

VOLET INTERNE						
OS	OO	Actions	Plan lié	Indicateurs	Planification	Moyens financiers
OS1 - Etre une administration communale à l'image moderne et solidaire, accessible au public, communicante, au service du citoyen						
	OO1 - Améliorer l'accessibilité des citoyens aux services de l'administration			Degré de satisfaction du citoyen à mesurer via la borne interactive		
		Action 1 - Harmoniser et étendre les permanences tardives pour tous les services accessibles aux citoyens pour plus d'accessibilité et plus de lisibilité		Ouverture de tous les services de manière tardive au moins 1X/mois	2021	
		Action 2 - Mettre en place et communiquer une procédure quant aux gardes de l'administration afin de délimiter les interventions à réaliser en dehors des heures de travail à destination des institutions et citoyens		Communication de la procédure et nombre d'appels sans objet au niveau de la garde	2020	
		Action 3 - Délimiter un chemin d'accès piétonnier sécurisé autour de l'Hôtel de ville afin d'assurer une accessibilité physique des citoyens		Sécurisation d'un chemin piétonnier	2021	10000
		Action 4 - Créer un outil ludique et pratique à destination de l'ensemble des citoyens reprenant les informations communales utiles pour les citoyens		Création de l'outil et distribution	2024	10000
	OO2 - Améliorer l'accès des citoyens aux informations en mobilisant les nouvelles technologies			Degré de satisfaction du citoyen à mesurer via la borne interactive		
		Action 1 - Développer une borne interactive d'accueil permettant le scan des cartes d'identité ainsi que la sélection des services visités afin de pouvoir réaliser des statistiques et de permettre aux citoyens de donner une appréciation à la sortie		Placement et mise en fonction de la borne	2020	15000
		Action 2 - Mettre en place un e-guichet efficient permettant la commande et l'envoi de documents administratifs afin de réduire le temps d'attente aux guichets et de permettre une accessibilité plus importante		Mise en place + nombre de demandes traitées au niveau du guichet	2020	
		Action 3 - Mettre en place des procédures fixant des délais de réponses raisonnables aux citoyens et faciliter l'accès aux documents administratifs pour assurer une transparence accrue		Respect des délais	2020	
		Action 4 - Assurer la traçabilité et le suivi des dossiers par la mise en place d'un logiciel de gestion de courriers entrants et sortants		Mise en place	2020	
		Action 5 - Réorganiser l'espace des pas perdus de l'Hôtel de Ville de Courcelles en mettant l'accent sur une information claire à destination des citoyens		Réalisation	2020	10000
		Action 6 - Placer une cabine photo en étudiant la possibilité de pouvoir transférer les photos directement au service population sans impression, choix laissé aux citoyens en mettant en place un tarif différencié.		Placement de la borne et nombre de photos imprimées et non imprimées	2020	
	OO3 - Développer une culture de l'administration et un sentiment d'appartenance			Mesure du sentiment d'appartenance via l'évaluation de l'enquête psycho-social du bien-être au travail		
		Action 1 - Définir et promouvoir les valeurs de l'administration par la création d'une charte commune participative avec l'ensemble des agents		Réalisation de la charte	2021	
		Action 2 - Organiser un team building annuel pour renforcer les liens entre les agents communaux		Organisation d'une journée	2020	7000/an

	Action 3 - Adjoindre les valeurs définies au profil de fonction dans le cadre des recrutements		adjonction à chaque offre de recrutement	2021	
	Action 4 - Développer le management participatif en associant les agents au développement stratégique de l'administration en fonction de leur volonté, compétences		Nombre de décisions prises en y associant le personnel	2020	
	Action 5 - Promouvoir le développement d'une amicale du personnel pour renforcer le sentiment d'appartenance à l'administration et au partage des valeurs définies		création de l'amicale par des membres du personnel	2021	1500 (subsidies)
OS2 - Etre une administration communale qui favorise une gestion optimale de ses ressources au profit de ses citoyens et du bien-être de ses agents					
	OO1 - Etre une commune qui améliore la communication interne et qui œuvre à travailler transversalement pour une meilleure gestion et pour améliorer son image		Nombre de groupes de travail constitués, nombre de dossiers résolus grâce à cette méthode de travail		
	Action 1 - Créer une journée interservices annuelle sur base volontaire afin que les agents puissent se rendre compte et connaître le travail réalisé par les autres services		nombre de participants	2021	
	Action 2 - Créer une liste "qui est qui" du personnel communal et tenir à jour le listing téléphonique et mail afin d'optimiser les prises de contact entre agents en fonction des dossiers à traiter		réalisation de la liste et diffusion	2020	
	Action 3 - Développer l'intranet pour qu'il devienne un outil d'informations fiables et utiles mais également un lieu virtuel d'expression thématique pour les agents permettant de développer la communication interne		développement de l'intranet , nombre de rubriques complémentaires, nombre de visites	2021	
	Action 4 - Créer un livret d'accueil pour les nouveaux travailleurs reprenant les documents utiles mais également un organigramme et une charte des valeurs et mettre en place un système de parrainage par les agents en place.		Réalisation du livret, nombre d'agents parrainés	2022	3000/an
	Action 5 - Valoriser le travail de l'administration via un rapport d'activités attractifs permettant de communiquer sur le travail réalisé tant en interne qu'en externe et d'améliorer l'image de la commune		réalisation du rapport d'activités, nombre de rapports distribués en interne et en externe	2023	5000/an
	OO2 - Etre une commune qui favorise le développement d'outils de gestion pour les services communaux pour un travail plus efficient		nombre d'outils développés, degré de satisfaction des agents		
	Action 1 - Mettre en place une gestion des dossiers par projet pour une plus grande transversalité et maîtrise des dossiers par l'implication de chacun en fonction de ses compétences		nombre de dossiers projets réalisés	2021	15000/an jusqu'à la formation de tous les agents
	Action 2 - Créer des fichiers communs afin de favoriser la transversalité et l'échange d'informations		nombre de fichiers communs créés et nombre de services utilisant cet outil	2021	
	Action 3 - Réaliser une étude externe pour déterminer les éléments à inclure par la commune dans sa démarche smart		finalisation de l'étude	2020	10000

			sentiment de bien-être des agents, degré de satisfaction du personnel, amélioration du fonctionnement administratif, diminution du nombre de plaintes		
OO3 - Etre une commune qui favorise le développement des compétences du personnel					
	Action 1 - Analyser les demandes de formation et promouvoir une réelle implication des chefs de services et de département dans le cadre d'une amélioration du travail réalisé		implication de tous les chefs de services	2020	
	Action 2 - Analyser les compétences manquantes ou à développer pour l'efficience du service en collaboration avec les responsables d'équipes afin de développer de véritables pôles de compétences		réalisation de l'analyse, réalisation de fiches par service quant aux compétences manquantes, à acquérir et nombre de formations réalisées dans ce cadre	2020	
	Action 3 - Etablir un plan de formation annuel et pluriannuel		Réalisation et suivi	2020	
	Action 4 - Planifier de manière transparente les évaluations et mettre en place l'auto-évaluation		Etablissement du calendrier à partager avec les RD	2020	
OO4 - Etre une commune qui recrute et fidélise du personnel compétent et motivé pour une gestion cohérente et efficiente					
	Action 1 - Créer un catalogue de descriptif de fonctions et rédiger les objectifs en fonction des services et des compétences à détenir pour pouvoir réaliser un travail efficient		réalisation du catalogues et des objectifs et compétences	2022	
	Action 2 - Créer des fiches explicatives du statut administratif et du règlement de travail pour une compréhension meilleure et uniforme		nombre de fiches réalisées	2021	
	Action 3 - Mettre en place une politique de gestion prévisionnelle des départs à la pension en assurant une transmission au niveau des compétences		nombre de personnes ayant bénéficié de la transmission de savoirs	2021	2X des salaires durant la période de transition
	Action 4 - Réfléchir à une possible mise en place du télétravail afin d'œuvrer un sentiment de mieux-être au travail		réflexion et aboutissement	2022	
OS3 - Etre une commune qui est actrice de son environnement et qui le protège					
OO1 - Etre une commune qui améliore les performances énergétiques des bâtiments communaux					
	Action 1 - Assurer le suivi de la comptabilité énergétique et mettre à jour le cadastre énergétique afin de pouvoir déterminer les priorités à établir en matière d'économie d'énergie et cibler les bâtiments les plus énergivores		réalisation de la comptabilité et priorisation des bâtiments sur lesquels intervenir	2019	
	Action 2 - Réaliser un état des lieux des appareils électroménagers utilisés dans les écoles et les services afin de remplacer les anciens appareils par des appareils plus performants énergétiquement		réalisation de l'état des lieux et nombre d'appareils remplacés	2021	5000/an
	Action 3 - Mettre en œuvre les audits de la centrale d'achat Renowatt sur les 10 bâtiments sélectionnés (Chantier, SLM, TDA1 et 2, Salle Beguin, Centre culturel, Yser, HDV Trazegnies + salle des fêtes, Ecole de la Cité, HDV Souvret) et introduire deux de ces dossiers dans le cadre de l'appel à projet Ureba Exceptionnel PWI 2019 (Ecoles de Sart-lez-Moulin et TDA2)	Ureba exceptionnel	Analyser les audits, subsides reçus	2024	

	Action 4 - Améliorer énergétiquement le bâtiment du cimetière de Courcelles via le contrat cadre Igretec		Réalisation des travaux	2021	200000
	Action 5 - Etudier la rationalisation des implantations scolaires		Réalisation de l'étude et proposition aux autorités décisionnelles	2024	
	Action 6 - Continuer l'installation de systèmes de production d'énergie renouvelable (photovoltaïque)		nombre d'installations réalisées	2024	
	Action 7 - Etudier la consommation des véhicules communaux et viser leur remplacement par des véhicules environnementalement plus propres		Réalisation de l'étude , nombre de véhicules remplacés,	2024	25000/an à partir de 2022
OO2 - Etre une commune qui sensibilise le personnel communal quant à la l'énergie			Diminution des factures énergétiques de 20%, diminution de 5%/an des déchets notamment lors de festivités		
	Action 1 - Sensibiliser le personnel de manière générale à l'utilisation rationnelle de l'énergie par des campagnes d'affichages, des articles sur Intranet et des séances d'informations		diminution des factures énergétiques	2024	
	Action 2 - Relancer le projet éco-team et travailler les thématiques ayant un impact financier important		composition de l'équipe, nombre de projets, diminution de la consommation	2022	
	Action 3 - Sensibiliser à la réduction des déchets et veiller à donner l'exemple lors des événements communaux		diminution de la quantité de déchets	2021	
	Action 4 - Réaliser une étude visant au remplacement des interrupteurs classiques à remplacer par un éclairage automatisé dans les bâtiments communaux		réalisation de l'étude + planification	2022	5000/an jusqu'à la finalisation
OO3 - Etre une commune qui veut rendre les bâtiments communaux accessibles à tous			Nombre de bâtiments accessibles		
	Action 1 - Former à l'accessibilité le personnel des services urbanisme, travaux, voirie, travaux et mobilité		Suivi de la formation	2020	3000
	Action 2 - Désigner un conseiller en accessibilité et assurer sa formation afin que chacun des projets de travaux lui soit soumis tout comme au conseiller en mobilité		Désignation et nombre de dossiers sur lesquels un avis a été remis / nombre de dossiers totaux	2020	2500
	Action 3 - Former le personnel chargé de la communication à l'accessibilité digitale		Suivi de la formation	2020	2000
	Action 4 - Evaluer l'accessibilité des bâtiments publics, réaliser un état des lieux et prioriser les interventions pour fixation de la planification sur 2024-2030		Réalisation de l'étude, nombre de bâtiments accessibles par rapport à l'étude de départ + proportion par rapport au nombre de bâtiments communaux	2023	