

PST INTERNE		
Actions	Domaine	Porteur du projet
1. Héron, une administration qui offre des services de qualité aux citoyens		
Objectif opérationnel		
1.1. Utiliser des nouvelles procédures administratives et technologiques dans le but de présenter aux citoyens une bonne gestion de leur dossier		
1.1.1. Sensibiliser le personnel administratif à la nécessité de motiver et de constituer des dossiers de qualité dans le but d'éviter les plaintes et recours des citoyens, via des formations notamment	Administration	Service du Personnel
1.1.2. Gérer de manière optimale le parc informatique communal et la téléphonie	TIC	Communication / Informatique
1.1.3. Rédiger un mémento pour l'organisation des évènements en sécurité	Associatif	ADL / Urbanisme
1.1.4. Réaliser un guide précisant les modalités pour l'ouverture d'un commerce	Eco	ADL
1.1.5. Optimiser la gestion des salles communales en mettant en place une procédure et un règlement d'utilisation	Associatif	RCA
1.1.6. Mettre en place une procédure visant à assurer une gestion optimale du courrier entrant et sortant	Administration	Service Population
Objectif opérationnel		
1.2. Optimiser la communication avec le citoyen en utilisant les différents canaux dans un souci de transparence		
1.2.1. Renforcer l'attractivité du site internet afin d'augmenter sa consultation	Communication externe	Service Communication
1.2.2. Renforcer l'attractivité du bulletin communal	Communication externe	Service Communication
1.2.3. Faciliter les démarches administratives auprès du service Population dans le but de diminuer le temps d'attente	Administration	Service Population
1.2.4. Poursuivre l'amélioration de l'accueil des nouveaux habitants	Administration	ADL

Objectif opérationnel		
1.3. Optimiser la communication interne de manière transversale		
1.3.1. Informer régulièrement le personnel des projets communaux dans le but d'impliquer les agents au-delà des matières qu'ils traitent	Communication interne	Direction générale
1.3.2. Poursuivre et si nécessaire améliorer les synergies existantes entre la Commune et le CPAS et les ASBL parcommunales dans le but de faire des économies d'échelle	Finances	Direction financière
2. Être une administration communale qui maintient et développe l'emploi		
Objectif opérationnel		
2.1. Organiser la gestion des ressources humaines		
2.1.1. Poursuivre la rédaction des descriptifs de fonction des agents	Gestion du personnel	Service du personnel
2.1.2. Définir les besoins en formations de l'administration, tous services confondus, dans le but de mettre en place un plan de formations	Gestion du personnel	Direction générale / Service du personnel
2.1.3. Poursuivre la formation continue des agents communaux dans le but d'accroître les connaissances collectives	Gestion du personnel	Direction générale / Service du personnel
2.1.4. Créer des procédures afin d'assurer le transfert de savoir entre les agents en cas de départ ou d'absence	Gestion du personnel	Direction générale
2.1.5. Favoriser l'insertion des jeunes demandeurs d'emploi dans le monde du travail en leur proposant une première expérience professionnelle au travers de stages de transition entreprise (STE)	Gestion du personnel	Service du personnel
Objectif opérationnel		
2.2. Fidéliser le personnel en améliorant ses conditions de travail		
2.2.1. Analyser la création d'un fonds de pension pour les contractuels (Deuxième pilier)	Finances	Direction générale / Direction financière / Service du personnel