

La mue du CPAS de Schaerbeek se poursuit. Objectif : l'excellence !

Deux projets majeurs, appelés à modifier fondamentalement le travail de centaines d'employés du CPAS de Schaerbeek, abordent leur phase d'atterrissage. Deux chantiers qui, une fois terminés, auront également des répercussions positives sur l'accueil des citoyens-bénéficiaires ainsi que sur la gestion de leurs dossiers.

L'année 2019 est une année charnière pour le CPAS de Schaerbeek. Tout d'abord avec l'arrivée en mars dernier de la nouvelle Présidente, Sophie Querton, ensuite avec les projets de refonte du Parcours du Dossier social (P.D.S.) ainsi que l'implémentation d'un nouvel outil informatique pour les collaborateurs du CPAS (Sociabili).

Un logiciel « coopératif »

Sociabili est le nouveau logiciel social qui a été retenu par le Conseil de l'Action sociale de Schaerbeek afin de traiter au quotidien les demandes des citoyens bénéficiaires. Ce nouvel outil devrait donc impacter le travail d'un grand nombre de travailleurs du CPAS.

CPAS 2000, le logiciel social utilisé par le CPAS depuis 1999, arrive en fin de vie et sera inutilisable d'ici peu. Après une étude menée par le département IT du CPAS, un benchmarking a révélé deux logiciels en particulier : EOS (Civadis) et Sociabili (mis au point par le CPAS de Charleroi). Sociabili, opérationnel depuis 2011 à Charleroi, a toutefois eu la préférence du CPAS. Il présente comme atout son caractère évolutif, puisque le CPAS de Charleroi a décidé d'ouvrir une plateforme d'échange et de collaboration pour tous les CPAS intéressés. Sociabili pourra donc être adapté aux centres qui l'utilisent, ce qui n'a pas manqué de séduire, outre le CPAS de Schaerbeek, les CPAS de Molenbeek, La Louvière, Tournai ou encore Mons.

Officiellement adopté à l'été 2018, Sociabili arrivera à Schaerbeek en octobre prochain. Moderne dans sa conception et son fonctionnement, le logiciel est beaucoup plus intuitif, convivial et mieux adapté au travail de terrain que CPAS 2000. En outre, il obéit aussi au concept de « *coopération horizontale non institutionnalisée* », permettant à différents CPAS de travailler ensemble selon un modèle collaboratif. Enfin, le fait que des CPAS bruxellois et wallons travaillent ensemble sur ce projet constitue en soi une autre originalité !

Pour Sophie Querton, « *Sociabili est un réel progrès pour notre centre, il constitue l'une des clés qui nous fera entrer dans une nouvelle ère, moderne et agile. Ce logiciel va faciliter le travail de nos collaborateurs mais aussi offrir aux citoyens bénéficiaires un service de meilleure qualité* ».

Un P.D.S. optimisé

L'arrivée de Sociabili a amené la direction du CPAS de Schaerbeek à s'interroger sur le parcours actuel du dossier social. Un changement de logiciel offre en effet l'opportunité de repenser la méthodologie de travail et de revoir en profondeur les processus mis en place autour des demandes d'aide des citoyens-bénéficiaires. Le but étant, in fine, d'améliorer les procédures autour des

demandes d'aides formulées, tout au long de la chaîne de traitement du dossier. Ce nouveau parcours a été conçu en même temps que l'intégration de l'outil Sociabili, afin d'imaginer d'emblée la solution technique en fonction d'un parcours du dossier amélioré plutôt que d'implémenter la solution sur le processus tel qu'il existe aujourd'hui.

Outre les travailleurs du centre, des citoyens-bénéficiaires ainsi que des associations ont également été mis à contribution et impliqués dans la construction de ce nouveau processus de travail. Face à une série de problématiques (délai de paiement trop long, assistants sociaux parfois difficilement joignables ou dossiers qui semblent bloqués), des pistes de solution ont été élaborées pour résoudre ces écueils récurrents. « *Nous avons listé 39 pistes de solution* » explique Sophie Querton. « *Une liste qui a été communiquée aux travailleurs et qui fait actuellement l'objet d'une évaluation afin de garantir que celle-ci respecte bel et bien le cadre stratégique du CPAS. Une fois le grand saut vers Sociabili effectué, il conviendra de tester et de mettre en œuvre les solutions liées aux chantiers du P.D.S. Elles seront progressivement déployées puis feront l'objet d'un ajustement si nécessaire* » poursuit la nouvelle Présidente du CPAS de Schaerbeek.

Ces deux projets majeurs devront permettre d'assurer la mission première du CPAS dans les meilleures conditions, au bénéfice des bénéficiaires comme des collaborateurs du centre. Enfin, grâce à ceux-ci, l'institution schaarbeekoise se maintient parmi les CPAS de référence en Région bruxelloise.

Cabinet de la Présidente du CPAS de Schaerbeek Sophie Querton

Pierre-Benoît Sepulchre – 0478 33 99 15 – Pierre-Benoit.SEPULCHRE@cpas-schaerbeek.brussels