



Nos 5 valeurs
essentielles

Avant-propos

Chères collègues, chers collègues,

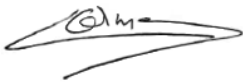
Nous sommes nombreuses et nombreux à œuvrer pour le CPAS de la Ville de Bruxelles. Nous exerçons des fonctions variées, nous travaillons à des endroits différents... Malgré cela, nous partageons un ensemble de valeurs qui nous poussent à nous investir chaque jour au service des Bruxellois : **Respect, Ouverture, 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 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 citoyens... ou pour des projets stratégiques du CPAS.

Maintenant, faisons en sorte que ces valeurs ne restent pas figées sur papier glacé et continuons, chacun 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
– collègue ou citoyen – dans sa globalité et avec égards,
sans réserve ni a priori »*

Respect

- Je prends le temps d'écouter mon interlocuteur sans a priori ;
- Je vérifie que mon message est bien compris par mon interlocuteur ;
- Je reconnais à mon interlocuteur le droit de ne pas être satisfait 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 en toutes circonstances ;
- Je maîtrise mes émotions ;
- Je respecte la vie privée de mes collègues et, plus généralement, de tous mes interlocuteurs ;
- 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 aux rendez-vous et réunions.

« Nous adoptons une attitude tolérante et bienveillante & accueillons favorablement l'idée du changement, tout en participant à la définition de son sens »

Ouverture

- J'accueille les changements positivement ;
- Je remets régulièrement mon fonctionnement et mes pratiques en question ;
- Je veille à un bon accueil des nouveaux collègues et à ce qu'ils s'intègrent dans l'équipe ;
- Je prends en compte la difficulté de l'autre ;
- J'accueille mon interlocuteur sans a priori, ni préjugés ;
- Je recherche et encourage les échanges avec les autres ;
- Je suis à l'écoute de mon interlocuteur ;
- Je privilégie le dialogue.

« 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 responsable et mes collègues ;
- J'ose et je peux demander de l'aide si nécessaire ;
- Je soutiens les nouveaux collègues en leur apportant des explications et de l'aide ; je veille à ce qu'ils 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 tous ;
- Je partage spontanément mes connaissances avec les collègues et je les informe des nouveautés, en veillant à inclure 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 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'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, conscients du sens et de l'importance des missions du CPAS »

Engagement

- Je suis concerné 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 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

