



# Programme Stratégique Transversal (PST) de la commune d’Ellezelles



volet interne

## TABLE DES MATIERES

### VOLET INTERNE

<b>1</b>	<b>OS - ETRE UNE ADMINISTRATION COMMUNALE QUI OFFRE AU CITOYEN UN SERVICE PUBLIC DE QUALITÉ .....</b>	<b>3</b>
1.1	OO - RENFORCER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET DU SERVICE AU CITOYEN.....	3
1.2	OO - AMÉLIORER LA COMMUNICATION DES INFORMATIONS OFFICIELLES À DESTINATION DU CITOYEN.....	4
<b>2</b>	<b>OS - ETRE UNE ADMINISTRATION COMMUNALE COMPÉTENTE ET EFFICACE SUR UN PLAN OPÉRATIONNEL .....</b>	<b>4</b>
2.1	OO - OPTIMISER LA GOUVERNANCE .....	4
2.2	OO - AMÉLIORER LA SÉCURITÉ JURIDIQUE ET LA PROTECTION DES INTÉRÊTS DE LA COMMUNE .....	5
2.3	OO - RENFORCER LES MOYENS MIS À LA DISPOSITION DES SERVICES ET DU PERSONNEL .....	5
2.4	OO - CLARIFIER OU ÉLABORER LES PROCÉDURES À SUIVRE EN VUE D’UNE MEILLEURE GESTION .....	5
2.5	OO - DÉVELOPPER DE NOUVELLES RESSOURCES INTERNES POUR METTRE EN ŒUVRE LES POLITIQUES COMMUNALES INSCRITES DANS LE VOLET EXTERNE DU PST .....	6
2.6	OO – AMÉLIORER LA GESTION DES BÂTIMENTS COMMUNAUX .....	7
2.7	OO - AMÉLIORER L’EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS TECHNIQUES .....	7
<b>3</b>	<b>OS - ETRE UNE ADMINISTRATION COMMUNALE PLUS ÉCO-RESPONSABLE .....</b>	<b>7</b>
3.1	OO - FAIRE UN USAGE RAISONNÉ DES RESSOURCES À DISPOSITION .....	7
3.2	OO - SENSIBILISER LE PERSONNEL À L’ÉCO-RESPONSABILITÉ .....	8
<b>4</b>	<b>OS - ETRE UNE ADMINISTRATION COMMUNALE SOUCIEUSE DU BIEN-ÊTRE ET DE LA MOTIVATION DE SES TRAVAILLEURS AU TRAVERS D’UNE GESTION PERTINENTE DES RESSOURCES HUMAINES .....</b>	<b>9</b>
4.1	OO - DÉVELOPPER UNE GESTION EFFICIENTE DES RESSOURCES HUMAINES.....	9
4.2	OO – RENFORCER LE SENS ET LA MOTIVATION AU TRAVAIL PAR UNE MEILLEURE COMMUNICATION .....	9
4.3	OO – TRAVAILLER SUR L’ADÉQUATION DES ESPACES ET DES OUTILS DE TRAVAIL.....	10
4.4	OO – DÉVELOPPER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL SUR UN PLAN INDIVIDUEL ET COLLECTIF.....	11

	<p><b>Objectifs stratégiques (OS) - 1</b></p> <p><b>Objectifs opérationnels (OO) – 1.1</b></p> <p><b>Actions (A) – 1.1.1</b></p>
	<p><b>VOLET INTERNE « ADMINISTRATION COMMUNALE »</b></p>
1.	<b>1 OS - Etre une administration communale qui offre au citoyen un service public de qualité</b>
2.	<b>1.1 OO - Renforcer la qualité de l'accueil et du service au citoyen</b>
3.	1.1.1 Améliorer l'accueil téléphonique du citoyen par l'installation d'une centrale téléphonique avec choix de services par numéro et messagerie
4.	1.1.2 Améliorer l'accueil physique du citoyen et de toute personne au sein des différents services de l'administration (meilleure signalétique, entrée livreurs, etc...)
5.	1.1.3 Permettre le téléchargement depuis le site internet de documents vierges à pré-compléter
6.	1.1.4 Offrir la possibilité de commande de documents en ligne
7.	1.1.5 Ouvrir un guichet rapide pour retrait des commandes en ligne
8.	1.1.6 Installer une borne intelligente à l'entrée de l'administration
9.	1.1.7 Réaliser une enquête de satisfaction sur les horaires d'ouverture des services communaux
10.	1.1.8 Adapter les heures d'ouverture en fonction du résultat de l'enquête menée

**PST – Commune d’Ellezelles (partie 2 - Volet interne)**

11.	1.1.9 Offrir la possibilité de prendre r-v en ligne avec un agent dans les cas spécifiques nécessitant plus de temps ou de confidentialité (dossier d’urbanisme, dernières volontés, situations difficiles, ...)
12.	1.1.10 Assurer la visibilité physique et virtuelle (guichet, internet) des compétences et attributions spécifiques de chaque agent de manière à identifier et joindre plus rapidement le bon interlocuteur
13.	1.1.11 Etudier les possibilités de réaménagement des guichets POP et Urbanisme pour plus de confidentialité et de discrétion
14.	1.1.12 Procéder aux travaux de réaménagement des guichets POP et Urbanisme en fonction de l’étude menée
15.	1.1.13 Développer et renforcer les outils en matière de protection des données à caractère personnel (sécurité de l’information-RGPD)
16.	<b>1.2 OO - Améliorer la communication des informations officielles à destination du citoyen</b>
17.	1.2.1 Améliorer la visibilité et le contenu des valves communales
18.	1.2.2 Assurer la mise à jour des avis et enquêtes publiques sur le site internet
19.	1.2.3 Désigner dans chaque service des référents pour améliorer la communication des informations pertinentes au responsable des publications communales
20.	<b>2 OS - Etre une administration communale compétente et efficace sur un plan opérationnel</b>
21.	<b>2.1 OO - Optimiser la gouvernance</b>
22.	2.1.1 Assurer annuellement le suivi, la mise en œuvre et l’évaluation du PST
23.	2.1.2 Mettre en place les outils managériaux issus de la réforme des grades légaux et du CDLD (Codir, évaluation des grades légaux, comité de concertation, Codir élargi,...)

PST – Commune d’Ellezelles (partie 2 - Volet interne)

24.	<b>2.2 OO - Améliorer la sécurité juridique et la protection des intérêts de la commune</b>
25.	2.2.1 Renforcer la sécurité juridique des actes administratifs dans son ensemble
26.	2.2.2 Former les agents sur la rédaction et la motivation des actes
27.	2.2.3 Disposer d’un appui juridique ponctuel ou régulier sur certains dossiers
28.	2.2.4 Améliorer la circulation des mises à jour et des actualités juridiques au sein de chaque service (désignation dans chaque service d’un référent)
29.	2.2.5 Améliorer la transmission des DG/DF vers les services concernés des mises à jour des actualités
30.	<b>2.3 OO - Renforcer les moyens mis à la disposition des services et du personnel</b>
31.	2.3.1 Encourager la formation continue des agents dans leurs domaines respectifs
32.	2.3.2 Encourager les formations groupées en interne pour tous les agents d’un service
33.	2.3.3 Offrir un outil informatique performant et à jour (pc, logiciels)
34.	2.3.4 Améliorer les compétences informatiques du personnel (word, excell, iMio, 3P...)
35.	2.3.5 Favoriser au sein de chaque service le partage et l’échange des informations avec les services d’autres communes (réseaux)
36.	<b>2.4 OO - Clarifier ou élaborer les procédures à suivre en vue d’une meilleure gestion</b>
37.	2.4.1 Améliorer le fonctionnement des équipes en binôme pour assurer le suivi des dossiers en cas d'absence de l’un ou l’autre agent
38.	2.4.2 Clarifier les procédures applicables dans chaque service pour un suivi efficace des bons de commande, de la validation des factures et des avis du DF dans les dossiers soumis au Collège et Conseil communal

**PST – Commune d’Ellezelles (partie 2 - Volet interne)**

39.	2.4.3	Clarifier les procédures applicables dans chaque service pour un suivi efficace des attributions de marchés publics, des locations de salle et du contrôle interne des recettes
40.	2.4.4	Systématiser les procédures internes en matière de recouvrement au sein du Service Finances (recettes)
41.	2.4.5	Elaborer les procédures applicables dans chaque service pour intégrer une meilleure conformité au RGPD (information du DPO des nouvelles actions mises en place dans le service, demande d'avis du DPO, avis du DPO dans les dossiers soumis au Collège ou Conseil communal)
42.	2.4.6	Clarifier la communication entre le service Travaux et le Service Technique pour un meilleur suivi des dossiers
43.	2.4.7	Mettre en place une gestion (informatisée) des stocks et des bons de travail ainsi que des commandes courantes (passations de marché) par le Service Technique
44.	<b>2.5</b>	<b>OO - Développer de nouvelles ressources internes pour mettre en œuvre les politiques communales inscrites dans le volet externe du PST</b>
45.	2.5.1	Dématérialiser le traitement de certaines tâches (logiciel Cimetières, Urbaweb, compteurs intelligents pour véhicules, optimiser l'utilisation de 3P pour toutes les fonctionnalités) pour augmenter le temps disponible des agents et améliorer le suivi des dossiers
46.	2.5.2	Mettre en place des réunions périodiques de suivi de dossiers et de priorités entre le DG et les services Travaux et Technique (le « done & to do ») et améliorer la communication et les synergies au sein de ces deux services
47.	2.5.3	Développer au sein du Service Urbanisme-Travaux les pôles "environnement/biodiversité/mobilité/énergie»
48.	2.5.4	Développer les compétences en matière d’environnement au sein des services Urbanisme / Travaux-Environnement-Mobilité
49.	2.5.5	Engager un « Chargé de communication » et créer le descriptif de fonction
50.	2.5.6	Former en interne un agent constatateur en environnement

PST – Commune d’Ellezelles (partie 2 - Volet interne)

51.	2.5.7 Améliorer la compétence et la formation des ouvriers en matière de biodiversité (cimetières, fauchage, plantations, ...)
52.	<b>2.6 OO – Améliorer la gestion des bâtiments communaux</b>
53.	2.6.1 Créer un poste "responsable état des lieux " pour améliorer la gestion des bâtiments communaux
54.	2.6.2 Créer un poste "magasinier" pour améliorer la gestion des stocks
55.	2.6.3 Améliorer la sécurisation des bâtiments et de certains bureaux (incendie, intrusion, plan d'évacuation,...)
56.	2.6.4 Etablir et mettre à jour une liste des détenteurs de clés, badges, codes d'accès aux différents bâtiments et bureaux
57.	2.6.5 Réaliser un cadastre et un état des lieux de tous les bâtiments communaux afin de mieux anticiper les priorités et le planning des travaux à effectuer
58.	2.6.6 Mettre en place des marchés d'entretien (alarme, extincteurs, ascenseurs, chaudières, ...)
59.	2.6.7 Digitaliser les états des lieux des locations de salles
60.	<b>2.7 OO - Améliorer l'efficacité des interventions techniques</b>
61.	2.7.1 Améliorer le reporting des ouvriers en vue de mieux planifier le travail et les interventions
62.	2.7.2 Créer un calendrier interne des travaux récurrents (fauchage, égouts, périodes et délais d'intervention...)
63.	<b>3 OS - Etre une administration communale plus éco-responsable</b>
64.	<b>3.1 OO - Faire un usage raisonné des ressources à disposition</b>
65.	3.1.1 Veiller que les cahiers de charge soient conformes aux exigences de la Charte pour les marchés publics eco-responsables (fiches A.2.1 et A.2.5 du rapport de l'APERe)

**PST – Commune d’Ellezelles (partie 2 - Volet interne)**

66.	3.1.2	Etre plus éco-responsable dans le choix des boissons, des fournitures de bureaux et des produits d’entretien des femmes de ménage (eau en bouteille en verre et fontaines filtrantes, papier brouillon, fardes en cartons, ...) (fiche A.2.5 et A.2.6 du rapport de l’APERe)
67.	3.1.3	Remplacer les papiers jetables des toilettes par une alternative plus écologique
68.	3.1.4	Favoriser le traitement dématérialisé par scan et email pour réduire les impressions
69.	3.1.5	Créer des profils sur iMio pour les conseillers pour éviter l’impression de papier
70.	3.1.6	Etudier la faisabilité de dématérialiser les archives dans des conditions logistiques et budgétaires raisonnables
71.	<b>3.2</b>	<b>OO - Sensibiliser le personnel à l’éco-responsabilité</b>
72.	3.2.1	Encourager le personnel à réduire sa consommation de plastique et ses déchets alimentaires (compost, initiatives ludiques pour ne plus remplir sa poubelle)
73.	3.2.2	Sensibiliser le personnel au gaspillage d’énergie (eau, électricité) (fiche A.14 du rapport de l’APERe)
74.	3.2.3	Offrir à chacun une gourde à eau personnalisée avec initiales
75.	3.2.4	Installer des poubelles de tri sélectif dans les espaces de travail
76.	3.2.5	Analyser les besoins de mobilité du personnel communal (fiche A.4 du rapport de l’APERe)
77.	3.2.6	Créer les incitants à la mobilité douce du personnel communal (par ex. : semaine de la mobilité, douches, primes, vestiaires adaptés)



78.	<b>4 OS - Etre une administration communale soucieuse du bien-être et de la motivation de ses travailleurs au travers d'une gestion pertinente des ressources humaines</b>
79.	<b>4.1 OO - Développer une gestion efficiente des ressources humaines</b>
80.	4.1.1 Créer un poste RH "soft skills" pour assurer le suivi des évaluations, l'application du statut et du règlement de travail, le respect des obligations du bien-être et de la prévention au travail, le suivi des projets destinés à renforcer la formation et la motivation du personnel,...
81.	4.1.2 Créer l'organigramme des services communaux ainsi que les descriptifs de fonction et de compétences de chaque agent
82.	4.1.3 Identifier les besoins de formation et établir un planning annuel de formations service par service, en ce compris pour le personnel ouvrier, en fonction du budget alloué
83.	4.1.4 Tenir à jour et pourvoir aux besoins des services en termes de doublons, binômes, anticipation des départs à la retraite ou absences prolongées, surcharge ou manque de travail, lacunes, ...
84.	4.1.5 Mettre en place des évaluations annuelles et bilatérales (service/direction) portant sur la compétence, la motivation et l'attitude au travail permettant de déterminer les voies de progrès et actions positives à mettre en œuvre dans l'année à venir
85.	4.1.6 Assurer le suivi périodique des évaluations réalisées
86.	4.1.7 Revoir et tenir à jour les documents juridiques (contrats de travail, charte, RT, statut, ...)
87.	<b>4.2 OO – Renforcer le sens et la motivation au travail par une meilleure communication</b>
88.	4.2.1 Encourager la spécialisation de chaque agent dans une matière de son choix et de sa compétence
89.	4.2.2 Systématiser la participation périodique de chaque service aux Codir pour faire le point sur les projets en cours et les besoins particuliers du service invité

## PST – Commune d’Ellezelles (partie 2 - Volet interne)

90.	4.2.3	Formaliser et structurer la communication interne entre DG et membres du personnel sur les décisions du Codir
91.	4.2.4	Installer une boîte à idées anonymes pour permettre de lancer des idées - en sélectionner une ou deux par an et les mettre en œuvre de manière participative
92.	4.2.5	Informers les agents sur les grands projets qui les impliquent (notamment RGPD, PST)
93.	<b>4.3</b>	<b>OO – Travailler sur l’adéquation des espaces et des outils de travail</b>
94.	4.3.1	Consulter et impliquer le personnel dans le déménagement et le réaménagement des espaces de travail (AC – CPAS)
95.	4.3.2	Dresser l’inventaire du matériel mobilier, technique et bureautique pour déterminer annuellement les besoins des agents administratifs et ouvriers (vétusté, matériel non adapté, nouveaux besoins,...)
96.	4.3.3	Développer les compétences du conseiller en prévention, notamment en matière de prévention et de sécurité du personnel ouvrier

PST – Commune d’Ellezelles (partie 2 - Volet interne)

97.	<b>4.4 OO – Développer le bien-être au travail sur un plan individuel et collectif</b>
98.	4.4.1 Encourager une alimentation équilibrée pour disposer d’une meilleure énergie au travail (mise à disposition de produits sains, commandes groupées, ...)
99.	4.4.2 Installer des points d’eau à divers endroits de travail (cuisine, ateliers,...)
100.	4.4.3 Initier les travailleurs aux techniques corporelles et de pleine conscience pour soulager quelques pathologies courantes liées au travail bureautique ou physique
101.	4.4.4 Organiser des moments de convivialité pour créer du lien social
102.	4.4.5 Organiser annuellement une journée de team building autour d’une activité de plein air accessible à tous
103.	4.4.6 Améliorer les conditions de travail des ouvriers (sanitaire, vestiaire, réfectoire, EPI, ...)
104.	4.4.7 Réaménager les espaces à manger (cuisine, extérieur) pour les rendre plus convivial et adaptés au nombre d’agents