVICES DU C.P.A.S.		
006.1	AUPRÈS DES USAGERS		
Action 1	Brochure CPAS		
Action 2	Communication vers l'extérieur sur les services du SAFA		
Action 3	Réseaux sociaux – site communal - Suricate		

Action 4	Information via support audio-visuel dans les salles d'attente		
Action 5	Réunion à thème pour présentation des partenaires		
006.2	AUPRÈS DU GRAND PUBLIC		
Action 1	Evènement : « Salon Bien Vivre Son Age »		
Action 2	Via le V.A.C.		
OS7	PRÉVENTION ENFANCE/JEUNESSE		
OO7.1	LUTTE ENFANCE PRÉCARISÉE (0-12 ANS)		
Action 1	Convention de partenariat avec les services et partenaires extérieurs		
Action 2	La Cité lutte enfance précarisée		
Action 3	La Cité prévention enfant jeunesse		
OS8	PRÉVENTION SURENDETTEMENT		
OO8.1	ASSUMER LES RCD		
Action 1	Développer les « Groupes d'appui de prévention du surendettement » (GAPS)		
Action 2	Développer l'offre de services en médiation des dettes et RCD		
OS9	ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE		
OO 9.1	GESTION DES LOGEMENTS		
Action 1	Accompagnement des DPI dans la gestion du ménage		
Action 2	Accompagnement des DPI dans la gestion des consommations énergétiques		
OO9.2	FORMATION		
Action 1	Education à la citoyenneté		
Action 2	Plus d'accompagnement dans l'apprentissage du français		
OO9.3	SENSIBILISATION DU GRAND PUBLIC		
Action 1	Communication à la population		
OS10	LOGEMENT		
OO10.1	RENFORCER L'OFFRE DE SERVICES		
Action 1	Renforcer l'offre de logements d'urgence		
Action 2	Renforcer l'offre de logements à prix modérés		
Action 3	Renforcer l'aide aux ménages par le service Econ'home		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N OO1.1 :
ACTION N° 1 : Prévention de la surcharge émotionnelle

Signalétique

Responsable du CODIR	DG, DF, responsable des services sociaux, Administratifs et RH
Service(s) concerné(s)	Tous les services
Financement de départ	Prévoir un article budgétaire pour développer des actions de prévention de la surcharge Art budgétaire pour l'achat de matériel ergonomique Budget formation

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Charge émotionnelle est importante chez les agents qui travaillent au sein de notre Centre et plus particulièrement les travailleurs en lien direct avec le public fragilisé (TS, AF)		
Action diagnostic	<ul style="list-style-type: none">- Mettre sur pied des actions qui permettent de diminuer cette charge émotionnelle- <input type="checkbox"/> Ateliers BET- <input type="checkbox"/> Réunions de service, séances de supervision- <input type="checkbox"/> Formations du personnel- <input type="checkbox"/> Journées de service- <input type="checkbox"/> Embellissement des lieux de travail	1	

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Tous les travailleurs		
Partenaire(s)	Médecine du travail, intervenants extérieurs, opérateurs de formation, commune pour les intervenants BET, syndicats,	1	

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Création d'un article budgétaire spécifique pour développer une réelle politique de BE	0	
	Budget formation 25000 euros/an	1	
	Budget médecine du travail	1	
	Budget pour les animations, journées de service	1	À ajuster en fonction des MB
	Budget extraordinaire et ordinaire (104 ou 137) pour l'achat de matériel ergonomique		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
1.	Réaliser l'enquête de bien être	2	
2.	Diffuser et expliquer les résultats aux collaborateurs	2	
3.	Réorganiser et systématiser les réunions d'équipe	2	
4.	Développer des Ateliers BET et les tenir en activité	2	
5	Proposer des formations ciblées et en lien avec les difficultés vécues	2	
6	Mettre sur pied des journées du personnel (rassembleuses)	2	
7	Embellissement des lieux de travail et achat de matériel ergonomique (machine, chaise, ...)	1	
8	Séance de sensibilisation à destination du personnel (santé, bien être)	0	
9	Aménagement d'un espace détente	1	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Diminution de la surcharge émotionnelle		

ressentie par les collaborateurs		
Sentiment de BE au travail		
Qualité des réunions d'équipe		
Retours quant aux ateliers BET proposés		
Sentiment de Be dans les bureaux et les espaces communs		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de personnes ayant pris part aux ateliers BET		
Nombre de formations suivies en lien avec la gestion du stress, la prévention du burn out, ...		
Nombre de moments de rassemblement, échanges, ...		
Nombre de machines ergonomiques et matériel ergonomique acheté		
Nombre de bureaux réaménagés		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE / EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N OO1.1 :
ACTION N° 2 : Plan de formation individuel et collectif

Signalétique

Responsable du CODIR	Responsable services Sociaux/administratifs et RH
Service(s) concerné(s)	TOUS LES AGENTS
Financement de départ	BUGDET FORMATION estimé à 25.000 euros répartis sur différents articles budgétaires possibilité d'ajustement lors des MB

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Formation est un instrument pour augmenter les compétences (S, SF, SE)		

Action diagnostic	Nécessité d'anticiper et de repérer les besoins en formation du personnel afin d'améliorer et remettre à jour les S, SE, SF des collaborateurs Il existe 3 types de formations (base, spécifiques, transversales) Améliorer le partage des savoirs et compétences acquises et la transposition dans le milieu de travail en favorisant la transmission de ces compétences en interne.		
--------------------------	---	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	TOUS LES TRAVAILLEURS		
Partenaire(s)	Opérateurs de formation (EPA, UVCW, ...)		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Budget formation		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Cerner les difficultés et les besoins des agents et des services	2	
	Faire le point sur les évolutions de carrière et les promotions à venir	2	
	Informar le personnel des possibilités et offres de formation	1	

	Faire le point sur les objectifs fixés lors des évaluations individuelles des agents et les formations abordées lors de ces évaluations	2	
	Prévoir le budget pour chaque service	2	
	Planifier le calendrier le calendrier des formations par service (moyen humain)	2	
	Faire acter le plan de formation par les organes décisionnels	2	
	Faire le suivi post formation (comment généraliser et mette en application les S, SF et SE)	0	
	Synergie avec le service RH de la commune pour l'élaboration des plans de formation	0	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Retour des agents quant aux formations suivies		
Améliorations des compétences et de l'expertise sur le terrain		
Généralisation et partage des S, SF, SE		
Qualité des retours quant à l'utilisation et consultation du dossier « retour formation » disponible sur transfert (TS, ADM et responsable)		
Synergie réalisée avec le service RH		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de formations suivies/ an (base, spécifique, transversale)		
Nombre de formations annulées ou auxquels l'agent n'a pas été		
Budget utilisé		
Nombre de séances de retour formation organisées		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : 1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N°1.1
ACTION N° 3 : validation des compétences

Signalétique

Responsable du CODIR	Responsables des services sociaux, administratifs et RH
Service(s) concerné(s)	Tous les services
Financement de départ	Budget formation

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Personnel CPAS sans qualification qui a des compétences potentiellement valorisables		

Action diagnostic	Formations acquises sur le terrain à valoriser pour l'institution et pour l'agent		
--------------------------	---	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Tous les agents n'ayant pas de qualifications spécifiques (ex. les ouvriers)		
Partenaire(s)	Organisme de validation des compétences		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Formations	Faire suivre les formations requises		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
- Etat des lieux	Etablir la liste des personnes concernées		
- Mobilisation	Informar, solliciter ces agents		
- Formations	Inscrire les collègues aux formations adéquates		
- Préparation	Mettre en place un pré-testing sur base des épreuves prévues dans le cadre de la validation des compétences		

- TEST	Inscription et accompagnement des travailleurs		

Evaluation

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre d'agents concernés		
Nombre d'agents mobilisés		
Nombre d'agents dans le processus (en formation interne et externe)		
Nombre de réussites		

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Intérêt des agents		
Mobilisation des agents		
Valorisation		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : 1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N°1.1
ACTION N° 4 : Gestion de l'absentéisme

Signalétique

Responsable du CODIR	Dg, responsable des services sociaux, administratifs et RH
Service(s) concerné(s)	Tous les services
Financement de départ	Coût lié à l'absentéisme et aux remplacements éventuels afin d'assurer la continuité du travail.

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Impact de l'absentéisme sur le travail et les équipes <input type="checkbox"/> volonté de mieux comprendre et adapter des solutions en tenant compte des agents et en assurant la continuité du travail		

Action diagnostic	Mieux gérer l'absentéisme et l'impact de celui-ci sur au sein des équipe		
--------------------------	--	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Tous les agents de tous les services		
Partenaire(s)	Le CCPPT, le service interne de prévention et de protection du travail		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Impact au niveau salarial/Remplacement			

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
- tableau des absences (via ERH)			
- Prévention	En fonction de l'analyse, accompagnement des services et des personnes en difficulté		
- Curatif	En fonction de l'analyse, accompagnement des services et des personnes en difficulté		

- Mis en place de système de doublon lors des absences - Uniformisation des procédures 1. Accueil et contact avec les personnes en maladie			

Evaluation

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre d'absences par an/mois		
Nombre de suivis dans les services		
Nombre d'agents suivis		
Nombre de procédures établies		

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Mobilisation des agents et des services		
Soutien perçu au sein des équipes durant les absences		
Continuité du travail malgré les absences		

Sentiment de charge de travail		
Soutien perçu par le travail durant son absence		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE / EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N OO1.1 :
ACTION N° 5 : Engagement personnel AVIQ

Signalétique

Responsable du CODIR	Responsable des services sociaux et RH
Service(s) concerné(s)	Tous les services du CPAS
Financement de départ	BUDGET RELATIF AU PERSONNEL Subsides de l'AVIQ via les primes d'intégration et de compensation + prime de tutorat

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Le Gouvernement wallon a adopté un AR concernant l'obligation d'emploi de la personne handicapée dans le secteur public (2.5 % de l'effectif de l'année précédente).		

Action diagnostic	Le But est de répondre à l'obligation définie par AR du Gouvernement wallon mais aussi de promouvoir la diversité au sein des membres de notre Institution. Permettre à certains agents déjà en poste de poursuivre leur activité professionnelle en aménageant leur travail et/ou en effectuant un reclassement professionnel pour certains agents	2	
--------------------------	--	---	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	TOUS LES TRAVAILLEURS potentiellement concernés par un dossier dit AVIQ, Collaborateurs ayant des problèmes de santé et nécessitant une adaptation du poste, travailleurs en CM de longue durée et pour lesquels une procédure de reclassement professionnel est envisagée.		
Partenaire(s)	CPPT, AVIQ, Intervenants actifs dans ce domaine (le Plope, les Tilleuls, ...), organisme de formation, mutuelles, SPMT	2	

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Budget relatif au personnel	2	

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Engager du personnel dit AVIQ afin de répondre aux obligations légales	2	

	Introduire des dossiers de prime de d'intégration ou compensation pour certains agents en poste	2	
	Suivre et évaluer les personnes engagées sous contrat AVIQ ou pour lesquelles une prime de compensation/intégration ont été introduites	1	
	Effectuer des aménagements de poste pour certains agents et/ou prévoir une adaptation de leur régime horaire (temps partiel médical)	1	
	Permettre à certains collaborateurs de suivre des formations afin de pouvoir intégrer une nouvelle fonction au niveau de notre Centre	0	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Valeurs		Accroissement des valeurs telles que la tolérance et acceptation au sein de nos collaborateurs
Retours des agents		Retours des personnes engagées sous contrat AVIQ quant au suivi qui leur est consacré au sein de notre Centre
Préjugés		Diminution des préjugés des personnes qui travaillent au sein de notre Centre et qui sont confrontées au handicap
Pertinence des aménagements		Qualité des aménagements effectués au regard des difficultés vécues

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre d'agents engagés sous contrat AVIQ		
Nombre de dossiers « prime de compensation/intégration » introduits		

Nombre de collaborateurs bénéficiant de prestations réduites pour raisons médicales		
Nombre de travailleurs pour lesquels un aménagement de poste a été réalisé		
Nombre de collaborateurs ayant pris part à une procédure de reclassement suite à une absence de longue durée		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N OO1.2 :
ACTION N° 1 : Répondre à des appels à projets

Signalétique

Responsable du CODIR	DG, Responsable des services sociaux, administratifs et RH
Service(s) concerné(s)	Tous les services susceptibles de bénéficier de subventions
Financement de départ	Recherche de subsides en correspondance avec les besoins des services et les besoins objectivés

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Le manque de moyens structurels au sein du CPAS peut être soulagé dans le cadre des politiques sociales mais aussi dans le cadre de l'accompagnement du personnel par exemple par des subsides ponctuels ou plus permanents		

Action diagnostic	Le But est de répondre aux besoins sociaux ou besoins de l'administration		
--------------------------	---	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Responsable des services sociaux, administratifs et RH, TS en chef		
Partenaire(s)	Pouvoirs subsidants		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Aucun moyen financier sauf les moyens humains à dégager pour rentrer les appels à projets, le suivi des dossiers en cours, les évaluations,...		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
1. Etre attentifs aux appels à projets et initiatives à développer			
2. Se coordonner avec les acteurs locaux et partenaires pour la			

mise en place de ces projets			
3.Objectiver les besoins et les problématiques auxquels notre Centre est confrontés			

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Objets des demandes introduites		
Objectifs poursuivis		
Satisfaction des agents concernés par les mesures		
Satisfaction des bénéficiaires concernés par les mesures		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de dossiers introduits		
Nombre de bénéficiaires concernés		
Nombre de collègues impliqués		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N OO1.2 :
ACTION N° 2 : Rationalisation au niveau équipement (machines-outils- Véhicules)

Signalétique

Responsable du CODIR	DG/ Responsable services sociaux, administratifs et RH
Service(s) concerné(s)	IDESS/AVM/Entretien de bâtiments
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Certains équipements sont parfois sous utilisés par certains services. Leur utilisation pourrait être optimisée.	1	

Action diagnostic	Répertorier tous les équipements présents dans chaque service et tenir cette liste à jour. Sur base de ce listing, voir quels équipements pourraient être utilisés de manière plus optimale	0	
--------------------------	---	---	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Ts en chef IDESS/AVM, ouvrier qualifié responsable bâtiment et ouvrier qualifié IDESS et AVM		
Partenaire(s)	Service Prévention de la Commune		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Art budgétaires liés à l'achat de matériel et d'outillage		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Lister les équipements de chaque service (machines, outils, véhicules)	0	
	Tenir à jour ce listing	0	
	Se réunir et voir comment optimiser l'utilisation en fonction des besoins de chaque service	0	
	Evaluer ces synergies et les économies réalisées	0	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre d'équipement partagés		
Economies réalisées estimation		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Qualité des échanges entre les responsables concernés		
Retours des travailleurs concernant les collaborations mises en place (suivi, concertation)		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) :
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N 001.2 :
ACTION N° 3 : Augmentation du nombre de contrats Article 60/61 au regard du nombre de RI

Signalétique

Responsables	Florence Roger
Service(s) concerné(s)	Service social insertion socioprofessionnelle
Financement de départ	Aides du Fédéral pour la mise en art.60 et art.61 Aides régionales

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Le CPAS maintient une volonté constante de permettre aux bénéficiaires d'accéder à leurs droits sociaux notamment par la mise à l'emploi.	2 1	

	<p>L'offre de postes est limitée à certains profils, ce qui restreint les possibilités pour des bénéficiaires dont les compétences ou parcours ne correspondent pas.</p> <p>Une pénurie de candidats a été constatée pour certains postes internes, révélant un déséquilibre entre l'offre proposée et les profils disponibles.</p> <p>Un état des lieux objectif est nécessaire pour mesurer la situation : nombre de mises à l'emploi (Art. 60/61) comparé au nombre de bénéficiaires du RI sur les 4 dernières années.</p>	1	
Action diagnostic	<ul style="list-style-type: none"> - Mieux connaître les profils des bénéficiaires - PIIS pour chaque personne aidée par le CPAS - Bilan de compétences pour chaque bénéficiaire du RI - Adapter l'organisation du travail social - Prioriser l'aide sociale « mise au travail » avant l'accompagnement en aides sociales financières 	1 2 1 2 2	

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Les travailleurs sociaux en Chef des services sociaux individuels et insertion socioprofessionnelle		
Partenaire(s)	Le secteur de l'insertion socio-professionnelle + partenaires privés et publics en tant que lieux des mises à disposition + SPOT + AIGS		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	/		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Diagnostic systématique Renforcer les partenariats	<ul style="list-style-type: none"> • Développer un diagnostic systématique du public RI pour identifier les personnes éligibles et prêtes à intégrer un art. 60/61. • Renforcer les partenariats avec des employeurs publics et privés pour créer davantage de postes art. 60/61. • Développement de l'offre de profils diversifiés en organisant des rencontres avec des employeurs publics et privés afin de présenter les services, les projets et les atouts des mises à disposition dans le cadre d'un art60 et art.61. 	1 1 1	
Parcours préparatoire	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer un parcours préparatoire avant l'entrée en art. 60/61 (ateliers motivationnels, orientation, stages courts). 	1	
Suivi individualisé	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un système de suivi individualisé avec un référent ISP pour accompagner chaque bénéficiaire jusqu'à la signature du contrat. 	2	
Sensibiliser les travailleurs sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser les travailleurs sociaux au rôle stratégique des art. 60/61 comme levier d'insertion durable. 	2	
Création d'un outil interne commun de suivi des profils	<ul style="list-style-type: none"> • Cet outil permet d'avoir une vue d'ensemble du suivi, des projets et de l'objectif à atteindre. Sur base du tableau initial et de la progression des dernières années, il permet de voir les 	1	

	évolutions de chaque bénéficiaire tant du point de vue comportement que de l'acquisition de compétences et de la durabilité de son employabilité.		
Développer des partenariats pour des publics spécifiques	Certains profils spécifiques sont actuellement peu employables sans un accompagnement long et spécifique (publics fragilisés : femmes seules avec enfants, suivis judiciaires, santé physique et mentale). Rechercher de partenariats pour la gestion de ce public, demandeur et présentant un profil de risque particulier nécessite un accompagnement adapté.	1	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Niveau de satisfaction des bénéficiaires en art. 60/61 Amélioration des compétences clés (ponctualité, autonomie, esprit d'équipe) constatée par le tuteur en entreprise ou le référent ISP.		

Évaluation des employeurs sur l'adaptation et l'évolution des bénéficiaires pendant le contrat.		
Délai moyen entre l'octroi du RI et la mise en place du contrat art. 60/61.		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre total de contrats art. 60/61 signés sur l'année. Ratio entre le nombre de bénéficiaires du RI et le nombre de postes Article 60/61 disponibles. Nombre de contrats art. 60/61 menant à un emploi durable après la fin du contrat.		

Nombre de ruptures
anticipées de contrat

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N OO1.2 :
ACTION N° 2 : Rationalisation énergie et ressources

Signalétique

Responsable du CODIR	DG/ Responsable services sociaux, administratifs et RH
Service(s) concerné(s)	Service des bâtiments
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Surconsommation dans les bâtiments et dans les logements Et meilleure utilisation des ressources (informatique, gsm, logiciels,...)	1	
Action diagnostic	Répertorier les consommations de chaque bâtiment Répertorier les ressources	0	

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	DG, service bâtiment		
Partenaire(s)	Service Prévention de la Commune		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Financements propres et UREBA		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Planification des interventions	0	
	Tenir à jour ce listing	0	
	Se réunir et voir comment optimaliser l'utilisation en fonction des diagnostics	0	
	Evaluer les économies réalisées	0	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre d'équipement partagés		
Economies réalisées estimation		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Qualité des échanges entre les responsables concernés		
Retours des travailleurs concernant les collaborations mises en place (suivi, concertation)		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N°OO1.3
ACTION N° 1 : Économie d'énergie (eau, électricité, gaz, mazout) bâtiments

Signalétique

Responsables	Manuella Catot et Laurent Collet
Service(s) concerné(s)	Service bâtiment + tuteur énergie
Financement de départ	Budgets prévus en frais de fonctionnement charges eau/électricité/gaz/mazout (CPAS, Calidipôles, logements, ILA)

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Sur-consommation constatée des énergies et comportement à adapter		
Action diagnostic	Diminuer toutes les consommations des énergies		

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Tous les travailleurs		
Partenaire(s)	L'Eco-team + Renowatt		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Aucun		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Listing des consommations	Etablir la liste des bâtiments et de toutes les consommations sur une année		
Audit	Audit quant aux sur-consommations constatées et pistes de solution		
Phase de testing	Mise en place de mesures ciblées sur des consommations précises (ex. relevé des consommations électriques des différents appareils utilisés dans le bâtiment CPAS)		
Conscientisation du personnel	Organisation de sensibilisation du personnel : infos, formations		

Evaluation

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre d'agents informés et formés		
Le niveau des consommations actuelles		
Le nombre de pistes dégagées par bâtiment		
Diminution des consommations		
Diminution des factures		

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Conscientisation du personnel		
Mobilisation des agents et des services		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N°OO1.3
ACTION N° 2 : Mise en ordre des permis (environnement/exploitation/location)

Signalétique

Responsable(s)	Laurent Collet
Service(s) concerné(s)	Service bâtiment
Financement de départ	aucun

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Pas de permis de location pour les logements communautaires Renouveler les permis d'environnement/exploitation pour Calidipôles		
Action diagnostic	Désigner un architecte		

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	DG et responsable bâtiment		
Partenaire(s)	Un architecte, le SIPPT		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Budget	Honoraires architecte		
	Introduction des plans		
	aménagements		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
2. Listing	Etablir la liste des bâtiments concernés		
3. Analyse	Rapport de l'architecte et SIPPT quant aux aménagements à faire pour introduction des permis		
4. Phasage des permis	Introduction des permis au fur et à mesure des mises en ordre		
5. suivis	Echéancier à tenir pour actualisation des permis		

Evaluation

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de permis introduit /bâtiments concernés		
Nombre d'aménagements réalisés		
Budget consacrés aux travaux, mise en conformité...		

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Augmentation de la qualité de nos équipements		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N OO1.3 :
ACTION N° 3 : Mise en conformité des installations gaz et électricité + contrôle tous les 5 ans

Signalétique

Responsable du CODIR	Laurent Collet
Service(s) concerné(s)	Service des bâtiments
Financement de départ	0 €

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Aucune mise à jour des certificats de conformité		
Action diagnostic			

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Ouvrier responsable des bâtiments		
Partenaire(s)	- l'architecte désigné pour les bâtiments en travaux - le SIPP - Entreprise désignée dans le marché		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Budget travaux	En fonction du diagnostic = 10.000€		
Certificats	5000 €		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
1.	Prévoir les travaux de mise en conformité en concertation avec l'architecte et le SIPP		
2.	Réalisation des travaux		
3.	Marché public pour les certificats de conformité pour 4 ans		
4.	Marché public conjoint avec la Commune à partir de la 5 ^{ème} année		
5.			
6.			

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Conformité réalisées		
Difficultés rencontrées		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de mises en conformités		
Montants des travaux réalisés		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE / EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N OO1.3 :
ACTION N° 4 : GEOLOCALISATION DES VÉHICULES

Signalétique

Responsable(s)	Laurent Collet
Service(s) concerné(s)	CALIDIPOLES
Financement de départ	ACHAT DU SYSTÈME DE GEOLOCALISATION (marché conjoint à la commune)

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	L'utilisation des véhicule de service n'est pas toujours optimale ni adéquate. Il est nécessaire d'exercer un contrôle sur cette utilisation.		
Action diagnostic	Améliorer le fonctionnement des services ;	2	

	Etablir un contrôle sur le personnel concernant l'utilisation professionnelle des véhicules et engins de service, ainsi que la bonne exécution du régime de travail.		
--	--	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	TOUS LES TRAVAILLEURS de CALIDIPOLES QUI BENEFICIENT D'UN BADGE		
Partenaire(s)	Commune, GEOFLEET	2	

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Achat du logiciel GEOTRACER (5874€)	2	

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Réaliser le marché conjointement avec la Commune pour l'achat du logiciel	2	
	Informers les collaborateurs de la mise ne place de ce processus	2	
	Encoder les données dans me programme	2	
	Mise à jour du programme		
	Formation du personnel à l'utilisation du logiciel		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
		Optimisation et rationalisation de l'utilisation des véhicules de services
		Meilleur suivi des véhicules

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
		Nombre de vérifications et contrôles effectués avec le programme

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N OO1.3 :
ACTION N° 5 : PERMIS DE LOCATION EN ORDRE POUR LES LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES

Signalétique

Responsable du CODIR	Laurent Collet
Service(s) concerné(s)	Service des bâtiments
Financement de départ	0 €

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Aucun permis de location		
Action diagnostic			

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Ouvrier responsable des bâtiments		
Partenaire(s)	- l'architecte désigné pour les bâtiments en travaux - le SIPP - le service urbanisme pour avis - la Région pour l'octroi des permis		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Budget travaux	En fonction du diagnostic		
Introduction des permis	1500 €		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Prévoir les travaux de mise en conformité en concertation avec l'architecte et le SIPP		
	Réalisation des travaux		
	Marché pour l'achat des matériaux		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Conformité réalisées		
Difficultés rencontrées		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de permis octroyés		
Montants des travaux réalisés		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N OO1.3 :
ACTION N° 6 : Plan interne d'urgence

Signalétique

Responsable du CODIR	Laurent Collet
Service(s) concerné(s)	Service des bâtiments
Financement de départ	0 €

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Aucun PIU, pas d'exercice ni plans		
Action diagnostic			

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	DG		
Partenaire(s)	- le SIPP - les pompiers - le CCPPT		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Budget travaux	En fonction du diagnostic		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
1.	Réaliser le PIU		
2.	Réalisation de 2 exercices par an dans chaque bâtiment		
3.	Etablir un plan d'évacuation pour chaque bâtiment		
4.			
5.			
6.			

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 2
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N OO2.1 :
ACTION N° 1 : CRÉATION DU SERVICE PAR L'ADMINISTRATION COMMUNALE

Signalétique

Responsable du CODIR	Paméla Ory
Service(s) concerné(s)	Service du personnel CPAS
Financement de départ	Dépense en personnel lié à ce service 104 Ory Paméla 0.5 EPT/ Le Maire Laurence 0.5 ETP et Valkeners Audrey 0.25 ETP

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Le C.P.A.S. et la commune dispose de 2 services du personnel distincts avec des fonctionnements propres.		

Action diagnostic	Le But est de synergiser les 2 services afin de gagner en cohérence et efficacité	1	
--------------------------	---	---	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	DG Commune et C.P.A.S./ Responsable RH Commune et C.P.A.S. / Personnel administratif lié à ces services		
Partenaire(s)	/		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	/		
	Budget en personnel au niveau communal		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
1.	Engagement du DRG pour la commune	2	
2.	Rédaction d'une convention C.P.A.S.-COMMUNE pour cette synergie	1	
3.	Création d'un comité de pilotage	0.5	
4.	Liste des tâches qui feront l'objet d'une mise en commun	0	
5.	Etablissement d'un planning reprenant les étapes de cette synergie		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
		Retours des travailleurs et des responsables sur les tâches qui font l'objet de synergies
		Qualité de la communication entre les agents
		Respect des délais

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
		Nombre de tâches qui seront synergisées

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 2
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N OO2.1 :
ACTION N° 2 : SYNERGIE SERVICE DU PERSONNEL ET RH

Signalétique

Responsable du CODIR	DG, Responsable services sociaux, administratifs et RH
Service(s) concerné(s)	Service du personnel CPAS
Financement de départ	Dépense en personnel

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Depuis quelques années, le service administratif du personnel a été repris en partie par la Commune. Ces synergies pourraient s'étendre à la sphère RH		

Action diagnostic	Etendre les synergies à la sphère RH (suivi des recrutements, Evaluation, évolution de carrière, formation, ...)	1	
--------------------------	--	---	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	DG Commune et C.P.A.S./ Responsable RH Commune et C.P.A.S. / Personnel administratif lié à ces services	1	
Partenaire(s)	/		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Budget en personnel		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Via le comité de pilotage, lister les actions à mettre en place pour augmenter ces synergies	1	
	Etablir des outils communs tenant compte des réalités de chaque institution	1	
	Utilisation de ERP/Suricate	1	
	Réunion et évaluation de cette mise en place	0	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Retour des collaborateurs quant à ce transfert		
Qualité de la communication entre les agents		
Respect des délais		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de volets qui ont fait l'objet de synergie RH		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS2
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N°2.1
ACTION N°3 : COLLABORATION ACCRUE AVEC LE PCS

Signalétique

Responsables	Les B4 avec Paméla Ory
Service(s) concerné(s)	Tous les services sociaux du CPAS
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Les objectifs du PCS et du CPAS se rejoignent et sont complémentaires. Le public cible du PCS est en partie commun au public CPAS.		
Action diagnostic	<ul style="list-style-type: none">• sur le plan individuel: réduire la précarité et les inégalités en favorisant l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux• sur le plan collectif: contribuer à la construction d'une société solidaire et coresponsable pour le bien-être de tous.		

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Pamela Ory, Sandrine Dubois, Jennifer Wegnez, Florence Roger, Laurence Piccolo,		
Partenaire(s)	PCS		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Participation à la commission d'accompagnement du PCS	Les TS du CPAS sont invités aux réunions en fonction des thèmes abordés		
co-organisation des réunions de coordination sociale	La responsable des service sociaux et la chef de projet du PCS préparent l'OJ des réunions et évaluent les projets communs enfance-jeunesse-parentalité-Quartier		
co-gestion de la cellule logement/logements de transit	Projet commun . Mise à dispo d'un ts du CPAS au sein de l'équipe logement du PCS afin d'assumer la gestion des logements de transit, concertation au moment de l'attribution et en vue du passage des dossiers au BP		
Co-gestion de la cellule énergie	Mise à dispo d'un tuteur énergie et d'un TS, concertation		
convention pour le taxi social à destination du public PCS	Convention signée fin 2017 ? évaluation formelle chaque année (rapport soumis au Collège et au BP)		
.Participation au Repair café	Recrutement des bénéficiaires. Mise à dispo du taxi social		
été solidaire	Recrutement via l'AMO et les ts du CPAS et participation de Calidipoles, de la RQ, ...pour encadrer les jeunes		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas
Qualité de la collaboration	
Communication entre les partenaires	

Relais des bénéficiaires	
Répartition du travail	
Mise en œuvre de nouveaux projets communs	

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas
Nombre de réunions communes	
Nombre de travailleurs impliqués dans les différents projets	
Nombre de dossiers partagés	

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS2
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N°002.2
ACTION N°1: Gestion du pôle social « Sur son 31 » DANS LA CITÉ

Signalétique

Responsable(s)	Florence Roger et DG
Service(s) concerné(s)	CPAS (Service d'insertion sociale) Régie de Quartiers
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Chaque service (SIS, RDQ) développe individuellement des initiatives sociales dans la cité de Vaux-Sous-Chèvremont et ses alentours. Les locaux de ces services sont TOUS peu adaptés aux activités qu'ils proposent (manque de place, disposition des lieux inadaptée,	1	

Action diagnostic	accessibilité PMR, etc.). Le Foyer de Fléron nous met à disposition un terrain au coeur de la Cité permettant la construction d'un bâtiment pouvant rassembler ces services en un seul lieu = émergence de l'idée de création d'une Maison Communautaire.		
	La Cité sociale doit rester le lieu de la pérennité et de l'évolution de l'ensemble de ces initiatives sociales. Rassembler ces services en un seul pôle sera bénéfique à plus d'un niveau : rationaliser les dépenses (partage des charges, fin des loyers de 2 locaux), accentuer la collaboration et offrir un ensemble de services aux bénéficiaires, solutionner la problématique du manque de place et de locaux inadaptés, création de permanences quotidiennes, montage financier sur base des financements propres à chacun. Accompagnement social aussi des futurs locataires et des personnes victimes de VIF	1	

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Travailleur social en chef, service insertion socioprofessionnel agents d'insertion. Travailleur social et agent administratif SIS, les animateurs SIS, les participants des ateliers SIS, les coordinateurs de la Régie, les formateurs et les stagiaires	1	
Partenaire(s)	Pouvoir subsidiant Autres services communaux Foyer de la Région de Fléron	0	

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Frais d'architecte		0	
Financement du bâtiment	Subsides PNRR et Inondations	0	
Matériel construction		0	
Équipement des locaux		0	
Frais d'inauguration		0	
Frais de publicité	Tract commun Affiches Presse	0	

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Réflexions et analyse du projet		0	
Recherches de financement	Le CPAS contracte un emprunt pour compléter les subsides perçus et est remboursé par locations appartements, studios VIF, locations SIS et RQ	0	
Montage financier		0	
Proposition du projet au CAS		0	
Désignation architecte		0	
Collaboration avec ouvriers Calidipoles et ouvriers RDQ		0	
Réalisation des plans		0	
Permis d'urbanisme		0	

Démarrage du chantier		0	
Clôture du chantier		0	
Installation des différents services		0	
Inauguration		0	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Prise en compte des demandes et besoins de chaque service		
Satisfaction de chaque service sur la finalité du projet		
Amélioration des conditions de travail de tous les travailleurs concernés		
Retours des habitants et des bénéficiaires		
Impact de la création du pôle sur la population de la Cité		
Synergie entre les 3 services (meilleure collaboration et impact pour les bénéficiaires)		
Impact pour chaque service		Visibilité, accessibilité, etc.

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de travailleurs concernés par le projet		Personnes qui y travailleront
Nombre de travailleurs impliqués dans le projet		Calidipoles, etc.
Rationalisation des dépenses		
Durée du chantier		
Taux de fréquentation du pôle		Par service et de manière globale pour le pôle.

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS3
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO3.1
ACTION 1: SUIVI DES PROJETS SUBSIDIÉS

Signalétique

Responsable	Natalie Karczewski
Service(s) concerné(s)	Service administratif
Financement de départ	/

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Tableau excel créé afin d'encoder les subsides reçus		
Action diagnostic	Veiller au bon encodage des subsides reçus et mettre en place des vérifications systématiques.		

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Responsable du service administratif de la comptabilité en collaboration avec la responsable des services administratifs.		
Partenaire(s)			

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Aucun		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Vérifications ponctuelles des subsides reçus.		
	Comparaison entre les subsides reçus et les AM.		
	Affectation des subsides reçus sur les bons articles budgétaires.		
	Prévision des subsides pour les années à venir.		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Diminution de l'écart entre les montants de la comptabilité et ceux du SPP IS en fin d'année		
Diminution du nombre de formulaires bloqués		
Diminution du nombre de clignotants en attente		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS3
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO3.1
ACTION 2: PRÉPARATION ET SUIVI DES DOSSIERS SOCIAUX DU CSSS

Signalétique

Responsables	Jennifer Wegnez, Florence Roger, Sandrine Dubois, Chloé Cardinal, Natalia Karczewski
Service(s) concerné(s)	Services sociaux, service administratif et comptabilité
Financement de départ	/

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Une chaîne de relectures à plusieurs niveaux (l'enquête sociale menée, la proposition de décision, les encodages, les paiements) est nécessaire pour garantir un travail de qualité et une équité de traitement dans les dossiers		

Action diagnostic	Relecture par les différents responsables des services sociaux, du service administratif et de la comptabilité, chacun avec son expertise		
--------------------------	---	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Responsables des services sociaux, du service administratif et de la comptabilité		
Partenaire(s)			

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Relecture des dossiers par la responsable du service social (SSI, SSE et Insertion) afin de vérifier les démarches réalisées par l'AS, l'enquête sociale, l'argumentation, les calculs, garantir une équité de traitement et une conformité aux lois		
	Réunion de préparation du CSSS entre les responsables des services sociaux et du service administratif		
	Encodage par le service administratif et vérification des calculs		

	Relecture par le service de comptabilité, vérification des paiements encodés, des récupérations, des ventilations		
	Réunion de retour sur les suites du CSSS : retours par les responsables vers l'ensemble des assistantes sociales et des agents administratifs		
	PV succinct des suites du CSSS afin d'avoir une trace écrite sur les changements à encoder et les remarques des conseillers concernant les dossiers		
	Rédaction des PV d'audit par les responsables des services sociaux par binômes		
	Relecture des délibérations par la responsable du service administratif		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Qualité du travail social et équité de traitement		
Retour de l'inspection du SPP IS		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre d'erreurs d'encodage		
Nombre d'erreurs de calculs		

Gestion de l'utilisation des subsides		
Nombre de recours gagnés auprès du Tribunal du Travail		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS3
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO3.1
ACTION 3: RENFORCER LE CONTRÔLE INTERNE DES FORMULAIRES DE SUBSIDE DIS ET LOI 65

Signalétique

Responsable	Chloé Cardinal
Service(s) concerné(s)	Service administratif
Financement de départ	/

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	L'inspection du SPP IS 2023 nous conseille de mettre en place plus de contrôle interne pour éviter un manque à gagner dans la récupération des subventions		

Action diagnostic	Veiller au bon encodage des paiements et des formulaires de récupération par des vérifications ponctuelles et mettre en place des vérifications systématiques des subsides perçus		
--------------------------	---	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Responsable du service administratif en collaboration avec les agents administratifs et les assistants sociaux		
Partenaire(s)			

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Vérifications ponctuelles des encodages dans le programme EOS		
	Comparaison annuelle des paiements aux bénéficiaires via le programme Pégase compta et des subventions perçues via les tables payées du SPP IS		
	Consultation de l'EBOX : vérification des listes mensuelles		
	Traitement des clignotants		
	Traitement des blocages		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Diminution de l'écart entre les montants de la comptabilité et ceux du SPP IS en fin d'année		
Diminution du nombre de formulaires bloqués		
Diminution du nombre de clignotants en attente		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS3
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO3.2
ACTION 1: SUIVI DES DEVIS BRICO-DEPANNAGE

Signalétique

Responsable	Céline PAHAUT
Service(s) concerné(s)	IDESS
Financement de départ	/

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	L'ouvrier qualifié de l'IDESS réalise les devis de brico-dépannage pour les clients. Ces devis sont validés par la responsable afin de vérifier leur conformité au décret. Ils sont ensuite envoyés aux clients par l'agent administratif pour validation.		

Action diagnostic	<p>Les demandes de brico-dépannage sont de plus en plus nombreuses et leur gestion devient plus complexe.</p> <p>Les clients ne répondent pas toujours lors de la planification ou ne sont pas disponibles immédiatement.</p> <p>Il est donc nécessaire de renforcer le contrôle afin d'éviter les oublis, tant dans les demandes de devis que dans la réalisation des travaux.</p>		
--------------------------	---	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Responsable des services d'économie sociale Agent administratif du service IDESS		
Partenaire(s)			

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Aucun		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Mise en place d'un tableau Excel pour centraliser toutes les demandes de devis et leur suivi		
	Compléter le tableau par l'agent administratif lors de chaque demande de devis et lors de toute avancée dans la prise en charge		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Diminution de l'écart entre les montants de la comptabilité et ceux du SPP IS en fin d'année		
Diminution du nombre de formulaires bloqués		
Diminution du nombre de clignotants en attente		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS3
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO3.2
ACTION 2: SUIVI DES DEVIS AVM

Signalétique

Responsable	Céline PAHAUT
Service(s) concerné(s)	Atelier Vélos Meubles
Financement de départ	/

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Nous recevons, pour chaque atelier, des demandes de travail de la part des clients. Chaque atelier réalise et gère ses devis.		

Action diagnostic	Centralisation des devis : harmonisation des pratiques, de la communication, des méthodes de calcul des devis ainsi que du suivi et du respect des délais.		
--------------------------	--	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Responsable des services d'économie sociale Coordinatrice sociale		
Partenaire(s)			

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Aucun		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Centralisation de toutes les demandes des clients		
	Réalisation du devis par l'ouvrier de l'atelier concerné, sous la supervision de l'ouvrier qualifié		
	Rédaction du devis par l'agent administratif		
	Validation du devis par la responsable ou la coordinatrice		
	Envoi du devis aux clients pour accord par l'agent administratif		
	Encodage du travail dans le planning commun par l'agent administratif		
	Vérification régulière du planning par la responsable et la coordinatrice		

Clôture lors de la facturation par l'agent administratif

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Diminution de l'écart entre les montants de la comptabilité et ceux du SPP IS en fin d'année		
Diminution du nombre de formulaires bloqués		
Diminution du nombre de clignotants en attente		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 4
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N OO4.1 :
ACTION N° 1 : GESTION DES BP, CSSS ET DES CAS VIA INFORIUS

Signalétique

Responsable du CODIR	Responsable des services sociaux, administratifs et RH
Service(s) concerné(s)	Secrétariat de Direction
Financement de départ	Migration du logiciel vers le WEB, maintenance et transfert des données

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	La gestion des séances du BP, DU CSSS et du CAS, la transmission des points et ordre du jour doit être optimisée et informatisée afin de faciliter la consultation et le traitement des dossiers traités en séance.		

Action diagnostic	Le but est d'améliorer et d'optimiser la gestion et le suivi des points abordés au BP, au CSSS et au CAS en optimisant les potentialités du logiciel qui permettra de centraliser l'ensemble des délibérations et d'en améliorer la qualité de traitement.		
--------------------------	--	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	DG, DF, Responsable des services sociaux, administratifs et RH, employés d'administration du secrétariat de direction, secrétariat général et service insertion, B4		
Partenaire(s)	Firme qui produit le logiciel et service informatique communal		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Budget informatique		
	Budget annuel estimé		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Migration des données du logiciel vers la version Web.		
	Former le personnel à son utilisation		
	Programmer le logiciel pour qu'il réponde à nos besoins		
	Formation des conseillers à l'utilisation du logiciel		
	Mise en application effective de celui-ci		
	Evaluation de la manière d'utiliser le logiciel et adaptation si nécessaire		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS4
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO4.1
ACTION N° 2 : MISE EN PLACE DE LA FACTURATION ELECTRONIQUE VIA PEPPOL

Signalétique

Responsables	Jérôme Bieuwet / Natalie Karczewski / Valérie Henseval
Service(s) concerné(s)	Le Service comptabilité, un agent administratif pour réception, DG et DF pour contrôle
Financement de départ	Plateforme en ligne

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Gestion des factures : réception de toutes les factures sur Peppol, indicateur, tri du courrier par DG vers farde, contrôle avec compta pour le visa (facture-bon de commande)		
Action diagnostic	Simplification et rapidité du traitement		

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s) Partenaire(s)	Un agent administratif pour réception, un agent de la compta pour encodage, DG et DF pour contrôle		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Plateforme en ligne (Peppol).		
	Pas besoin de moyen financier		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Obligation légale au 1 ^{er} janvier 2026		
	Plateforme en ligne		
	Procédure à mettre en place. Qui ? Quoi ? Comment ?		

Evaluation

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de factures traitées Temps consacré dans la procédure initiale et dans la nouvelle		

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Meilleure gestion des factures Préparation de la gestion décentralisée		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS4
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO4.1
ACTION N 3 : UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Signalétique

Responsable du CODIR	DG, Responsable des services sociaux, administratif et RH
Service(s) concerné(s)	Tous les services
Financement de départ	Frais liés à l'achat d'outils d'intelligence artificielle

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	L'intelligence artificielle occupe une place croissante dans notre quotidien. Son intégration au sein de l'administration nécessite un encadrement adéquat afin d'en assurer une utilisation maîtrisée et bénéfique, favorisant ainsi une meilleure efficacité des agents.		

Action diagnostic	L'intégration de l'intelligence artificielle dans les pratiques professionnelles représente un passage incontournable pour notre administration et un enjeu stratégique majeur pour l'avenir.		
--------------------------	---	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Dans un premier temps, les chefs de service seront concernés, puis dans un second temps, l'ensemble du personnel.		
Partenaire(s)			

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Frais liés à la mise en place des outils		
	Formations		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Mise en place d'une charte visant à définir les bonnes pratiques quotidiennes.		
	Installation de l'outil		
	Formation du secrétariat de direction		
	Formation des chefs de services		
	Formations de l'ensemble du personnel		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS4
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO4.1
ACTION N°4: OPTIMISATION DES APPLICATIONS OUTLOOK ET TEAMS

Signalétique

Responsable du CODIR	Responsable des services sociaux, administratif et RH
Service(s) concerné(s)	Tous
Financement de départ	Frais liés à l'hybridation des adresses email et à l'implantation des nouvelles versions.

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Les outils Teams et Outlook sont actuellement sous-utilisés. Une meilleure utilisation et la modernisation de ces outils permettraient aux agents de gagner du temps, d'accroître la sécurité des informations lors des échanges et d'améliorer l'efficacité globale.		

Action diagnostic	L'optimisation des outils Outlook et Teams est essentielle à la modernisation des pratiques professionnelles au sein de notre administration.		
--------------------------	---	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Tous les agents utilisant un poste informatique		
Partenaire(s)			

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Hybridation des adresses e-mails		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
1.	Formations du personnel		
2.	Mise à jour de l'ensemble des ordinateurs		
3.	Evaluation est suivi du travail		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : Renforcer le parcours d'intégration des usagers du CPAS
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N°1.1
ACTION N°1 :DÉVELOPPER DES ACTIVITÉS AU DÉPART DE LA CITÉ

Signalétique

Responsable(s)	Florence ROGER
Service(s) concerné(s)	SIS
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Le SIS a créé depuis quelques années une dynamique de participation de son public à différents ateliers (couture, tricot, cuisine, bien-être, photo, créatif, danse et sport) au départ de la Maison de la Cité. L'agent en charge du SIS s'est réapproprié ce lieu stratégique au cœur de la Cité.		
Action diagnostic	Renforcer le développement de ces activités et activer davantage la participation des bénéficiaires au début de leur parcours d'insertion		

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s) Partenaire(s)	Travailleur social et agent administratif du SIS Volontaires du SIS		
	Travailleur social en chef « service social individuel » Travailleurs sociaux et agents administratifs du CPAS (individuel, insertion, médiation) Autres services communaux AMO Coup d'envoi et Article 27 Milieu associatif et culturel Clubs sportifs Citoyens intéressés par le bénévolat		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Frais de location	Locaux, matériel		
Frais de défraiement	Animateurs ponctuels		
Frais de déplacement	Pour les bénévoles et le TS SIS		
Achat matériel	Pour les animations		
Frais de formation	Pour le TS SIS et les bénévoles		
Financement de la Maison Communautaire	Locaux plus adaptés		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Réflexions et analyse des opportunités	<p>1 Rencontre avec l'ensemble des TS du CPAS pour faire le point sur ce que développe déjà le SIS et pour une analyse globale des demandes, des besoins, des possibilités, etc. (ressentis des TS pour leurs bénéficiaires). Déterminer ensemble les objectifs. 1 réflexion sur les ateliers annuels 1 réflexion sur les activités durant les périodes de vacances scolaires.</p> <p>2/ Même démarche avec la coordination sociale (AMO, Maison de jeunes, école du Val, RDQ, Foyer de Fléron, PCS, Openado). Participation du SIS au départ du projet « Cit'acteurs » qui remplace « Cit'active » dans la nouvelle programmation du PCS.</p>	1	
Recherche de bénévoles ou de partenaires	De nouveaux bénévoles pour l'encadrement éventuel de nouvelles activités ou des partenaires pour l'animation ponctuelle (Coup d'envoi, Art 27, etc.)		
Recherche de locaux	En fonction des activités, recherche de locaux adaptés		
Susciter la participation des bénéficiaires	Partenariat étroit avec les différents TS		
Synergie avec d'autres services	Poursuivre via la coordination sociale, les synergies entre le SIS et les autres services sociaux de la commune pour des activités conjointes. Développer la Maison Communautaire		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Retours des bénéficiaires sur l'offre d'activités		Chiffrer la fréquentation, finalité du passage au SIS, etc.
Ressentis des TS sur la plus-value du passage des bénéficiaires au SIS		En lien avec le début du parcours d'insertion
Ressentis du TS SIS sur l'implication des bénéficiaires		Intérêt des bénéficiaires, respect de l'idée de « passage », nouveaux profils réguliers, créativité, tremplin vers un nouveau stade du parcours d'insertion, etc.

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de nouveaux ateliers développés		
Nombre d'activités annuelles		
Nombre de bénéficiaires par atelier et animation		
Nombre d'arrivées et de départ des bénéficiaires par an		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO1.2
ACTION N°1 FSE : MENUISERIE ET CUSTOMISATION MEUBLES

Signalétique

Responsable du CODIR	Camille Dubru
Service(s) concerné(s)	FSE
Financement de départ	50600 euros

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Local et personnel compétent – demandes en croissance	0	Tout !
Action diagnostic	diversifier l’offre de préformation à l’intention de notre public		

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Coordinateur fse – coordinateur atelier magasin social – agent administratif fse – formateurs sine – les agents d’insertion	0	tout
Partenaire(s) externes	Partenaire externe ponctuel éventuel, d’autres cpas, entrepôts,...		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	« enveloppe fse » + demande de renforcement	0	
	Valorisation de formateur(s) interne supplémentaire PPB	Dossier demande de renforcement ok + date : sept 2017	Demande de renforcement + présentation CAS et Spot

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Septembre 2017 : 1 ^{ère} expérimentation Introduction fse demande de renforcement	0	tout
	Juin/juillet : - préparation avec les coordinateurs et le personnel concerné (contenu, programme, fonctionnement, achat matériel,...) + recrutement des stagiaires - Sensibilisation des agents d’insertion		

	Décembre 2017 : évaluation : avec les stagiaires, l'équipe d'encadrement sur le lieu de formation et avec les agents d'insertion.		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Motivation et mobilisation des formateurs Leur implication à la mise en route (prise en charge d'un programme, ...)		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de stagiaires		4 stagiaires maximum par cycle
Régularité des stagiaires		

Evolution des ventes et participation à des marchés

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE: OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL : OO 1.2
ACTION N°2 : CAHIER PÉDAGOGIQUE DU PARTICIPANT FSE

Signalétique

Responsable(s)	Florence ROGER
Service(s) concerné(s)	Service insertion socioprofessionnelle
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	<ul style="list-style-type: none"> • Travail de systématisation d'utilisation d'outils pédagogiques par les formateurs 	2	
	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place et actualisation des cahiers pédagogiques et des livrets du participant 	2	
		1	

Action diagnostic	<ul style="list-style-type: none"> • Cycle de formations pédagogiques mis en place à destination des formateurs 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler et revoir l'ensemble des outils des différents secteurs 	2	

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Travailleur social en chef, service insertion socioprofessionnelle, agents d'insertion, les encadrants techniques, agent administratif service ISP, Formateur, agent pédagogique		
Partenaire(s)	Régie des Quartiers Chaudfontaine-Vaux, Asbl Calidipôle		

Equipement numérique et bureautique

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Affectation personnel interne			
Vacataire externe	Formateur à mi-temps		
Logistique			

Mises en oeuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Modèle de cahier pédagogique standardisé	Créer un modèle de cahier pédagogique standardisé recensant les contenus des modules, les méthodes utilisées, la présence des participants, les évaluations réalisées, etc.	2	
Livret individuel du participant	Élaborer un livret individuel du participant , remis à chaque usager FSE, comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées, • Plan du programme suivi, • Calendrier des séances, • Espace pour les évaluations et remarques. 	2	
Gestion administrative	Former les encadrants, les formateurs et les agents d'insertion à la tenue rigoureuse des documents, conformément aux exigences du FSE.	2	
Archivage	Archiver de manière sécurisée les cahiers et livrets, en version papier et numérique, pour répondre aux obligations de conservation et de contrôle du FSE.	1	
Echanges	Prévoir des moments d'échange avec les participants pour remplir et expliquer leur livret, renforcer l'adhésion et favoriser l'auto-évaluation.	2	
Suivi interne	Maintenir un suivi qualité interne pour s'assurer de la régularité et de la conformité de la documentation FSE.	2	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Conformité des cahiers et livrets aux normes du FSE (appréciation lors des contrôles).		
Feedback des participants sur la clarté et l'utilité de leur livret pour suivre leur progression.		
Appréciation des animateurs et formateurs sur la facilité d'utilisation des modèles proposés.		
Incidence positive perçue sur l'assiduité et la motivation des participants.		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
<p>Nombre de cahiers pédagogiques complets tenus par module et par période</p> <p>Nombre de livrets du participant distribués</p> <p>Taux de remplissage des cahiers pédagogiques</p> <p>Nombre de contrôles internes effectués sur la qualité des documents FSE</p>		
Taux de présence des participants		
Nombre de participants		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE :
OBJECTIF STRATEGIQUE : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL : OO 1.2
ACTION N°3 : PIIS POUR TOUS

Signalétique

RESPONSABLE	TS B4 première ligne
Service(s) concerné(s)	<ul style="list-style-type: none">• Service social individuel• Services étrangers• Service insertion socioprofessionnelle
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Assurer l'élaboration et le suivi systématique d'un PIIS adapté pour chaque bénéficiaire du RI.	2	
Action diagnostic/objectif			

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)			
Partenaire(s) externe			

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Diagnostic social et professionnel du bénéficiaire.	Organiser un rendez-vous tripartite dans les 7 jours qui suivent la demande du bénéficiaire , pour établir un diagnostic social et professionnel du bénéficiaire.	2	

PIIS avec le bénéficiaire	Construire un PIIS personnalisé, co-rédigé avec le bénéficiaire, intégrant ses besoins et aspirations (exemple : remise à niveau, formation, recherche d'emploi, santé, logement).	2	
Informations légales	Informers clairement le bénéficiaire sur les objectifs, ses droits et obligations dans le cadre d	2	
suivi régulier	Mettre en place un suivi régulier avec des rendez-vous au moins trimestriels pour évaluer la progression et adapter le PIIS si nécessaire.	2	
Formation des travailleurs sociaux	Former les travailleurs sociaux à l' actualisation du PIIS , notamment lors de changements de situation du bénéficiaire (emploi, santé, logement...).	2	
Renforcer la coordination	Renforcer la coordination avec le service ISP et les partenaires extérieurs (FOREM, CPAS voisins, associations) pour concrétiser les actions prévues dans le PIIS.	2	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
-------------------------	----------------	--------------

<p>Satisfaction des bénéficiaires quant à la pertinence et l'utilité de leur PIIS (via questionnaires ou entretiens).</p> <p>Taux de respect des engagements pris dans le PIIS</p> <p>Amélioration des compétences ou diminution des freins à l'insertion constatée par le référent ISP.</p> <p>Témoignages de bénéficiaires ou études de cas démontrant l'impact positif du PIIS.</p>		
--	--	--

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
<p>Pourcentage de nouveaux RI ayant un PIIS signé dans les 30 mois suivant l'octroi.</p> <p>Nombres de PIIS actualisés en fonction de l'évolution des situations individuelles.</p>		

Nombre de suivis individuels réalisés dans le cadre du PIIS.

Nombre de PIIS clôturés pour cause de réinsertion réussie (formation, emploi, autre solution durable).

--	--

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE : OS1
OBJECTIF OPERATIONNEL : OO1.2
ACTION 4 : RENFORCEMENT DE L'ACCÈS ET DE LA QUALITÉ DES FORMATIONS POUR LES BÉNÉFICIAIRES DU CPAS

Signalétique

Responsable(s)	Florence Roger
Service(s) concerné(s)	Insertion socioprofessionnelle
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	<ul style="list-style-type: none"> - Dispositif FSE - Dispositif Préformations Régie des Quartiers Chaudfontaine-Vaux, Asbl - Cours permis de conduire « SPOT » - Formations Forem 	2	Maintenir la transversalité et systématiser des réunions

Action diagnostic	<ul style="list-style-type: none"> - Formations Calif - Maison de l'Emploi Chaudfontaine -Trooz - IFAPME - Promotion Sociale Ourthe-Vesdre-Amblève - Centre de validation des compétences 		trimestrielles avec les partenaires locaux. Annuelles avec les autres partenaires.
	<p>De nombreux bénéficiaires rencontrent des obstacles à la formation : difficultés de mobilité, compétences de base insuffisantes, contraintes familiales. Les formations existantes ne sont pas toujours adaptées aux profils et aux besoins spécifiques des bénéficiaires (niveau, rythme ...). Il manque un suivi de l'impact réel des formations sur l'employabilité des bénéficiaires.</p> <p>Il y a lieu d'actualiser l'état des besoins des bénéficiaires pour renforcer les formations proposées afin d'améliorer leur employabilité et favoriser leur insertion sociale et professionnelle.</p>	1	
		1	

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Travailleur Social en chef, service insertion socioprofessionnelle, les agents d'insertion, encadrants techniques, agents FSE	1	
Partenaire(s)	SPOT, Maison de l'Emploi, Régie des Quartiers Chaudfontaine-Vaux, CALIF, IFAPME, Promotion Sociale Ourthe-Vesdre-Amblève Centre de validation des compétences	1	

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Mise à disposition de personnel interne	A définir selon le plan de formation envisagé	0	
Coût des vacataires externes	A définir et adapter selon le plan de formation envisagé	0	
Equipement numérique	A définir et adapter selon le plan de formation envisagé	0	

Mises en oeuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Analyse annuelle	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser un diagnostic annuel des besoins et compétences de chaque bénéficiaire pour orienter vers les formations adaptées en utilisant les statistiques récoltées grâce à PEEPI 	2	
Relations avec les partenaires	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir et renforcer les relations avec les partenaires Envisager de nouvelles perspectives de mise à l'emploi 	2	
Offre de formations	<ul style="list-style-type: none"> Adaptation de l'offre de formations à la réalité du marché de l'emploi Adaptation permanente des offres de formations tournées vers les nouvelles technologies et les métiers d'avenir. Développer des formations modulaires et flexibles, incluant le numérique, le renforcement des compétences de base et des ateliers pratiques en dehors du FSE qui ne permet aucune flexibilité. 	1 1	
Validation des compétences	<ul style="list-style-type: none"> Préparation aux épreuves de validation des compétences 	1	
Besoins en formation	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les besoins en formation des bénéficiaires. Orienter les bénéficiaires vers des formations qualifiantes ou de base. Nouer des partenariats avec des organismes supplémentaires de formations. Accompagner et suivre les bénéficiaires pendant et après la formation. 	1 2 1	

		2	
Accompagnement individualisé	<ul style="list-style-type: none"> Assurer un accompagnement individualisé avant, pendant et après la formation (mentorat, tutorat, aide administrative et logistique). 	1	
Séances d'information	<ul style="list-style-type: none"> Organiser des séances d'information régulières pour informer les bénéficiaires des opportunités de formation. Organisation d'une cellule de suivi (rencontres avec les partenaires et organismes de formation) 	1	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Niveau de satisfaction exprimé par les bénéficiaires après la formation (ex. pertinence des contenus, qualité des formateurs, sentiment d'avoir progressé).		
Évolution de la confiance des		

<p>bénéficiaires et leur motivation à poursuivre un projet professionnel.</p>		
<p>Observations sur la capacité des bénéficiaires à entreprendre des démarches personnelles après la formation (ex. recherche active d'emploi, inscription à une formation complémentaire).</p>		
<p>Évaluation de l'impact sur l'employabilité (emploi obtenu, stages réalisés).</p>		
<p>Retour des formateurs sur l'implication et la progression des bénéficiaires.</p>		
<p>Retour des partenaires sur l'adaptation des formations aux réalités du marché de l'emploi local.</p>		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de bénéficiaires inscrits et ayant suivi une formation.		
Taux de participation et de réussite aux formations suivies.		
Nombre de partenariats conclus avec des organismes de formation.		
Nombre de bénéficiaires ayant trouvé un emploi ou ayant accédé à une formation complémentaire dans les 6 mois après la fin de la formation.		
Nombre de bénéficiaires orientés vers une formation.		
Nombre de partenariats avec		

organismes de formation.



FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE : OS11
OBJECTIF OPERATIONNEL : OO 1.2
ACTION N° 5 : FSE – ATELIERS ET MODULES TECHNIQUES

Signalétique

RESPONSABLE	Florence ROGER
Service(s) concerné(s)	Insertion socioprofessionnelle
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	<u>Programmation 2021-2027</u> Démarrage des actions en août 2023 Appel à projet reconduction rentré en septembre 2025 Au terme de ces 2 années de fonctionnement, nous validons l'implication continue de l'ensemble des acteurs du projet. Nous	 2 2	

Action diagnostic/objectif	<p>souhaiterions apporter des adaptations en fonction de la réalité de terrains mais le FSE ne permet pas modifier les actions en cours de projet et nous devons donc maintenir le contenu initial.</p> <p>Organisation d'ateliers et modules techniques pour développer les compétences professionnelles des bénéficiaires dans le cadre du FSE.</p>	2	

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Travailleur Social en chef « préformations service insertion socioprofessionnel, formateurs, agent pédagogique FSE	2	
Partenaire(s) externe	Maison de l'Emploi, Calidipôles, Régie des Quartiers, prestataires externes	2	

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Enveloppe FSE + 2021-2027		

Mises en oeuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Secteurs porteurs ou les métiers en tension (ex. nettoyage, cuisine, horticulture, manutention, aide logistique...) et proposer des modules en lien direct avec ces besoins.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les secteurs porteurs ou les métiers en tension (ex. nettoyage, cuisine, horticulture, manutention, aide logistique...) et proposer des modules en lien direct avec ces besoins. • Cibler les métiers en pénurie et les métiers d'avenir • Viser encore plus les jeunes, les chômeurs de longue durée et les femmes • Insuffler la mise en projet professionnel • Module numérique et utilisation des outils connectés • Prioriser l'évaluation des acquis d'apprentissage des stagiaires en formation 	2 1 1 1 2 1	
planning régulier des ateliers	<p>Créer un planning régulier d'ateliers techniques, intégrant des contenus pratiques :</p> <p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • entretien des locaux, • gestes techniques en cuisine, • utilisation sécurisée d'outils ou de machines. 	1	
Collaborer avec des partenaires pour la co-animation des modules.	Collaborer avec des formateurs expérimentés ou des entreprises partenaires pour la co-animation des modules.	1	
Adéquation des ateliers avec les normes FSE (traçabilité, cahiers	Assurer l' adéquation des ateliers avec les normes FSE (traçabilité, cahiers pédagogiques, évaluations individuelles).	2	

pédagogiques, évaluations individuelles).			
Mises en situation professionnelle directement après les ateliers	Mettre en place des mises en situation professionnelle directement liés aux ateliers techniques, pour valider les acquis sur le terrain.	1	
Suivi individualisé post-module	Prévoir un suivi individualisé post-module pour aider les bénéficiaires à valoriser ces compétences dans leur CV ou lors d'entretiens	2	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
<p>Accueil, réceptivité et implication des partenaires au projet</p> <p>Participation actives aux réunions</p> <p>Assiduité des stagiaires</p> <p>Feedback des participants sur l'utilité et l'adaptabilité des contenus techniques aux réalités du marché de l'emploi.</p> <p>Évaluation de l'évolution de la confiance en soi et de la motivation</p>		

<p>constatée par le formateur ou référent ISP.</p> <p>Degré d'adéquation perçu par les partenaires quant à la préparation des bénéficiaires.</p> <p>Construction du projet professionnel du participant</p> <p>Insertion sociale</p>		
--	--	--

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
<p>Nombre d'ateliers et de modules techniques réalisés par semestre/année.</p> <p>Nombre de participants inscrits et assidus aux modules.</p> <p>Taux d'évaluation positive des compétences techniques acquises.</p> <p>Nombre de bénéficiaires poursuivant avec un stage, une formation</p>		

qualifiante au terme des
modules

Taux d'orientation vers
l'emploi

Taux d'insertion sociale

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE : OS11
OBJECTIF OPERATIONNEL : OO 1.2
ACTION N° 5 : Régie des Quartiers – renfort des préformations

Signalétique

RESPONSABLE	DG
Service(s) concerné(s)	Insertion socioprofessionnelle
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Le nombre de stagiaires accueillis devra augmenter vu les demandes et vu les exclusions du chômage.		

Action diagnostic/objectif			
	Faire un cadastre des heures à gérer au mieux		

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	L'équipe sera renforcée : deux médiateurs et deux formateurs		
Partenaire(s) externe	La promotion sociale		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire

Mises en oeuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	•		
planning régulier des ateliers	Créer un planning régulier d'ateliers techniques , intégrant des contenus pratiques :		

Collaborer avec des partenaires pour la co-animation des modules.	Collaborer avec des formateurs expérimentés ou des entreprises partenaires pour la co-animation des modules.		
Mises en situation professionnelle directement après les ateliers	Mettre en place des mises en situation professionnelle directement liés aux ateliers techniques, pour valider les acquis sur le terrain.		
Suivi individualisé post-module	Prévoir un suivi individualisé post-module pour aider les bénéficiaires à valoriser ces compétences dans leur CV ou lors d'entretiens		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Accueil, réceptivité et implication des partenaires au projet Participation actives aux réunions Assiduité des stagiaires Feedback des participants sur l'utilité et l'adaptabilité des contenus techniques aux réalités du marché de l'emploi. Évaluation de l'évolution de la confiance en soi et de la motivation constatée par le formateur ou référent ISP. Degré d'adéquation perçu par les partenaires quant à la préparation des bénéficiaires. Construction du projet professionnel du participant Insertion sociale		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
<p>Nombre d'ateliers et de modules techniques réalisés par semestre/année.</p> <p>Nombre de participants inscrits et assidus aux modules.</p> <p>Taux d'évaluation positive des compétences techniques acquises.</p> <p>Nombre de bénéficiaires poursuivant avec un stage, une formation qualifiante au terme des modules</p> <p>Taux d'orientation vers l'emploi</p> <p>Taux d'insertion sociale</p>		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : Inspection PIIS
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) N°OO1.3 : Renforcer le suivi administratif au regard de la réglementation
ACTION N°4 : Suivi administratif

Signalétique

Responsable(s)	Florence ROGER + Jennifer Wegnez
Service(s) concerné(s)	Service Insertion socio –professionnelle – Service social individuel
Financement de départ	Interne

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Afin d'assurer un suivi rigoureux et harmonisé des PIIS un système centralisé de gestion et de monitoring a été mis en place.		
Action diagnostic	Même les cas sont exceptionnels, il arrive que des évaluations n'aient pas été réalisées dans les délais. Le changement ou remplacement d'agents causent parfois des pertes d'informations.		

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Travailleurs sociaux Responsable du service social, service étranger et du service d'insertion socioprofessionnelle		
Partenaire(s)			

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Mise en place d'un tableau de suivi centralisé	<p>Développement d'un tableau dynamique reprenant l'ensemble des bénéficiaires soumis à un PIIS, qu'il s'agisse de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • PIIS Général à orientation sociale • PIIS Général à orientation professionnelle <p>Ce tableau constitue l'outil de référence pour l'ensemble des intervenants sociaux et permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'identification rapide de chaque bénéficiaire concerné ; • l'indication des dates d'évaluation prévues et réalisées ; • l'ajout systématique d'un résumé synthétique de la situation à chaque mise à jour. <p>Ce fonctionnement garantit une vision claire de l'évolution du parcours de chaque personne accompagnée, ainsi qu'une traçabilité administrative conforme aux exigences réglementaires.</p>	2	
Gestion des échéances	<p>Grâce au tableau, les évaluations sont automatiquement anticipées. Ce système permet de réduire les risques d'omission et garantit que toutes les évaluations réglementaires sont effectuées dans les délais prescrits.</p>	2	
Présentation et validation institutionnelle	<p>Le tableau reprenant les PIIS fait l'objet d'une présentation au Bureau Permanent tous les trois mois. Ce passage systématique permet :</p>	1	

	<ul style="list-style-type: none"> • un contrôle régulier du cadre légal ; • l'ajustement des orientations si nécessaire ; • une validation transparente du parcours d'insertion du bénéficiaire. 		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Clarté du dispositif		Le tableau et ses catégories sont compris de manière homogène par les intervenants et permettent une utilisation intuitive et par les membres du Bureau permanent lors de la présentation
Harmonisation des pratiques		Le dispositif a permis d'uniformiser la manière de consigner les évaluations, quelle que soit l'agent référent.
Amélioration du pilotage		Le tableau permet une vision globale et facilite la prise de décision lors de réunions d'équipe ou du Bureau Permanent.
Continuité du suivi		Les changements d'intervenants ou d'orientation se font sans perte d'information.
Pertinence des synthèses		Les résumés des situations sont jugés suffisamment clairs, utiles et représentatifs du parcours du bénéficiaire.
Traçabilité des évolutions		L'outil permet de visualiser facilement les progrès, les régressions ou les stagnations d'un bénéficiaire.
Communication entre services		Le dispositif facilite les échanges entre les travailleurs sociaux et le Bureau Permanent.

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre total de PIIS actifs		Comptage dans le tableau

Nombre de PIIS par catégorie (PIIS Général Social / PIIS Général Insertion professionnelle)		Répartition
Taux de dossiers avec évaluation à jour		$\text{Nb dossiers à jour} \div \text{Nb total de dossiers}$
Taux de dossiers en retard d'évaluation		$\text{Nb dossiers en retard} \div \text{Nb total de dossiers}$
Délai moyen entre deux évaluations		Les évaluations trimestrielles sont respectées
Évolution du nombre de retards depuis la mise en place du dispositif		Depuis la mise en place du dispositif le service répond scrupuleusement aux exigences de l'inspection

FICHA ACTION: SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL : OO1.3
ACTION 1 : VISER LES VALIDATIONS DES COMPÉTENCES POUR LES USAGERS

Signalétique

Responsable(s)	Florence Roger
Service(s) concerné(s)	Insertion socioprofessionnelle
Financement de départ	Néant

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	De nombreux bénéficiaires du CPAS disposent de compétences non reconnues officiellement, ce qui limite leur accès à l'emploi ou à des formations avancées. Par ailleurs, le centre officiel de validation des compétences ne couvre pas tous les secteurs et le niveau d'exigences est souvent trop élevé pour notre public.	1	

Action diagnostic	Les démarches de validation des compétences (certificats professionnels, modules de qualification) sont souvent méconnues ou complexes pour les usagers.		
	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les compétences exigées et envisager un plan de formation préparatoire 	1	
	<ul style="list-style-type: none"> Prospecter au sujet des possibilités d'alternatives au centre de validation des compétences 	0	/
	<ul style="list-style-type: none"> Créer une collaboration afin de préparer les candidats aux tests 	0	

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s) Partenaire(s)	Travailleur Social en chef, service insertion socioprofessionnelle, agents d'insertion, Encadrants techniques	1	
	Centres de Validation des Compétences	0	
	Établissements d'enseignement de Promotion Sociale EFT/OISP	1	
	FOREM	1	
		1	

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Coût salarial du personnel interne	/		

Mises en oeuvre

Diagnostic des compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les compétences déjà détenues ou à acquérir par les bénéficiaires. • Orienter les usagers vers des formations qualifiantes débouchant sur un certificat reconnu (CEB, CE1D, CESS, validation des compétences). 	2 2 1	
Accompagnement personnalisé	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostic des acquis des bénéficiaires et évaluation de leur potentiel pour une validation. • Mise en place de parcours adaptés : remise à niveau, préformations, coaching individuel. • Coordination avec les centres agréés pour organiser des sessions de validation. • Suivi post-validation pour faciliter la valorisation des certificats dans un CV ou une recherche d'emploi. 	1 1 0 0 1	
Information	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un diagnostic des compétences pour chaque bénéficiaire afin d'identifier les acquis formels et informels. • Informer les usagers sur les procédures de validation des compétences disponibles (certifications, modules de qualification). 		
Ateliers pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Développer des ateliers pratiques ou formations ciblées permettant de combler les lacunes et renforcer les compétences à valider. 		
Créer des partenariats	<ul style="list-style-type: none"> • Créer des partenariats avec des centres de formation et organismes certificateurs pour faciliter l'accès aux validations. 		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Satisfaction des bénéficiaires sur l'accompagnement reçu. Valorisation perçue de leurs compétences après la certification. Amélioration de l'estime de soi et de la motivation. Retour des organismes certificateurs sur la préparation et la réussite des usagers.		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre d'usagers ayant entamé une démarche de validation.		

<p>Nombre de certificats ou titres obtenus.</p> <p>Taux de participation aux ateliers préparatoires.</p> <p>Taux d'accès à un emploi ou à une formation supérieure après la validation.</p>		
--	--	--

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE : OS1
OBJECTIF OPERATIONNEL : OO1.3
ACTION 2 : SYSTEMATISER LES FORMATIONS POUR LES TRAVAILLEURS SOUS CONTRATS ARTICLE 60

Signalétique

Responsable(s)	Florence Roger
Service(s) concerné(s)	Insertion socioprofessionnelle
Financement de départ	A définir

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	<ul style="list-style-type: none"> - Dispositif FSE - Dispositif Préformations Régie des Quartiers Chaudfontaine-Vaux - Cours permis de conduire « SPOT » - Formation Forem 	1	Maintenir la transversalité et systématiser des réunions trimestrielles

Action diagnostic	<ul style="list-style-type: none"> - Formation Calif - Maison de l'Emploi Chaudfontaine -Trooz - IFAPME - Centre de validation des compétences - Promotion sociale Ourthe Vesdre Amblève 		avec les partenaires locaux et annuelles avec les autres partenaires.
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les bénéficiaires sous contrat Article 60 peuvent parfois occuper des postes sans bénéficier de formation adaptée à leur mission ou à leur projet professionnel. <input type="checkbox"/> Les formations ne sont pas toujours planifiées ou harmonisées, ce qui limite le développement des compétences transférables et l'employabilité future des usagers. <input type="checkbox"/> Manque de suivi des acquis et de l'impact des formations sur la progression professionnelle des bénéficiaires. <p>Actualiser l'état des besoins des bénéficiaires pour renforcer les formations proposées afin d'améliorer leur employabilité et favoriser leur insertion sociale et professionnelle.</p>	1	Identifier les besoins et les freins en fonction de la réalité socio-économique

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Travailleur Social en chef, service insertion socioprofessionnelle, les agents d'insertion, formateurs	1	
Partenaire(s)	Promotion sociale, SPOT, Maison de l'Emploi, Régie des Quartiers Chaudfontaine-Vaux, CALIF, Promotion sociale Ourthe Vesdre Amblève	1	

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Mise à disposition de personnel interne	A définir selon le plan de formation qui envisagé	1	/
Coût des vacataires externes	A définir et adapter selon le plan de formation envisagé	1	/
Equipement numérique	A définir et adapter selon le plan de formation envisagé	0	/

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Élaborer un plan de formation structuré et obligatoire pour tous les contrats Article 60, adapté aux missions et aux besoins individuels. Analyse annuelle des besoins sur base des statistiques fournies par PEEPI	1	/
	Intégrer des modules de formation transversaux (compétences numériques, communication, sécurité, organisation, relationnel) et spécifiques aux secteurs d'affectation.	1	Développer de nouvelles synergies
	Maintenir et renforcer les relations avec les partenaires		
	Envisager de nouvelles perspectives de mise à l'emploi		
		0	/
	Adaptation de l'offre de formation à la réalité du marché de l'emploi Adaptation permanente des offres de formations tournées vers les nouvelles technologies et les métiers d'avenir Préparation aux épreuves de validation des compétences	1	/

Identifier les besoins en formation des bénéficiaires.
 Orienter les bénéficiaires vers des formations qualifiantes, linguistiques ou de base.
 Nouer des partenariats avec des organismes supplémentaires de formation reconnus.
 Accompagner et suivre les bénéficiaires pendant et après la formation.

Mise en place de séances d'information collectives sur les formations disponibles.
 Organisation de rencontres avec les organismes de formation (FOREM, IFAPME, ...).

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Niveau de satisfaction exprimé par les bénéficiaires lors d'entretiens ou via un questionnaire après la formation (ex. pertinence des contenus, qualité des formateurs, sentiment d'avoir progressé).		
Évolution de la confiance des bénéficiaires et leur motivation à poursuivre un projet professionnel.		
Observations sur la capacité des bénéficiaires à entreprendre des		

démarches personnelles après la formation (ex. recherche active d'emploi, inscription à une formation complémentaire). Adéquation entre les formations suivies et les besoins identifiés dans le diagnostic initial. Retour des partenaires sur l'adaptation des formations aux réalités du marché de l'emploi local.		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de bénéficiaires orientés vers une formation.		
Taux de participation et de réussite aux formations suivies.		
Nombre de partenariats conclus avec des organismes de formation.		

Nombre de bénéficiaires ayant trouvé un emploi ou accédé à une formation complémentaire dans les 6 mois après la fin de la formation.		
Nombre de bénéficiaires orientés vers une formation.		

FICHE ACTION SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE : OS 1
OBJECTIF OPERATIONNEL : OO1.3
ACTION 3 : ACCOMPAGNEMENT À L'OBTENTION DU PERMIS DE CONDUIRE POUR AMÉLIORER LA MOBILITÉ

Signalétique

Responsable(s)	Florence ROGER
Service(s) concerné(s)	Insertion socioprofessionnelle
Financement de départ	Participation financière du CPAS dans le cadre du partenariat avec SPOT ou aide sociale exceptionnelle sur Fonds Propres

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Organisation d'ateliers collectifs pour préparer l'examen théorique (explications, exercices, simulateurs) via SPOT	2	

Action diagnostic	Evaluer le niveau de compétence en français des candidats Prospecter pour adapter la mesure au profil des candidats	2	
--------------------------	--	---	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Travailleur social en chef, service insertion socioprofessionnel, agents d'insertion	1	
Partenaire(s)	Responsable « mobilité » de SPOT, école de conduite, Région Wallonne	2	

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
2000 euros par personne	Coût couvrant l'obtention du PERMIS B de la prise des cours du permis B théorique à la réussite de l'examen pratique	0	
975€	Intervention du CPAS à SPOT par permis		

Mises en oeuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Réflexion et pistes de solutions au sujet des freins liés à notre public	1	
	Envisager des alternatives supplémentaires pour notre public	1	
	Cours de français pratique liés à l'examen théorique	0	
	Orientation et accompagnement vers des auto-écoles partenaires ou solutions à prix réduit (ex. asbl de mobilité, permis en poche).	1	

--	--	--	--

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Satisfaction des bénéficiaires sur le suivi et le soutien reçu. Amélioration perçue de leur autonomie et de leur confiance en eux.		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de bénéficiaires inscrits en préparation au permis Nombre d'examens théoriques réussis		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS1
OBJECTIF OPERATIONNEL OO 1.3
ACTION 4: ACCUEIL DES PERSONNES EXCLUES DANS LA CADRE DE LA RÉFORME CHÔMAGE

Signalétique

Responsables	Florence Roger
Service(s) concerné(s)	Service Insertion Socioprofessionnelle
Financement de départ	En fonction des aides allouées dans le cadre de la réforme

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	- Agir avant l'exclusion du chômage, éviter que des personnes perdent leurs droits et les remettre sur le chemin de la formation ou de l'emploi.		

Action diagnostic	<ul style="list-style-type: none"> - Bilan de compétences pour chaque bénéficiaire du RI - Adapter l'organisation du travail social - Prioriser l'aide sociale « mise au travail » avant la mise en formation et avant l'accompagnement en aides sociales financières 		
--------------------------	--	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Le travailleur social en chef du service insertion socioprofessionnelle	2	
Partenaire(s)	Commune, Forem, Ateliers de la Vesdre, SPOT, Régie des Quartiers Chaudfontaine-Vaux, Agence locale pour l'Emploi, la Mirel	2	

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire

Mises en œuvre

Comité de pilotage commune - CPAS	<ul style="list-style-type: none"> o Le Bourgmestre, le Directeur Général du CPAS, Le Directeur Général de la commune, Le Président du CPAS, les Chefs de services et un représentant de chaque institution partenaire 	Réalisation 0/1/2	Reste à faire
--	---	--------------------------	----------------------

Diagnostic et plan d'action personnalisé	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation de PEEPi comme outil de diagnostic Check List pour préparer le dossier 	2	
Accompagnement intensif	<ul style="list-style-type: none"> Entretiens réguliers Tableau de suivi reprenant : objectifs fixés, étapes franchies, freins rencontrés, partenaires impliqués. 	2	
		1	
Ateliers collectifs spécifiques	<p>Proposer des ateliers collectifs spécifiques pour ce public : remobilisation, connaissance des droits et devoirs, techniques de recherche d'emploi.</p> <p>Développer des modules de formation ou de mise à niveau en collaboration avec le FOREM ou des opérateurs locaux.</p> <p>Renforcer la coordination interne entre le service ISP, le service social général et le service administratif pour un accompagnement cohérent.</p> <p>Mettre en place des groupes de parole ou moments d'échange pour recréer du lien social et lutter contre l'isolement.</p>	2 1 1 1	
Communication et visibilité	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un logo pour la Cellule. Flyers, affiches dans les lieux publics et services partenaires. Séances d'info collectives pour présenter l'offre. Utilisation des réseaux sociaux communaux pour toucher un maximum de personnes 	2 2 1 2	

Rencontres entreprises locales	Petit déjeuner rencontre entreprise	1	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Niveau de satisfaction des personnes accompagnées Évolution de la motivation et de l'estime de soi observée par les agents. Témoignages ou cas illustrant la réussite de parcours d'insertion.		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
--------------------------	----------------	--------------

Nombre de personnes exclues du chômage accueillies sur l'année.		
Pourcentage de personnes exclues ayant trouvé un emploi		
Nombre de personnes réorientées vers une formation et/ou un emploi.		
Nombre de participations aux ateliers collectifs organisés spécifiquement pour ce public.		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS1
OBJECTIF OPERATIONNEL OO 1.3
ACTION 4: TRES « Ateliers de la Vesdre » vers des structures pérennes

Signalétique

Responsables	Florence Roger
Service(s) concerné(s)	DG et Chef de projet
Financement de départ	Subsides FSE et wallonie

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	- Les niches économiques créés répondent à des besoins du territoire, les subsides se terminent fin2026, des structures pérennes doivent être créés		

Action diagnostic	- Bilans financiers et humains doivent être produits pour créer des structures aines financièrement et porteuses d'emploi durable pour un public éloigné de l'emploi		
--------------------------	--	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	DG et les encadrants des ateliers de la vedre		
Partenaire(s)	Walter, FEBECOOP, Home net serrvice		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Coopératives	Appel aux citoyens, aux entreprises, aux associations		
asbl	Constitution d'AG et CA		

Mises en œuvre

Comité de pilotage	CPAS de trooz et Chaudfontaine + expert	Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Groupe de travail	○ idem		
	○		

--	--	--	--

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Création de structures et formes juridiques		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Plans financiers		
Nombre d'agents engagés		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS2
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO2.1
ACTION 1 : AMÉLIORER L'ACCUEIL ET L'ACCESSIBILITÉ DU CPAS

Signalétique

Responsable (s)	Chloé Cardinal
Service(s) concerné(s)	Accueil CPAS
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux			
Action diagnostic			

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Personnel de l'accueil Travailleurs sociaux et agents administratifs		
Partenaire(s)	/		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Embellissement de la salle d'attente du CPAS afin de la rendre plus accueillante et chaleureuse (table, banquettes plus confortables, magazines, ...)	1	
	Mettre à jour régulièrement les affiches, flyers, magazines à disposition du public	1	
	Mettre à disposition des jeux, livres, matériel de coloriage pour les enfants	1	
	Embellissement des bureaux de permanence afin de les rendre plus accueillants et chaleureux	0	
	Gestion de la téléphonie : chaque agent doit personnaliser son répondeur selon le modèle prédéfini et dévier son téléphone à l'accueil lorsqu'il est absent de son bureau	1	
	Prévoir et intégrer CPAS Online (actif depuis le 01/06/2025) dans notre manière de fonctionner. Informer le public sur cette possibilité afin de		

	faciliter l'introduction d'une demande auprès du CPAS sans toutefois déshumaniser cette démarche.		
--	---	--	--

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Satisfaction des usagers et du public		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de retours positifs		
Nombre de retours négatifs		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS2
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO2.1
ACTION 2 : AMÉLIORER L'ACCUEIL DE LA MAISON DE QUARTIER

Signalétique

Responsable (s)	Chloé Cardinal
Service(s) concerné(s)	Accueil
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	La maison de l'emploi organise des permanences 3 demi-journées par semaine dans la maison de quartier et les agents d'insertion reçoivent les bénéficiaires dans leurs bureaux dans ce même bâtiment		

Action diagnostic	Il y a lieu d'assurer un accueil pour les bénéficiaires et les chercheurs d'emploi dans le bâtiment « maison de quartier », rue de la Coopération, 4 à 4051		
--------------------------	---	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Agents d'accueil		
Partenaire(s)	/		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Embellissement de la salle d'attente de la maison de quartier afin de la rendre plus accueillante et chaleureuse (table, sièges, magazines, ...)		
	Mettre à jour régulièrement les affiches et flyers concernant principalement la réinsertion socio-professionnelle et la remise à l'emploi		
	Mettre un écran avec un Powerpoint afin d'informer le public sur les formations et autres actions possibles dans le cadre de leur réinsertion professionnelle		
	Engagement d'un agent d'accueil		

	L'agent d'accueil devra accueillir les usagers, vérifier leurs coordonnées dans le programme du Forem, prévenir des agents du Forem ou les agents d'insertion		
	L'agent d'accueil devra aider les usagers à créer leur profil Forem et leur CV		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Satisfaction des usagers		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de retours positifs		
Nombre de retours négatifs		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS2
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO2.1
ACTION 3 : AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DE LA SALLE D'ATTENTE ET DES BUREAUX DE PERMANENCE

Signalétique

Responsable (s)	Chloé Cardinal Laurent Collet
Service(s) concerné(s)	Accueil CPAS, service bâtiments
Financement de départ	A compléter

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Les travailleurs sociaux peuvent faire face à un public en grande difficulté, frustré ou en colère		

Action diagnostic	Il y a lieu d'adopter une politique préventive et d'améliorer la sécurité de l'accueil du CPAS et des bureaux de permanence au cas où une situation déraperait		
--------------------------	--	--	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Personnel de l'accueil, travailleurs sociaux et ouvriers du service bâtiments		
Partenaire(s)	/		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	À compléter		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Installation de bouton en-dessous de chaque bureau de permanence pour que l'assistante sociale puisse prévenir si une situation dégénère. Une sonnette retentira à l'accueil et l'agent d'accueil sera chargé d'appeler la police		
	Placer les bureaux de sorte que l'assistante sociale puisse quitter le bureau rapidement		
	Informers les équipes de ces dispositifs et procédures		

	Fermer l'accès à la cage d'escalier qui va vers le 1 ^{er} étage du CPAS afin de limiter les allers-retours des agents du CPAS par la salle d'attente		
	Mise en place d'une ouverture de porte avec un code pour que les usagers ne puissent pas aller vers les bureaux du CPAS		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Sentiment de sécurité des travailleurs sociaux		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre d'incidents		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET INTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS2
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO2.2
ACTION N°2 : DÉVELOPPEMENT DE CPAS ONLINE

Signalétique

Responsable(s)	Jennifer Wegnez et Chloé Cardinal
Service(s) concerné(s)	Service social individuel et accueil du CPAS
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	La plateforme CPAS Online a été mise en ligne depuis le 01/06/2025 et est accessible à tous les citoyens pour introduire des nouvelles demandes		
Action diagnostic	Il y a lieu d'intégrer cette nouvelle plateforme à notre fonctionnement		

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Travailleurs sociaux, agents d'accueil		
Partenaire(s)	/		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Ouverture des accès à CPAS Online pour tous les responsables des services sociaux et du service administratif afin qu'une personne soit toujours présente pour réceptionner les demandes		
	Les nouvelles demandes sont notifiées sur la boîte mail de la responsable du service social individuel		
	Dévier la boîte mail de la responsable du SSI lorsqu'elle est absente		
	Encoder les nouvelles demandes dans le programme EOS-MR		
	Désigner une assistante sociale pour fixer un rendez-vous à domicile avec le demandeur et traiter la demande		
	Respecter le délai de 30 jours pour traiter la demande		

	Informez les usagers de cette possibilité d'introduire leur demande par CPAS Online plutôt que de se déplacer au CPAS si cela est compliqué pour eux (personne à mobilité réduite, personne âgée, étudiant qui habite sur une autre commune) afin de garantir l'accessibilité du CPAS		
	Etre attentif à ne pas déhumaniser la démarche d'introduction d'une demande auprès du CPAS en garantissant l'écoute nécessaire par l'assistante sociale		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Satisfaction des usagers sur la prise en charge de leur demande		
Connaissance par les usagers de cette plateforme		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de nouvelles demandes introduites via CPAS Online		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE II
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS3
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO3.1
ACTION N° 1 : DÉMATÉRIALISATION DU SERVICE DES PRESTATIONS « AIDE FAMILIALES »

Signalétique

Responsable(s)	Laurence Piccolo
Service(s) concerné(s)	Service « Maintien à domicile » : Calidipoles – SAFA
Financement de départ	CPAS – AVIQ

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	F54 (document reprenant toutes les prestations des AF) est sous un format papier. A chaque prestation, l'AF le complète manuellement : cette démarche prend du temps lors des prestations au domicile ce qui impacte le temps consacré au bénéficiaire et est une charge administrative pour elle.	2	2

	Chaque mois, sur base des F54 des AF, l'agent administratif encode/valide toutes les prestations. Ce fonctionnement peut induire des erreurs, est lourd administrativement tant pour les AF que pour l'agent administratif. La facturation est régulièrement retardée par le temps d'encodage et de validation.		
Action diagnostic	La digitalisation peut optimiser le fonctionnement du service. La mise en place du système de smartphones reliés au programme informatique EOS Smart permettrait de scanner un QR code (propre à chaque bénéficiaire et placé au domicile) au démarrage et à la fin de chaque prestation. Le lien avec le programme se ferait automatiquement ; l'agent administratif pourrait ainsi valider les prestations quotidiennement/hebdomadairement et par conséquent, faciliterait la facturation mensuelle.	2	2

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Directeur Général CPAS, attaché spécifique psychologue/ responsable des services sociaux, travailleur social en chef du service « Maintien à domicile », coordinatrice SAFA, agent administratif SAFA, AF	1	Mise en route
Partenaire(s)	CIVADIS	1	Mise en route/soutien

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
CPAS	Budget pour l'achat d'un logiciel informatique adapté	2	

	Formation du personnel au logiciel	0	A planifier
	Budget pour l'achat des smartphones liés au programme informatique	2	
	Abonnements GSM pour toutes les AF	0	

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Achat des smartphones + abonnements	0	MP + achat
	Formation du personnel avec CIVADIS	0	A planifier
	Mise en place des QR code chez les bénéficiaires	0	A planifier
	Mise en route	0	A planifier

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Utilisation du logiciel		Disparition de l'encodage des documents papiers ; dématérialisation complète des F54 pour passer au E54 Mise à jour dans EOS-SP des prestations et chargement par EOS-Smart. Manipulation du logiciel par les AF, l'agent administratif, la coordinatrice et le travailleur social en chef.
Utilisation des smartphones par les AF		Simplification de la démarche. Disparition du format papier.
Prestations chez le bénéficiaire		Le scan du QR code (en remplacement de la rédaction du F54) devrait faire gagner du temps (5 à 10min) au niveau de la prestation pour le bénéficiaire. C'est un bénéfice pour celui-ci.
Facturation		Diminution voire disparition du risque d'erreur. Facturation au plus tard le 10 de chaque mois. Le délai est ainsi réduit.

RGPD		Par la disparition des documents papiers qui circulent et le fait que les AF aient un smartphone professionnel, la protection des données personnelles sera augmentée.
-------------	--	--

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Temps		Gain de 5 à 10 min pour le bénéficiaire par prestation Gain d'une journée par mois pour l'agent administratif lors de la facturation et du traitement des documents papiers restants.
Espace par rapport aux documents écrits F54		Vu la dématérialisation, plus de stockage et d'archivage des F54 dans des boîtes (4 boîtes à archive par an)
Matériel		Diminution du matériel de bureau : farde, papier

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE II
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) OS3
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO3.1
ACTION N° 2 : DÉMATÉRIALISATION DU SERVICE DES REPAS À DOMICILE

Signalétique

Responsable(s)	Laurence Piccolo
Service(s) concerné(s)	Service « Maintien à domicile » : Calidipoles – SAFA
Financement de départ	CPAS – AVIQ

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Les livraisons des repas à domicile se font sur base de « feuilles de tournées », imprimées chaque jour à partir de EOS-SP ; les AF cochent manuellement les livraisons effectives ou notent les livraisons non faites. A la suite des tournées, l'agent administratif doit valider ou non les livraisons réalisées dans le programme EOS-SP.	2	

Action diagnostic	<p>La dématérialisation du service permettrait un fonctionnement plus efficace et éliminerait la lourdeur administrative.</p> <p>L'impression sur papier ne serait plus nécessaire car chaque jour, la tablette, à son activation, se met à jour directement par rapport aux livraisons.</p> <p>La validation des livraisons ou le signalement des repas non livrés se ferait directement sur la tablette qui se recharge au retour dans EOS-SP.</p> <p>L'agent administratif ne devrait alors que gérer quotidiennement les livraisons non effectuées. Cette procédure faciliterait également la facturation.</p>	2	
--------------------------	--	---	--

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Directeur Général CPAS, attaché spécifique psychologue, responsable des services sociaux, travailleur social en chef du service « Maintien à domicile », coordinatrice SAFA, agent administratif SAFA, AF	1	Mise en route
Partenaire(s)	CIVADIS	1	Mise en route/soutien

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
CPAS	Budget pour l'achat d'un logiciel informatique adapté	2	
	Fourniture des tablettes	2	
	Formation du personnel au logiciel	2	

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
1.	Formation du personnel	2	
2.	Mise en route	0	A planifier

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Utilisation du logiciel		Dématérialisation => suppression des impressions des feuilles de livraison. Mise à jour dans EOS-SP des livraisons et chargement par EOS-Smart. Manipulation du logiciel par les AF, l'agent administratif, la coordinatrice et le travailleur social en chef.
Utilisation des tablettes par les AF		Simplification de la démarche. Plus de papier.
Facturation		Diminution du risque d'erreur. Facturation au plus tard le 5 de chaque mois. Le délai est ainsi réduit. Simplification de la procédure.
RGPD		La disparition des documents papiers qui circulent avec des informations sur les bénéficiaires permet d'augmenter la protection des données personnelles.

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Procédure		Pas réellement de gain de temps pour l'agent administratif mais procédure facilitée par l'accès direct aux livraisons des repas.
Espace par rapport à l'archivage		Vu la dématérialisation, plus de stockage et d'archivage papiers
Matériel		Diminution du matériel de bureau : farde, papier

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS3
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO3.1
ACTION N° 3 : POURSUIVRE LA RÉFLEXION SUR LA QUALITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES ET LA COHÉSION D'ÉQUIPE

Signalétique

Responsable(s)	Laurence Piccolo
Service(s) concerné(s)	Service « Maintien à domicile » : Calidipoles - SAFA
Financement de départ	CPAS / AVIQ

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Accompagnement des bénéficiaires avec une vision systémique et collaborative : les AF ont une vision très individuelle de la situation des bénéficiaires (ce qui génère parfois des tensions dans l'équipe), la	2	

	collaboration constructive et positive n'est pas généralisée dans leur travail. Une prise en charge à plusieurs permet aussi de pallier aux différentes absences (congé ou période de maladie).		
Action diagnostic	Renforcer l'esprit de travail collaboratif entre les AF pour le bénéfice des bénéficiaires du service mais également pour la cohésion de l'équipe.	2	

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Travailleur social en chef du service « Maintien à domicile » / coordinatrice SAFA / AF	1	En continu
Partenaire(s)	Service de formation continuée de la Province de Liège Service de formation de l'UVCW		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Formations collectives pour les AF	Coût des formations collectives organisées par le service de formation continuée de la Province de Liège	1	1 – 2 formations par an en équipe
Formation pour le TS	Formation en animation collaborative, gestion d'équipe	1	Formation continue
Formation pour le travailleur social en chef	Formation continue sur le management d'équipe	1	Formation continue

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
1.	Des réunions spécifiques en petit groupe organisées par le travailleur social SAFA devraient permettre les échanges entre les AF : échanges de point de vue, mise en commun des informations, priorisation des objectifs et répartition des tâches => collaboration constructive et soutien entre elles	1	En continu
2.	Participation à des formations en équipe afin de renforcer les liens professionnels	1	En continu
3.	Réflexion continue TS en chef et coordinatrice SAFA sur la cohésion d'équipe	2	En continu
4.	Encadrement des stagiaires par 2-3 titulaires AF => collaboration obligatoire d'encadrement, renforcement des collaborations et des liens entre AF	1	En continu

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Echanges constructifs		Efficiences du travail du travailleur social SAFA : le temps passé « perdu » à l'écoute individuelle des plaintes et insatisfactions doit se transformer en moment d'échanges formels, collectifs et positifs visant le bien-être des bénéficiaires, le bien-être au travail des AF et de l'équipe
Collaboration/esprit d'équipe		Les moments d'échanges organisés doivent aboutir à une meilleure répartition des tâches, une prise de recul et viser le bien-être du bénéficiaire, la cohésion de l'équipe et une diminution des tensions au sein de l'équipe des AF.

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de réunions qui concernent les bénéficiaires		Les réunions de concertation (travailleur social SAFA et AF) qui concernent un bénéficiaire spécifique doivent être régulières et proposées rapidement quand la situation le requiert.

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS3
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO3.1
ACTION N° 4 : POURSUIVRE LA RÉFLEXION SUR LA QUALITÉ DE LA COMMUNICATION DANS LE SERVICE

Signalétique

Responsable(s)	Laurence Piccolo
Service(s) concerné(s)	Service « Maintien à domicile » : Calidipoles - SAFA
Financement de départ	CPAS / AVIQ

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Le passage des informations sur les situations des bénéficiaires, sur les changements d'horaire, les livraisons repas... pourrait être amélioré ; il y a une perte de temps et de communication dans la recherche des informations. Trop de canaux de communication sont utilisés ; les agents s'y perdent.	2	

Action diagnostic	Poursuivre la réflexion sur les canaux de communication 1) Mise en place d'un cahier de liaison chez les bénéficiaires qui serait coconstruit par les AF elles-mêmes afin qu'il soit adapté aux besoins mais également utilisé selon un mode qu'elles définiront elles-mêmes. 2) Par la dématérialisation des services de prestations AF et du service des repas, la communication passerait par les canaux directs d'EOS-SP et EOS-Smart via des smartphones professionnels et des tablettes.	1	Construction du cahier de liaison, mise en place, évaluation Mise en route de la dématérialisation
--------------------------	--	---	---

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Travailleur social en chef du service « Maintien à domicile » / travailleur social SAFA / agent administratif / AF	2	
Partenaire(s)	CIVADIS	2	

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Achat matériel pour le cahier de liaison	Budget prévu	1	Achats à faire

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
1.	Formation spécifique pour les AF et coordinatrice concernant le cahier de liaison	2	
2.	Réunions de co-construction du cahier de liaison spécifique au service	2	

3.	Mise en place selon les modalités établies par l'équipe	1	
4.	Evaluation de la pratique du cahier de liaison	0	
5.	Communication service repas : uniquement via les tablettes (suppression papier et autre mode de communication)	0	
6.	Communication prestations au domicile : uniquement via les smartphones professionnels : EOS Mobile (suppression F54)	0	

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Communication bénéficiaires		Le cahier de liaison devrait permettre une continuité dans le travail et de la collaboration entre agents
Communication dans EOS-SP		Tous les encodages d'informations seront centralisés au même endroit, dans un seul programme (EOS-SP) ; le partage sera donc aisé pour pour l'agent administratif, l'AS et le TS en chef.
Communication des informations		La dématérialisation des services : communication plus performante, quotidiennement mise à jour et accessible directement par les agents de terrain concernées par l'information.

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de messages et coups de téléphone		Les interpellations par SMS, téléphone ou autres devraient ainsi diminuer, diminuant la pression sur le personnel social et administratif.

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS3
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO3.2
ACTION N°1 : PARTENARIATS AVEC LES SERVICES CONVENTIONNÉS : CHAUDFONTAINE SERVICES », CHAUDFONTAINE SANTÉ » ET CSD

Signalétique

Responsable(s)	Laurence Piccolo
Service(s) concerné(s)	Service « maintien à domicile »
Financement de départ	CPAS

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Conventions signées avec ces services. Bonne collaboration sur le terrain. Soutien financier du CPAS.	2	A poursuivre

Action diagnostic	Comité d'accompagnement une fois par an qui permet de connaître la santé financière des ASBL, d'asseoir la collaboration établie à ce jour et de mettre en évidence les constats de terrain.	2	A poursuivre
--------------------------	--	---	--------------

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Directeur général du CPAS + Attachée spécifique psychologue/responsable des services sociaux + travailleur social en chef « Maintien à domicile »	2	
Partenaire(s)	Chaufontaine Services, Chaufontaine Santé et CSD	2	

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
CPAS	Adaptation des modalités de soutien financier du CPAS envers les services concernés	2	

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Comité d'accompagnement annuel afin de revoir les modalités des conventions : besoin des partenaires, suivi et évaluation du partenariat	2	A poursuivre
	Réunions de concertation et/ou de coordination entre agents travailleurs sociaux en ce qui concerne les bénéficiaires communs	2	A poursuivre

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Echanges/participation		Degré de participation aux différentes réunions des partenaires organisées par le CPAS : organisation du salon « Bien Vivre son âge », protocole disparition...
Collaboration de terrain		Collaboration afin d'optimiser le service à la population : prise en charge de demandes ne pouvant être satisfaite par le SAFA

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de rencontres		
Nombre de collaboration		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) 3
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO3.2
ACTION N 2 : COLLABORATION AVEC LES SERVICES DE MAINTIEN À DOMICILE, LES SERVICES SOCIAUX DE LA COMMUNE EN LIEN AVEC LES SENIORS ET LES ÉCOLES DE FORMATION « AIDE FAMILIALE »

Signalétique

Responsable(s)	Laurence Piccolo
Service(s) concerné(s)	Service « maintien à domicile »
Financement de départ	CPAS

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Les demandes de prestations « aide familiale » sont constamment présentes mais le service ne peut faire face à toutes. Il est donc	2	

	<p>important de pouvoir relayer les demandes à des partenaires fiables afin que les citoyens trouvent rapidement de l'aide. La connaissance des autres services et la collaboration de terrain sont des éléments importants.</p> <p>Les services communaux en lien avec les seniors sont aussi des acteurs de 1^{ère} ligne qui relèvent des besoins. Être un collaborateur de proximité est important.</p> <p>Vu les difficultés de recrutement et de formation, il est intéressant de pouvoir jouer un rôle au niveau des écoles qui formeront les futurs travailleurs de terrain.</p>		
Action diagnostic	<p>Améliorer la collaboration avec les autres services de maintien à domicile afin de satisfaire aux demandes de la population calidifontaine.</p> <p>Augmenter la collaboration avec les services communaux en charge des seniors.</p> <p>Augmenter la collaboration avec les écoles de formation des « aides familiales » afin de valoriser notre expertise de terrain et être acteur de formation.</p>	2	

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Travailleur social en chef du service « maintien à domicile » / coordinatrice SAFA / AF	2	
Partenaire(s)	<p>Tous les services en lien avec le maintien à domicile.</p> <p>Les services de la commune de Chaudfontaine en lien avec les seniors.</p> <p>Les écoles de formation.</p>	1	

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	Réunions de concertation avec les partenaires pour améliorer les liens		
	Favoriser les collaborations de terrain.	1	
	Réunions de coordination « Protocole disparition seniors », plan chaleur et grand froid, boîte jaune.		

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Echanges		Degré de participation aux réunions
Collaboration		Degré d'implication des partenaires (mobilisation)

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Taux de présence		Présence des partenaires
Interpellation et collaboration		Taux d'interventions sur le terrain pour des bénéficiaires communs, mises en place de la collaboration sur le terrain

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS3
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO3.2
ACTION N°3 : Coordination « bien vivre son âge » et salon

Signalétique

Responsable(s)	Claudia Veloso
Service(s) concerné(s)	Service « maintien à domicile »
Financement de départ	CPAS

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	A Chaudfontaine, le maintien à domicile est un enjeu majeur pour les personnes âgées et pour les services		A poursuivre
Action diagnostic	Relancer la coordination des services		A poursuivre

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Directeur général du CPAS + la responsable du « Maintien à domicile »		
Partenaire(s)	L'ensemble des acteurs du maintien à domicile sur la Commune		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
CPAS	Principalement pour l'organisation du salon		

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
	La coordination doit se réunir minimum 3x/an		A poursuivre
	Réunions de concertation et/ou de coordination entre agents travailleurs sociaux en ce qui concerne les bénéficiaires communs mais aussi sur les enjeux du maintien à domicile		A poursuivre

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Echanges/participation		Degré de participation aux différentes réunions des partenaires organisées par le CPAS : organisation du salon « Bien Vivre son âge », protocole disparition...
Collaboration de terrain		Collaboration afin d'optimiser le service à la population : prise en charge de demandes ne pouvant être satisfaite par le SAFA

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de rencontres		
Nombre de collaboration		

FICHE ACTION : SUIVI ET EVALUATION

VOLET EXTERNE
OBJECTIF STRATEGIQUE (OS) : OS4
OBJECTIF OPERATIONNEL (OO) : OO4.1
ACTION N°1: RENOUELER LES VÉHICULES

Signalétique

Responsable(s)	Céline Pahaut
Service(s) concerné(s)	Calidipoles – Service proximité
Financement de départ	

Point de départ

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Etat des lieux	Les véhicules du service du transport social sont des véhicules d’occasion qu’il faut remplacer régulièrement.	2	
Action diagnostic	Il faut veiller à leur remplacement en temps voulu afin d’éviter les pannes régulières et donc les pertes de temps et d’argent	1	

Moyens humains à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Travailleur(s) concerné(s)	Travailleur social en chef, ouvrier du CPAS en charge de l'entretien des bâtiments et véhicules, ouvrier qualifié du transport social		
Partenaire(s)	SPW Concessionnaires Service garage communal Cellule marchés publics de la commune		

Moyens financiers à mobiliser

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Fonds propres	Prévoir une somme suffisante chaque année pour le rachat de véhicules (roulement entre les véhicules spécifique IDESS).	1	
Subsides/sponsoring	Analyse des opportunités	0	

Mises en œuvre

		Réalisation 0/1/2	Reste à faire
Suivi régulier de l'état des véhicules		1	
Projection financière des véhicules à remplacer	Plan d'investissement sur 10 ans (trop) → automatique ? S'inspirer de la méthode du service travaux de la commune pour le renouvellement de leurs véhicules	0	

Cahier des charges et marché public	Enquête sur les besoins du service en vue d'établir le cahier spécial des charges (valable pour le SAFA, CPAS et IDESS)	1	
--	---	---	--

Evaluation

Indicateurs qualitatifs	Atteint ou pas	Explications
Satisfaction des ouvriers sur le bon fonctionnement des véhicules		
Suivi du renouvellement		
État général positif de la flotte des véhicules		

Indicateurs quantitatifs	Atteint ou pas	Explications
Nombre de véhicules remplacés		
Nombre de véhicules à remplacer		
Nombre de pannes par véhicule		
Age par véhicule et âge moyen de la flotte		