

The background features a white space with several colorful, rounded square shapes in shades of yellow, orange, purple, blue, red, pink, and green. A thin, dark grey diagonal line runs from the bottom-left towards the top-right, passing through the text.

# Nos 5 valeurs essentielles

# Avant-propos

Chères collègues, chers collègues,

**N**ous sommes nombreuses et nombreux à œuvrer pour le CPAS de la Ville de Bruxelles. Nous exerçons des fonctions variées, nous travaillons à des endroits différents... Malgré cela, nous partageons un ensemble de valeurs qui nous poussent à nous investir chaque jour au service des Bruxellois : **Respect, Inclusion, Solidarité, Innovation et Engagement.**

Toute personne agissant au nom du CPAS incarne ces valeurs. Un groupe de collègues s'est attaché à les traduire en mots et à leur donner un sens concret. Ils ont créé un outil accessible, compréhensible et transparent pour chacun-e d'entre nous. Ce livret est le fruit de ce travail.

Il vise à montrer que, loin de n'être que des notions abstraites, ces valeurs prennent sens dans des comportements très concrets de notre quotidien. Ces comportements vous parlent déjà, nous n'en doutons pas; les voici désormais centralisés dans un guide qui doit nous servir de référence dans nos actions au quotidien, que cela soit pour nos relations avec les collègues, avec les citoyen-ne-s... ou pour des projets stratégiques du CPAS.

Maintenant, faisons en sorte que ces valeurs ne restent pas figées sur papier glacé et continuons, chacun-e à notre niveau, à les faire rayonner à travers nos beaux projets et nos comportements quotidiens.

Bonne lecture !



Rita Glineur  
Secrétaire générale (f.f.)



Khalid Zian  
Président

*« Nous considérons notre interlocuteur·trice  
– collègue ou citoyen·ne – dans sa globalité et avec égards,  
sans réserve ni a priori »*

# Respect

- Je prends le temps d'écouter mes interlocuteurs·trices sans a priori ;
- Je vérifie que mon message est bien compris par mes interlocuteurs·trices ;
- Je reconnais à mes interlocuteurs·trices le droit de ne pas être satisfait·e de mes services, j'accepte donc la critique et y réponds de manière professionnelle ;
- Je prends chaque problème au sérieux et cherche une solution ;
- Je suis poli·e en toutes circonstances ;
- Je maîtrise mes émotions ;
- Je respecte la vie privée de mes collègues et, plus généralement, de tous mes interlocuteurs·trices ;
- Je reconnais l'importance du travail de chaque collègue ;
- Je ne colporte pas d'informations confidentielles ;
- Je me comporte de manière professionnelle : je représente le CPAS ;
- J'assume les suivis convenus ;
- Je ne juge pas hâtivement les choses auxquelles je n'ai pas participé personnellement ;
- Je formule mes retours d'expérience de manière constructive ;
- Je respecte le matériel et les lieux de travail ;
- Je suis ponctuel·le aux rendez-vous et réunions.

*« Nous valorisons la diversité et l'inclusion, et nous restons ouverts d'esprit envers toutes et tous »*

# Inclusion

- J'accepte et tiens compte de la diversité au sein de notre organisation ;
- J'adopte une attitude tolérante et bienveillante avec tout le monde ;
- Je crée un espace où chacun-e se sent respecté-e ;
- Je veille à un bon accueil des nouveaux-elles collègues et à leur bonne intégration dans l'équipe ;
- J'écoute activement les autres sans préjugés ;
- Je prends en compte la difficulté de l'autre ;
- Je recherche et encourage le dialogue avec les autres ;
- Je fais attention à mon langage et j'utilise un langage qui tient compte des différences entre les genres ;
- J'accepte le feedback et réfléchis à la manière dont je communique avec les autres ;
- Je souligne les contributions des autres et donne à chacun-e la possibilité de s'exprimer (pendant les réunions, etc.) ;
- J'établis consciemment des contacts avec des personnes qui ne sont pas comme moi ;
- Je tiens compte des besoins personnels de mes collègues lors de la planification des activités (teambuilding, etc.) ;
- Je suis ouvert-e à me former sur des sujets tels que les préjugés inconscients et micro-agressions ;
- Je reste curieux-se et désireux-se de connaître les expériences des autres ;
- Je m'abonne et suis la chaîne interne « Be.Inclusive » sur HumHub.

*« Nous œuvrons ensemble à la réalisation des missions du CPAS, en travaillant en équipe et en privilégiant toujours l'intérêt général »*

# Solidarité

- J'offre spontanément mon aide en cas de difficultés ;
- J'effectue mon travail de sorte que le CPAS ne laisse personne de côté ;
- Je bannis la phrase « ce n'est pas mon problème » de mon vocabulaire ;
- Je considère les questions comme une source d'inspiration et non comme une charge ;
- Je partage l'information utile avec mon/ma responsable et mes collègues ;
- J'ose et je peux demander de l'aide si nécessaire ;
- Je soutiens les nouveaux-elles collègues en leur apportant des explications et de l'aide ; je veille à ce qu'ils/qu'elles s'intègrent dans le groupe.
- Je veille à ce que les processus et les projets soient bien documentés et compréhensibles, ce qui facilite le travail de toutes et tous ;
- Je partage spontanément mes connaissances avec les collègues et je les informe des nouveautés, en veillant à inclure celles et ceux des autres services ;
- Je veille, lorsqu'un problème urgent se présente, à ce que nous le résolvions en équipe ;
- Je fais passer les objectifs de l'équipe avant mes objectifs ;
- Je défends les décisions prises au sein de l'équipe et de l'organisation ;
- Je suis attentif-ve à ce que nous discutons régulièrement de la manière de collaborer au sein de l'équipe ainsi que des possibilités d'améliorer cette collaboration ;
- Je noue des contacts avec d'autres départements et services ;
- J'associe l'ensemble de l'équipe aux succès obtenus ;
- Je ne pointe pas du doigt les erreurs des autres mais j'aide à la recherche de solutions ;
- Je tiens compte de l'impact d'un projet sur le travail des autres ;
- Je veille à ce que nous rassemblions nos compétences et nos différences ;
- J'ai conscience qu'une équipe est bien plus que la somme des individus qui la composent.

« *Nous proposons des réponses nouvelles  
et/ou créatives face aux situations rencontrées* »

# Innovation

- J'accueille les changements positivement ;
- J'accueille favorablement l'idée du changement ;
- J'anticipe les besoins ;
- Je stimule la réflexion collective ;
- Je remets en question, si nécessaire, les procédures de travail ;
- Je m'inspire de ce qui se fait ailleurs afin d'enrichir le fonctionnement du CPAS ;
- J'œuvre de façon continue à l'amélioration des services ;
- J'améliore mes pratiques et mes réflexions professionnelles ;
- J'encourage la créativité et les initiatives pour une meilleure efficacité des services ;
- Je favorise la collaboration avec de nouveaux partenaires ;
- J'ose proposer des changements ;
- J'ai la volonté de faire évoluer les réponses aux besoins du public pour en améliorer l'efficacité ;
- Je recherche la transversalité pour faire naître de nouvelles initiatives ;
- Je cherche à améliorer mon fonctionnement ;
- J'anticipe les obstacles et difficultés ;
- J'adopte des comportements respectueux de l'environnement.

*« Nous nous impliquons durablement dans notre travail, conscient·e-s du sens et de l'importance des missions du CPAS »*

# Engagement

- Je suis concerné-e par les missions du CPAS ;
- Je participe activement à des groupes de travail ;
- Je prends part à la vie de l'équipe dans laquelle je travaille ;
- Je favorise un climat de confiance afin de mieux atteindre les objectifs ;
- J'adopte des comportements intègres et veille à la transparence des décisions ;
- J'adopte une attitude positive devant une difficulté ;
- Je me tiens informé-e des évolutions liées à ma fonction et me documente régulièrement ;
- Je cherche à accueillir de nouvelles compétences, notamment en me formant tout au long de ma carrière ;
- Je fais preuve de dynamisme et d'esprit d'entreprise ;
- Je me mobilise afin d'atteindre les objectifs professionnels ;
- Je veille à m'auto-développer régulièrement ;
- Je collabore si nécessaire à la gestion des situations d'urgence.



Centre Public d'Action Sociale  
de la Ville de Bruxelles  
Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn  
van de Stad Brussel

