

Objectifs pour le mandat DIRECTEUR·TRICE CHEF.FE DE SERVICE (A4) GRH ET SERVICES TRANSVERSAUX - Service d'Incendie et d'Aide Médicale Urgente (SIAMU) de la Région de Bruxelles-Capitale

Fonction	Directeur.trice chef.fe de service (A4) GRH et soutien facilitaire
Période	<i>2024-2028</i>
Autorité, compétente pour l'élaboration des objectifs	<i>Secrétaire d'Etat Ans Persoons</i>

Objectifs stratégiques pour le mandat de Directeur.trice chef.fe de service (A4) GRH et services transversaux

Objectif stratégique 1	Mettre en œuvre une politique de recrutement de qualité, adaptée à la spécificité des besoins de l'organisation
Objectif stratégique 2	Mettre en œuvre une politique de ressources humaines de qualité, adaptée à la spécificité des besoins de l'organisation
Objectif stratégique 3	Mettre en œuvre une politique globale en matière de lutte contre la discrimination, de diversité et d'inclusion sur le lieu de travail
Objectif stratégique 4	Mettre en œuvre une politique disciplinaire globale, sur base des ajustements du statut réalisés pendant les années précédentes

Contribution aux objectifs stratégiques transversaux à tous les mandataires de la Région de Bruxelles-Capitale

Objectif transversal 1	Points de mesure portant sur la qualité des services ayant les usagers pour finalité.
Objectif transversal 2	Points de mesure portant sur le développement du personnel.
Objectif transversal 3	Points de mesure portant sur le mode de fonctionnement efficient et durable.
Objectif transversal 4	Point de mesure sur les relations internationales, les affaires européennes et la coopération au développement
Objectifs transversal 5	Point de mesure portant sur la contribution au programme OPTIris

Objectifs stratégiques

OS n° 1 : Mettre en œuvre une politique de recrutement de qualité, adaptée à la spécificité des besoins de l'organisation

Le SIAMU joue un rôle crucial dans la sécurité de notre Région et de ses habitants.e.s. Le développement urbain, les immeubles de grande hauteur, l'innovation technologique et la diversité accrue exigent une nouvelle approche. Il est essentiel de comprendre les besoins d'une société qui évolue rapidement, d'adopter l'innovation et de développer de nouvelles stratégies. La diversité des tâches, les changements sociétaux et les avancées technologiques obligent le SIAMU à mettre en œuvre une politique de recrutement sur mesure des besoins de l'organisation, et orientée vers l'avenir.

Point de mesure 1.1 : Mise en œuvre d'une politique de recrutement, avec une fréquence de recrutement plus élevée et de manière plus systématique

- **Valeur cible à atteindre** : Développement et mise en œuvre de procédures de recrutement efficaces, transparentes et inclusives, avec une fréquence de recrutement plus élevée, et sur mesure des besoins identifiés dans le cadre du plan de personnel validé par le Gouvernement
- **Délai** : à partir de 2025, sur base annuelle

Point de mesure 1.2 : Élaborer et mettre en œuvre une procédure d'évaluation systématique des cycles de recrutement, en tenant compte du retour d'information des parties prenantes internes et externes. Analyse systématique des résultats des cycles de recrutement et identification des possibilités d'amélioration. Mettre en place des améliorations sur la base de ces analyses.

- **Valeur cible à atteindre** : mener des évaluations après chaque cycle de recrutement et mettre en œuvre au moins deux initiatives d'amélioration par an, sur la base des évaluations des cycles de recrutement.
- **Délai** : à partir de 2025, sur base annuelle

Conditions connexes (facultatif) :

Remarques (facultatif) :

OS n° 2 : Mettre en œuvre une politique de ressources humaines de qualité, adaptée à la spécificité des besoins de l'organisation

Développer une politique de ressources humaines durable qui témoigne d'un équilibre entre les intérêts des agents.e.s d'une part et ceux de l'employeur d'autre part. Une attention particulière est donnée à la poursuite de la mise en œuvre du cycle d'évaluation, la gestion des compétences et des talents, la politique de formation du personnel administratif, et le bien-être sur le lieu de travail.

Point de mesure 2.1 : Poursuite de la mise en œuvre de la politique d'évaluation

- **Valeur cible à atteindre** : Poursuite de la mise en œuvre et optimisation du cycle d'évaluation pour l'ensemble du personnel
- **Délai** : réalisé en 2025

Point de mesure 2.2 : Mise en œuvre d'une politique de formation pour le personnel administratif

- **Valeur cible à atteindre** : Développement et mise en œuvre d'un plan de formation pour le personnel administratif

- **Délai** : sur base annuelle

Conditions connexes (facultatif) :

Remarques (facultatif) :

Objectifs stratégiques

OS n° 3: Mettre en œuvre une politique globale en matière de lutte contre la discrimination, de diversité et d'inclusion sur le lieu de travail

Les audits et analyses réalisés pendant les années écoulées, démontrent qu'il y a encore beaucoup de travail à faire afin d'évoluer vers une organisation inclusive. Il est impératif de pérenniser le travail déjà accompli, et de prendre les mesures nécessaires, afin de renforcer le changement de mentalité initié.

Point de mesure 3.1 : Exécution et évaluation du plan de diversité 2023-2024

- **Valeur cible à atteindre** : Poursuite de la mise en œuvre du plan de diversité 2023-2024, évaluation, ajustement et rédaction d'un nouveau plan de diversité 2025-2026. Ces plans comprennent au moins les actions suivantes : adapter la procédure de recrutement en fonction d'une plus grande égalité des chances sur le lieu de travail, appliquer les résultats de la recherche sur les tests physiques, faire analyser scientifiquement les tests d'aptitudes cognitives et manuelles en fonction d'une plus grande égalité des chances sur le lieu de travail, fournir des règles et des informations claires sur la parentalité, la maternité et la grossesse, fournir une gamme complète de formations concernant la diversité et l'inclusion sur le lieu de travail, développer une politique de marque d'employeur.
- **Délai** : Fin 2024

Point de mesure 3.2 : Exécution nouveaux plans de diversité 2025-2026 et 2027-2028

- **Valeur cible à atteindre** : Élaborer et mettre en œuvre les nouveaux plans de diversité 2025-2026 et 2027-2028.
- **Délai** : fin du mandat

Conditions connexes (facultatif) :

Remarques (facultatif) :

Objectifs stratégiques

OS n°4 : Mettre en œuvre une politique disciplinaire globale, sur base des ajustements du statut réalisés en 2023

En juillet 2023, l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale portant le statut administratif et pécuniaire des agents du personnel opérationnel du Service d'Incendie et d'Aide médicale urgente, a été modifié par le GRBC. Dans le cadre, des modifications importantes des mesures disciplinaires ont eu lieu. Dès lors, l'objectif consiste à implémenter une politique disciplinaire garantissant la bonne exécution des mesures prévues dans le statut, ainsi que le monitoring et l'évaluation de celles-ci.

Point de mesure 4.1 : Informer le personnel de la politique disciplinaire de l'organisation et renforcer la confiance dans la qualité du traitement et du suivi des procédures disciplinaires.

- **Valeur cible à atteindre** : Mise en place d'une campagne de communication et de sensibilisation en interne, en étroite concertation avec le service communication, afin d'informer le personnel sur les normes, les procédures et les conséquences possibles en cas de non-respect.
- **Délai** : Fin 2025

Point de mesure 4.2 : Renforcer la confiance du personnel dans la qualité du traitement et du suivi des procédures disciplinaires. Adapter les politiques sur base du ce monitoring

- **Valeur cible à atteindre** : Mise en place d'un système de monitoring des procédures disciplinaires, sur base des ajustements du statut réalisés en 2023. Mettre en place des politiques pour éviter que des plaintes ne se reproduisent.
- **Délai** : Fin 2026

Point de mesure 4.3 : Renforcer la confiance du personnel dans la qualité du traitement et du suivi des procédures disciplinaires.

- **Valeur cible à atteindre** : Mise en place d'une évaluation des procédures disciplinaires, et adaptation de celles-ci sur base des résultats de ladite évaluation
- **Délai** : Fin 2027

Conditions connexes (facultatif) :

Remarques (facultatif) :

Contribution aux objectifs transversaux

Outre les objectifs et points de mesure fixés dans les objectifs stratégiques des points de mesure complémentaires sont fixés en ce qui concerne la contribution de ses services aux objectifs transversaux fixés par le Gouvernement en date du 20 juillet 2016 et à la réalisation du plan stratégique pour la fonction publique régionale.

Objectif transversal 1 « Qualité des services ayant les usagers pour finalité » : points de mesure complémentaires

La mise en œuvre d'une démarche qualité occupe une place centrale dans la modernisation des services publics.

Le bénéficiaire final (citoyens, entreprises, administrations et société civile) doit être au centre des préoccupations à tout moment de son interaction avec le service public.

Elle doit engager l'ensemble des managers à tous les niveaux et impliquer tant le personnel que les usagers et autres parties prenantes en vue d'instaurer un processus d'amélioration continue des processus et résultats.

La qualité de service est donc une volonté permanente encouragée au travers de différents objectifs et elle est démontrée par des mesures de résultats et de satisfaction des usagers.

Talent.brussels offrira un support à la politique régionale en matière de qualité des services et en matière de gestion des plaintes.

Objectifs :

- Faciliter l'accès à l'information et aux services
- Simplifier les démarches administratives (voir nouveau plan 2016-2020)
- Mieux communiquer et améliorer l'image des services publics auprès des citoyens
- Adapter les services sur la base de l'expérience et de la satisfaction des usagers
- Assurer un mécanisme de coordination régionale du rapportage au Gouvernement des services de plaintes

Point de mesure 1.1 : Augmenter la disponibilité et l'accessibilité des services en interne

Valeur cible à atteindre : Organiser la disponibilité de ses services pour répondre aux demandes d'information, précision,... de clients internes et externes, qui ont pour objectif de rendre service au citoyen.

Délai : en permanence

Point de mesure 1.2 : Contribuer de manière proactive à la simplification administrative

Valeur cible à atteindre : Formuler de manière proactive de nouvelles propositions et pistes pour la simplification administrative au bénéfice des services internes et du citoyen.

Délai : en permanence

Objectif transversal 2 « Développement du personnel » : points de mesure complémentaires

Le personnel d'une organisation est sa richesse. Sa diversité et son bien-être sont des éléments essentiels dans la bonne réalisation des missions des administrations et des organismes bruxellois. Afin de permettre un service optimal aux usagers, les administrations et organismes régionaux doivent privilégier l'emploi statutaire et assurer le développement de leur personnel : être un employeur de choix, conserver et valoriser le personnel, développer ses compétences, offrir des perspectives de carrière horizontales et verticales, proposer un cadre de travail épanouissant ou encore, prendre en compte les aspirations professionnelles des différentes générations.

Des instruments dynamiques doivent être mis en place au sein de chaque organisme régional en vue de développer une stratégie de gestion des emplois et des compétences qui garantit la meilleure adéquation des ressources humaines aux besoins de l'organisation pour réaliser les missions et les objectifs qui lui sont assignés et en fonction du cadre budgétaire fixé.

Deux enjeux additionnels sont également essentiels à Bruxelles : la mise à l'emploi des jeunes Bruxellois et la diversité.

Il est également essentiel de développer une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences dans une optique de croissance maîtrisée.

Talent.brussels offrira un appui dans la promotion de la stratégie globale en matière de personnel et organisation. Il s'agit de veiller à l'homogénéité et à la cohérence de cette politique et d'offrir un appui pour coordonner la stratégie de gestion des emplois et des compétences ainsi que le développement du personnel. Il coordonnera également la stratégie de l'égalité des chances et diversité dans la fonction publique.

Objectifs :

- *Développer une culture de management humain et éthique*
- *Améliorer le recrutement du personnel*
- *Rendre la fonction publique plus attractive et promouvoir l'emploi des Bruxellois*
- *Aider au développement du personnel et le former, veiller aux conditions du bien-être au travail*
- *Responsabiliser le personnel*
- *Développer une politique de communication interne et accompagner le changement*
- *Favoriser la mobilité professionnelle*
- *Refléter la diversité bruxelloise (voir objectifs diversité 2016-2020)*
- *Partager l'expertise en matière de fonction publique*

Point de mesure 2.1 : Mise en œuvre d'un plan de bien-être sur le lieu de travail

- **Valeur cible à atteindre** : Mise en œuvre d'un plan de bien-être sur le lieu de travail, avec une attention particulière pour la gestion des risques psychosociaux comme e.a. le stress et le burn-out, et pour la gestion de l'absentéisme.
- **Délai** : sur base annuelle

Objectif transversal 3 « Mode de fonctionnement efficient et durable » : points de mesure complémentaires

L'efficience des services publics est un défi permanent. Efficacité des résultats, qualité des services et maîtrise des moyens utilisés sont une équation complexe à gérer.

Les enjeux environnementaux, troisième pilier du développement durable, ont émergé de façon spectaculaire ces dernières années et ont produit des politiques spécifiques en matière de gestion des ressources, lesquelles doivent être poursuivies. Le défi environnemental est lui aussi de taille et la fonction publique a un rôle d'exemple à jouer.

Les principaux enjeux liés à ce défi environnemental et de durabilité sont d'une part d'assurer une utilisation durable et efficace des ressources afin de limiter l'impact environnemental des actions de la fonction publique et, d'autre part, d'avoir une utilisation rationnelle et parcimonieuse des ressources matérielles et financières.

En outre, la population et la société civile au sens large attend de plus en plus de transparence concernant l'utilisation des deniers publics et l'impact de l'action publique. La Région entend dès lors assurer une plus grande transparence financière de la fonction publique et mettre en œuvre une politique de suivi et d'évaluation des actions. Ces enjeux d'utilisation rationnelle des ressources publiques se traduisent également par la mise en œuvre de mutualisations de moyens entre organismes.

Dans ses domaines de compétences et selon un principe de subsidiarité, Talent.brussels pourra soutenir et accompagner la création de services et projets communs, y compris avec d'autres entités, sur le territoire de la Région, offrir un soutien en matière de marchés publics, par exemple en promouvant des contrats-cadres, des contrats de groupe et des centrales d'achats.

Objectifs :

- *Développer une culture de management recourant à des méthodes et outils adaptés aux services publics et garantissant un haut niveau d'éthique et d'équité.*
- *Optimiser les processus budgétaires et les processus de planification, de mise en œuvre et d'évaluation des plans ou contrats ou de gestion et des plans opérationnels*
- *Mettre en œuvre une politique environnementale ambitieuse*
- *Agir en toute transparence*
- *Partager les services et les compétences*
- *Accompagner la révolution numérique*
- *Participer de manière proactive à la mise en œuvre des politiques transversales (intégration du genre, handiplan, Stratégie 2025, ...) par des mesures concrètes et des méthodes assurant la collégialité entre fonctionnaires dirigeants et leur collaboration aux objectifs communs de l'organisation, ainsi qu'aux objectifs transversaux fixés par le Gouvernement.*

Point de mesure 3.1: Mise en place d'une « New Way of Working » (NWOW)

Valeur cible à atteindre : Elaborer et mettre en place une « New Way of Working » (NWOW), en tenant compte des spécificités des activités quotidiennes du SIAMU

Délai : fin 2026

Point de mesure 3.2 : Mise en place d'un plan de gestion environnementale

Valeur cible à atteindre : Elaborer et mettre en place un plan de gestion environnementale, en tenant compte des spécificités des activités quotidiennes du SIAMU
Délai : fin 2026

Contribution aux objectifs transversaux

Le 16 juin 2022, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a approuvé les quatrième et cinquième objectifs transversaux communs à tous les mandataires de la Région de Bruxelles-Capitale.

Objectif transversal 4 « sur les relations internationales, les affaires européennes et la coopération au développement »

Les affaires internationales ont un impact croissant sur la Région de Bruxelles-Capitale.

En effet, la politique internationale, la coopération au développement et la promotion de la Région à l'étranger peuvent avoir un effet levier sur les plans économique et touristique mais également susciter des échanges de bonnes pratiques.

De plus, il découle des affaires européennes des obligations contraignantes mais également des opportunités importantes en matière de subsides, d'aides et de soutien qui impactent directement l'ensemble des institutions régionales.

Aussi, convient-il d'assurer l'appropriation et la coordination stratégique des différents processus en veillant à une meilleure intégration dans les politiques régionales bruxelloises.

Il convient dès lors d'accroître l'implication des différentes administrations dans ces activités internationales

Objectifs

- *Contribuer à la défense des intérêts de la RBC en vue de définir une position belge dans le cadre des négociations UE et multilatérales.*
- *Faciliter la circulation de l'information concernant la législation et les programmes européens.*
- *Veiller à une transposition complète et correcte des directives européennes dans les délais impartis ainsi qu'à la bonne application du droit européen conformément à la Circulaire sur les procédures de transposition des directives, d'infraction et de recours devant la Cour de justice adoptée par le Gouvernement le 27 mai 2021.*
- *Appuyer BI dans le cadre de la ratification des traités, et ce dans les délais impartis.*
- *En collaboration avec le pôle d'expertise de BI, sensibiliser les administrations et OIP aux opportunités générées par l'UE (projets, subsides, instruments financiers, etc.).*
- *Contribuer au suivi des grands dossiers, plans et exercices de rapportage européens et internationaux et communiquer en toute transparence (ex. Semestre européen, plans de relance, Brexit, accords commerciaux, notamment).*
- *Contribuer à la cohérence des politiques pour le développement durable en matière de coopération au développement.*
- *Contribuer à la politique internationale, tant bilatérale que multilatérale, et au rayonnement international de la RBC.*
- *Contribuer à la cohérence du protocole et à la cohérence dans la gestion des voyages de service entre les services régionaux bruxellois.*

Point de mesure 4.1 : Désigner au moins un correspondant UE et Relations internationales par administration et pararégional afin de diffuser l'information et servir de relais avec la Délégation et la Direction des Relations extérieures.

Valeur cible à atteindre : Assurer la communication et la transmission de l'information au sein du service public/de l'institution pararégionale.

Délai : Toute l'année - En fonction des opportunités et des obligations de rapportage.

Valeur cible à atteindre : Participer aux réunions de coordination RBC – UE tant générales qu'ad hoc/thématiques (ex. Semestre européen).

Délai : 2 fois par an pour les réunions générales et en fonction des besoins pour les réunions ad hoc/thématiques.

Valeur cible à atteindre : Sensibiliser sa propre administration aux opportunités (projets, financements, échanges, etc.).

Délai : Toute l'année - En fonction des opportunités.

Point de mesure 4.2 : Contribuer activement à la défense des intérêts bruxellois et à la préparation des positions belges dans le cadre des négociations européennes (réglementation, communication, conclusions, etc.) et internationales mais également des papiers rédigés conjointement avec d'autres régions et avec des réseaux

Valeur cible à atteindre : Assister BI lors de la publication de documents nécessitant une position RBC (en fournissant des conseils et analyses, en complétant ou en faisant des modifications au besoin dans les textes respectifs).

Délai : En fonction du calendrier européen et international

Point de mesure 4.3 : Servir de relais proactif dans le cadre de la transposition des directives dans les délais impartis

Valeur cible à atteindre : Veiller au respect du calendrier de transposition établi (calendrier acté par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale tous les deux mois), assurer le suivi et travailler en étroite collaboration avec l'attaché BI en charge de la coordination de la transposition des directives afin d'évaluer et anticiper les éventuels retards, difficultés et points d'achoppement y compris la communication de l'état d'avancement régulier des processus de transposition et des documents à notifier à la Commission.

Délai : Dès que l'information est disponible et au minimum pour le 15 de chaque mois.

Valeur cible à atteindre : Communiquer toute information utile concernant les procédures d'infraction et élaborer des réponses détaillées et motivées pour répondre aux griefs de la Commission.

Délai : Suivant le calendrier établi dans la procédure d'infraction

Valeur cible à atteindre : Communiquer toute information utile concernant les procédures devant la Cour et participer à l'élaboration des documents déposés par la Belgique devant la Cour de Justice.

Délai : Suivant le calendrier établi dans la procédure devant la Cour.

Point de mesure 4.4 : Servir de relais proactif dans le cadre de la ratification des traités.

Valeur cible à atteindre : Assurer le suivi et travailler en étroite collaboration avec l'attaché BI en charge de la ratification des traités afin d'évaluer et anticiper les éventuels retards, difficultés et points d'achoppement.

Délai : En fonction des délais de ratification

Point de mesure 4.5 : Contribuer à la cohérence des politiques pour le développement durable en matière de coopération au développement.

Valeur cible à atteindre : Participer aux réunions du Comité régional bruxellois de coopération au développement (CRBCAD) et communiquer les informations relatives aux initiatives en matière de coopération au développement mises en œuvre ou financées au sein de son service régional.

Délai : Au minimum 2 fois par an.

Point de mesure 4.6 : Contribuer à la politique internationale, tant bilatérale que multilatérale, et au rayonnement international de la RBC

Valeur cible à atteindre : Participer aux réunions des correspondants internationaux en vue d'informer et échanger sur les besoins d'échanges de bonnes pratiques ou les offres de savoir-faire sur une thématique particulière au niveau international et, communiquer toute information susceptible de participer au rayonnement international de la RBC.

Délai : 2 fois par an pour les réunions générales et en fonction des besoins et opportunités.

Point de mesure 4.7 : Contribuer au système d'échange d'informations entre services régionaux Bruxellois en matière de protocole et de voyages de services.

Valeur cible à atteindre : À travers un SPOC pour Brussels International et une base de données ou plateforme informatique, transmettre les informations concernant l'accueil de délégations étrangères, l'envoi de missions à l'étranger et la participation à des événements internationaux.

Délai : Avant et après chaque accueil de délégation, envoi de missions à l'étranger ou participation à un événement international.

Objectif transversal 5 « Objectif transversal OPTIris pour l'ensemble des mandataires »

Objectifs :

- *L'objectif du programme OPTIris, approuvé par le Gouvernement, est de renforcer la gouvernance, l'efficacité et l'efficacité de l'appareil d'Etat de la Région de Bruxelles-Capitale. Le présent objectif a pour but d'assurer la contribution des mandataires à réaliser celui-ci.*
- *Le mandataire organise les projets pour les thématiques dont il/elle est responsable dans le cadre du programme régional OPTIris, piloté par Bruxelles Synergie. Il/elle identifie les objectifs opérationnels pour ces thématiques et les traduit en plans de projet concrets avec une ligne de temps bien définie, des jalons et les moyens y afférents. Le mandataire libère les moyens nécessaires afin de réaliser les actions. Le mandataire motive les collaborateurs à participer dans les projets.*

Délai : fin mandat

KPI1 : Nombre de propositions de projets d'optimisation soumis au Gouvernement, qualité des propositions (SMART) et hauteur des économies réalisées

KPI2 : pourcentage d'actions réalisées à temps

KPI3 : pourcentage satisfaction des représentants du Gouvernement au sein de la cellule de conformité et du comité de pilotage