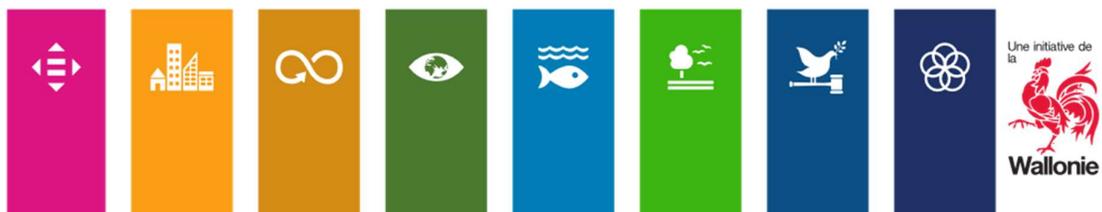




## FEUILLE DE ROUTE VERS LES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



Nom de l'organisation : Intercommunale Gabrielle Passelecq

Nom du coach : Valérie LIZEN, Smart2Circle

Date d'adoption : Mai 2024

Par : Conseil d'Administration

## 1. CONTEXTE – Un cadre international décliné au niveau wallon

En septembre 2015, les États membres des Nations Unies ont adopté un programme mondial ambitieux qui vise à promouvoir un meilleur avenir pour tous, en ouvrant la voie à l'éradication de l'extrême pauvreté, à la lutte contre les injustices et inégalités ainsi qu'à la protection de notre planète. Cet Agenda s'articule autour des 17 Objectifs de développement durable (ODD), déclinés en 169 cibles, qui définissent et traduisent les priorités pour assurer une transition juste vers un développement durable à l'horizon 2030.

Pour concrétiser ces Objectifs au niveau local, la Wallonie a lancé un appel en vue d'accompagner diverses organisations publiques et privées dans leur démarche de transition vers un développement durable.



## 2. METHODE – Notre façon de procéder

Cinq demi-journées d'accompagnement avec une coach ont été mises à notre disposition afin de faire un état des lieux de nos impacts (diagnostic) et d'identifier, avec l'aide de nos parties prenantes, les actions les plus pertinentes à mener pour contribuer aux 17 ODD (plan d'action).

### ÉLÉMENTS PRINCIPAUX DE LA MÉTHODE :

#### 1. *Engagement des parties prenantes*

- Groupe de travail multidisciplinaire composé de membres de divers secteurs de l'intercommunale, sur base d'un appel à volontaires ;
- Réunion en novembre 2024 d'un panel de 15 représentants des parties-prenantes : travailleurs de plusieurs services, parents d'enfants fréquentant nos crèches, cliente de Télé Assistance, professionnels du réseau de soins de santé mentale, directeur du Logipôle (institution partenaire fournissant divers services logistiques) ;
- Sondage en ligne ouvert au grand public et au personnel de l'intercommunale : 51 réponses traitées ;
- Avis du Comité d'Usagers du CHP Chêne aux Haies ;

#### 2. *Pilotage, y compris pour la mise en œuvre de la feuille de route*

Pour la conception de la feuille de route :

- Groupe de travail multidisciplinaire composé de membres de divers secteurs de l'intercommunale, sur base d'un appel à volontaires.

Pour la validation officielle de la feuille de route :

- Comité de Direction de l'Intercommunale ;
- Conseil d'Administration de Direction de l'Intercommunale.

Pilotage :

- Réunion semestrielle du groupe de travail ODD ;
- A partir de 2025, présentation des résultats atteints ou non, par rapport aux objectifs chiffrés fixés dans la feuille de route, dans le rapport annuel de gestion présenté annuellement au Conseil d'Administration, à l'Assemblée Générale et disponible pour le grand public.





## Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde

### NOTRE IMPACT POSITIF : +2 (Important)

#### Éléments illustrant notre impact positif :

Nous procurons à un millier de travailleurs une rémunération correcte (barèmes légalement encadrés) et un ensemble d'avantages.

Quand une personne que nous accompagnons a des difficultés financières, nous proposons un plan de paiement sans intérêt. Nous recourons très peu à la justice pour le contentieux financier.

Notre pôle social est très développé. Nous ne sélectionnons pas les patients ou résidents sur base de leurs revenus et ne pratiquons pas de suppléments pour chambre particulière.

### NOTRE IMPACT NÉGATIF : -1 (Peu important)

#### Éléments illustrant notre impact négatif :

Problème d'accès à l'hôpital pour les personnes avec des animaux de compagnie (pas les moyens de payer une pension), accessibilité des soins de manière général au public pauvres.





## Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable

### NOTRE IMPACT POSITIF : +2 Éléments illustrant notre impact positif : (Important)

Notre restaurant d'entreprise pratique des prix assez bas et il est labellisé cantine durable (circuits courts, etc.).

Nos diététiciennes gèrent la bonne nutrition des patients et des résidents et veillent à la fourniture de repas équilibrés en crèche. Le service de repas à domicile d'Acasa s'adresse principalement à des personnes isolées ou en perte d'autonomie.

### NOTRE IMPACT NÉGATIF : - 2 Éléments illustrant notre impact négatif : (Peu important)

Nos distributeurs de « snacking » encouragent la « malbouffe ». La cantine ne propose pas que des produits durables (circuits courts, bio, *fair trade*) et équilibrés. Notre gaspillage alimentaire est important.





## **Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge**

### **NOTRE IMPACT POSITIF : +3 (Très important)** **Éléments illustrant notre impact positif :**

Par sa mission première, notre intercommunale contribue à la santé globale de la population.

De nombreuses mesures sont mises en œuvre pour favoriser la santé et le bien-être du personnel : de l'accès à la salle de sport à l'assurance hospitalisation à prix réduit.

Pour les patients, l'activité physique est encouragée et il existe un jardin thérapeutique.

### **NOTRE IMPACT NÉGATIF : -1 (Peu important)** **Éléments illustrant notre impact négatif :**

La pénibilité du travail a un impact sur la santé de nos travailleurs : principalement leur santé mentale.

Certaines initiatives sont encore trop peu connues (projets vélo). La terrasse de la cantine est accessible aux fumeurs.





**Assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie**

**NOTRE IMPACT POSITIF : +2 (Important) Éléments illustrant notre impact positif :**

Les jeunes hospitalisés au Chêne aux Haies ont accès à une école. Notre centre Formehos et notre politique de formation favorisent la formation continue des professionnels.

Nous exploitons sept crèches et trois autres sont en projet.

Nous collaborons avec de nombreuses écoles.

**NOTRE IMPACT NÉGATIF : -1 (Peu important) Éléments illustrant notre impact négatif :**

Nous n'offrons pas encore un accès aux formations suffisamment équitable pour certains métiers (ouvriers notamment).





## Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles

**NOTRE IMPACT POSITIF : +1** **Éléments illustrant notre impact positif :**  
(Peu important)

Le recrutement du personnel et la politique salariale ne sont pas discriminatoires.

**NOTRE IMPACT NÉGATIF : -1** **Éléments illustrant notre impact négatif :**  
(Peu important)

La répartition des postes de direction n'est pas paritaire: grande majorité féminine sur le terrain, masculine à partir du niveau des cadres. Le domaine de la petite enfance et plus spécifiquement en crèche, est un milieu où les hommes sont très peu représentés (sans doute en raison de la formation initiale).





## **Garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable**

**NOTRE IMPACT POSITIF : +1** **Éléments illustrant notre impact positif :**  
**(Peu important)**

Fontaines à eau dans les pavillons/services, contrôles réguliers de la qualité de l'eau par une société extérieure.  
 Fourniture d'eau fraîche en cas de canicule.

**NOTRE IMPACT NÉGATIF : -2** **Éléments illustrant notre impact négatif :**  
**(Important)**

Manque de confiance concernant l'hygiène des fontaines et des robinets ; peu de visibilité quant au gaspillage de l'eau.  
 L'eau que nous évacuons est probablement très polluée (médicaments...). Peu d'utilisation de l'eau de pluie.





## **Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable**

**NOTRE IMPACT POSITIF : +1** **Éléments illustrant notre impact positif :**  
(Peu important)

250Kwh de puissance installée en panneaux photovoltaïques, présence d'un référent énergie dans chaque service, utilisation de voitures électriques. Les nouvelles constructions (de crèches notamment) s'inscrivent dans un concept d'énergie renouvelable.

**NOTRE IMPACT NÉGATIF : -3** **Éléments illustrant notre impact négatif :**  
(Très important)

Peu de lumières à minuteries. Le télétravail demande de laisser les PC allumés. Chauffage au gaz et au mazout. Faible performance énergétique des bâtiments.





## **Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous**

**NOTRE IMPACT POSITIF : +2** **Éléments illustrant notre impact positif :**  
(Important)

Respect du cadre dans la mesure des possibilités, rémunération au barème. Création et développement du pôle non hospitalier, limitation des temps partiels imposés, pas de service coupé, peu d'intérim et de sous-traitance. Forte concertation syndicale.

**NOTRE IMPACT NÉGATIF : 0** **Éléments illustrant notre impact négatif :**  
(Pas d'impact)

Plans d'embauche éphémères.





## **Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation**

**NOTRE IMPACT POSITIF : +1** **Éléments illustrant notre impact positif :**  
**(Peu important)**

Modernisation et adaptation des infrastructures suivant un plan pluriannuel. Création d'un logipôle rationalisant les services logistiques.

**NOTRE IMPACT NÉGATIF : 0** **Éléments illustrant notre impact négatif :**  
**(Pas d'impact)**

Certaines de nos constructions ne répondent pas entièrement à tous les enjeux environnementaux. Exemple : un nouveau bâtiment non équipé de citernes eau de pluie.





## Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre

**NOTRE IMPACT POSITIF : +1** **Éléments illustrant notre impact positif :**  
**(Peu important)**

Engagements sans discrimination, collaborations pour l'envoi de matériel dans des pays en difficulté (Syrie/Ukraine,...), don de matériel déclassé, lien entre santé et pauvreté, accès aux services pour tous les niveaux de revenus.

**NOTRE IMPACT NÉGATIF : 0** **Éléments illustrant notre impact négatif :**  
**(Pas d'impact)**

-





## **Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables**

### **NOTRE IMPACT POSITIF : +1** **Éléments illustrant notre impact positif :** **(Peu important)**

Projet de logement pour personnes précarisées, référent logement, rôle des assistants sociaux pour la recherche de logement des patients, hébergement des personnes âgées, activités culturelles (atelier 47B), partenariats avec des acteurs culturels

### **NOTRE IMPACT NÉGATIF : -1** **Éléments illustrant notre impact négatif :** **(Peu important)**

Certains sites sont peu accessibles en transports en commun (Chêne aux Haies notamment). Peu d'accès de nos zones vertes aux riverains.





## Établir des modes de consommation et de production durables

### **NOTRE IMPACT POSITIF : +1** **Éléments illustrant notre impact positif :** **(Peu important)**

Partenariat avec des entreprises locales, agriculteurs locaux, tri des déchets. Partenariat avec des filières de recyclages notamment pour le matériel électronique (ASBL Droits et Devoirs) ainsi que pour les cartouches d'impression informatique, le bois, les déchets verts, le marc de café....

### **NOTRE IMPACT NÉGATIF : -2** **Éléments illustrant notre impact négatif :** **(Important)**

Déchets et gaspillages alimentaires (notamment liés aux exigences AFSCA). Difficulté de conscientiser le public des maisons de repos au tri des déchets.





## Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

**NOTRE IMPACT POSITIF : +1** **Éléments illustrant notre impact positif :**  
(Peu important)

Projet vélo. Amélioration très partielle et lente de nos performances énergétiques.

**NOTRE IMPACT NÉGATIF : -3** **Éléments illustrant notre impact négatif :**  
(Très important)

Pas de mesure de notre empreinte carbone. Infrastructures peu adaptées aux épisodes de forte chaleur. Nombreux problèmes de vannes thermostatiques. Manque d'abris couverts pour les vélos.





## **Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable**

**NOTRE IMPACT POSITIF : 0** **Éléments illustrant notre impact positif :**  
(Pas d'impact)

Tri des déchets

**NOTRE IMPACT NÉGATIF : 0** **Éléments illustrant notre impact négatif :**  
(Pas d'impact)

Pas de politique relative à l'utilisation du plastique. Pas de tri ni de traitement des déchets liquides. Peu de visibilité sur la qualité du poisson que nous consommons.





**Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des terres et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité**

**NOTRE IMPACT POSITIF : +1** **Éléments illustrant notre impact positif :**

**(Peu important)**

Le Groupe Biodiversité a pris de nombreuses initiatives pour valoriser l'espace vert du site, notamment la création d'un écopâturage.

**NOTRE IMPACT NÉGATIF : -2** **Éléments illustrant notre impact négatif :**

**(Important)**

Encore beaucoup de tontes et de gestion de nos espaces verts sans réflexion écologique structurée. Emprunte au sol de nos projets de construction (ex. Dali). Peu de visibilité sur l'impact biodiversité des produits alimentaires que nous consommons (ex. beaucoup de viande).





**Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous**

**NOTRE IMPACT POSITIF : +1** **Éléments illustrant notre impact positif :**  
(Peu important)

Personne de confiance, formation sur la gratitude, réflexion constante autour des alternatives à la contention physique.  
Prise en charge des internées.

**NOTRE IMPACT NÉGATIF : -1** **Éléments illustrant notre impact négatif :**  
(Peu important)

Nécessité d'augmenter les formations continues pour éviter l'escalade relationnelle soignant-soigné.





## Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser

**NOTRE IMPACT POSITIF : 0** Éléments illustrant notre impact positif :  
(Pas d'impact) -

**NOTRE IMPACT NÉGATIF : 0** Éléments illustrant notre impact négatif :  
(Pas d'impact) -



## 4. ENJEUX STRATEGIQUES ET PLAN D' ACTIONS

Dans cette dernière partie, nous définissons nos principaux enjeux en matière de développement durable. Nous définissons nos ambitions et les actions prévues pour atteindre celles-ci. Enfin, nous présentons les indicateurs qui permettront d'en suivre la bonne réalisation.



## Qualité des soins et des services



**ENJEU** : Il est crucial de s'assurer que les bénéficiaires de nos services ne subissent aucun impact négatif lors des prises en charge et qu'ils soient soignés de la manière la plus efficiente selon nos ressources et les connaissances scientifiques disponibles.

**AMBITION** : Maintenir la position du Chêne aux Haies comme un leader du secteur en matière de qualité et sécurité des soins, et étendre progressivement les bonnes pratiques aux autres services de l'intercommunale.

### ACTIONS :

- Renouveler l'accréditation du Chêne aux Haies (désormais étendue aux équipes mobiles)
- Déployer progressivement une politique de Qualité et Sécurité dans les autres services
- Partager nos compétences et bonnes pratiques via des formations ouvertes à l'extérieur

Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
% de critères rencontrés lors de l'accréditation	%	-	80%	-	-	85%	-	-	90%
Nombre d'événements indésirables graves ou très graves au Chêne aux Haies, par 1000 journées	Ratio	x	x-5%	x-10%	x-15%	x-20%	x-20%	x-20%	x-20%
Participants externes, par an, à des formations continues organisées par nous et données par des membres de notre personnel	Nombre	x	x+5%	x+10%	x+15%	x+20%	x+20%	x+20%	x+20%
Nombre des événements indésirables modérés / graves et très graves qui font l'objet d'un débriefing formel (PNH)	Nombre	0	1	2	3	4	5	5	5
% des événements indésirables modérés / graves et très graves qui font l'objet d'un débriefing formel	%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nombre de service ayant accès à la déclaration d'évènement indésirable et à son débriefing	Nombre	25	28	31	34	37	40	43	45



## Qualité de vie au travail



**ENJEU** : Notre qualité de vie au travail ne va pas de soi, au vu notamment des pénuries de personnel, de certains aspects organisationnels (permanence 24h/24, complexité administrative...) et des spécificités de certains bénéficiaires. Or, le bien-être de nos équipes est non seulement un objectif en soi, mais aussi une condition pour maintenir la qualité de nos prises en charge.

### **AMBITION** :

Maintenir un indice de bien-être positif sur l'échelle de bien-être quotidien (qui va de -2 à +2).

### **ACTIONS** :

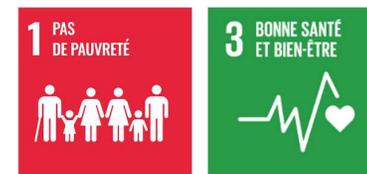
- Mesurer le bien-être au quotidien et apporter des réponses rapides aux dégradations constatées
- Déployer largement une enquête annuelle sur culture sécurité et bien-être (SCORE)
- Mieux repérer et accorder un meilleur suivi aux agressions du personnel
- Augmenter la participation du personnel à des formations liées au bien-être (Manutention, gestion du stress, bien-être au travail, CAMP...)
- Former davantage les chefs à la bonne gestion des horaires
- Augmenter l'utilisation des rapports circonstanciés positifs et des formulaires de remerciement par rapport à 2023.
- Prendre chaque année au moins une action répondant à la campagne "ce qui est important pour le personnel »



Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Nombre de réponses mensuelles à l'enquête de bien-être quotidien	Nombre	-	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000
Indice de bien-être quotidien moyen annuel	Cotation	-	>=0	>=0	>=0	>=0	>=0	>=0	>=0
Taux de réponses à l'enquête de bien-être annuelle	%	-	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%
Indice de bien-être exprimé dans l'enquête annuelle (à préciser en temps utile)	Cotation	-	-	-	-	-	-	-	-
Part des agressions connues (via accident de travail / événement indésirable ou faits de tiers) qui ont fait l'objet d'un suivi par les RH	%		50%	60%	70%	80%	80%	80%	80%
% du personnel ayant suivi sur l'année une formation liée au bien-être	%		20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%
% des chefs ayant suivi chaque année une formation à la bonne gestion des horaires	%		20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%
Nombre de rapports circonstanciés positifs et de formulaires de remerciement	Nombre								
Nombre d'actions décidées chaque année suite à la campagne "ce qui est important pour le personnel"		-	1	1	1	1	1	1	1



## Accessibilité des soins et services



**ENJEU** : En tant que service public, nous visons à assurer un accès pour tous à nos soins et services. La précarité et l'isolement de nombreux citoyens dans notre région exigent des efforts particuliers de notre part en matière de communication et de partenariats avec les acteurs du tissu social et sanitaire de Mons-Borinage.

**AMBITION** : Augmenter la satisfaction du patient par rapport au délai d'admission dans les différents services, diminuer le nombre de refus dans les crèches, diminuer le nombre de patients qui refusent une prise en charge pour raisons financières, géographiques ou de gardes de proches ou d'animaux.

### ACTIONS :

- Remise en place d'enquêtes de satisfaction
- Suivi rigoureux des taux d'occupation
- Consultation des médecins et équipes mobiles

Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Enquête de satisfaction : taux de difficultés financières, taux de difficultés dans le délai d'admission		-	-	-	-	-	-	-	-
Taux d'occupation réelle dans les crèches (enfant/place/jour)	%	x	-	-	x+3%	-	-	-	x+5%
Taux d'occupation au Chêne aux Haies	%	x	-	-	x+3%	-	-	-	x+5%
Taux d'occupation en Maisons de repos	%	x	-	-	x+3%	-	-	-	x+5%



## Soins intégrés



**ENJEU** : Le travail en réseau est un enjeu crucial pour notre intercommunale qui est implantée au sein d'une ville où se sont développés de nombreux services d'aide aux personnes. Pour être efficaces et cohérentes sur le long terme, les prises en charges doivent être coordonnées. Notre offre de soins doit être adaptée aux besoins de la population en tenant compte des autres services existants.

**AMBITION** : Augmenter et pérenniser les partenariats entre équipes internes et externes à l'intercommunale.

### ACTIONS :

- Créer une carte réseau et programmer des rencontres afin de présenter les différentes équipes entre elles

Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Nombre de services qui ont reçu au moins un service interne ou externe pour favoriser le partenariat	Nombre	-	20	30	40	50	50	50	50
Nombre de partenaires cliniques qui ont participé à des réunions de présentation;	Nombre	-	10	15	20	20	20	20	20



## Développement de l'offre et innovation



**ENJEU** : Les besoins de notre population en matière de santé et d'autonomie sont en forte augmentation. Les moyens que la société alloue à la santé ne pourront pas suivre la même évolution. Les attentes évoluent également. Nous devons donc faire preuve de créativité au niveau du contenu de notre offre (quels services proposons-nous) et de ses modalités (utilisation du numérique par exemple).

**AMBITION** : Adapter constamment notre offre aux besoins et attentes de la population de Mons-Borinage.

### ACTIONS :

- Répondre régulièrement à des appels à projets
- Augmenter l'implication des usagers et des pairs

Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Nouveaux projets lancés chaque année qui élargissent ou améliorent fondamentalement l'offre de soins	Nombre	-	2	2	2	2	2	2	2
Pair-aidants rémunérés	Nombre	-	2	2	3	3	4	4	5
Services qui invitent régulièrement les usagers / bénéficiaires dans les réunions où se prennent les décisions à leur égard	Nombre	-	1	-	5	-	10	-	15
Services où les usagers / bénéficiaires sont impliqués activement au moins une fois par an dans les tableaux blancs	Nombre	-	2	-	-	10	-	-	22
Comités / instances officielles dans lesquelles les usagers / patients sont représentés	Nombre	-	2	5	6	6	6	6	6



## Recrutement, développement et fidélisation du personnel



**ENJEU** : Notre activité consistant en services aux personnes, elle repose essentiellement sur notre capacité à disposer d'équipes compétentes et motivées. L'attraction des talents, le recrutement, la formation, la communication interne et de manière générale, l'épanouissement de chaque collègue, constituent donc pour nous un enjeu central.

**AMBITION** : Maintenir un nombre d'ETP rémunérés proche du cadre du cadre et offrir un programme de formation pertinent pour l'ensemble des catégories de personnel

### ACTIONS :

- Poursuivre notre politique active de recrutement et d'intégration des nouveaux collaborateurs
- Développer un plan de formation structuré
- Développer un suivi quantitatif des formations suivies par le personnel
- Augmenter la fréquence des évaluations
- Redéfinir une politique de communication pour le recrutement

Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Nombre de mois sur l'année où les ETP rémunérés sont inférieurs à 95% du cadre budgété	Nombre	-	<=1	<=1	<=1	<=1	<=1	<=1	<=1
Nombre d'heures de formation par ETP, par département	Heures	-	-	7	7	7	7	7	7
Nombre d'évaluations par an, par 100 ETP	Ratio	-	20	25	30	30	30	30	30



## Santé financière



**ENJEU** : Les autorités mettent à notre disposition des ressources (un financement) pour assurer nos missions. Au mieux nos coûts sont maîtrisés, nos recettes optimisées et nos gaspillages limités, au plus nous sommes en mesure d'assurer, sur le long terme, un service de qualité à un grand nombre de personnes.

**AMBITION** : Maintenir un résultat positif, permettant un renouvellement adéquat des investissements.

### ACTIONS :

- Assurer un suivi régulier des principaux postes de recettes et de dépenses.

Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Résultat d'exploitations conforme aux prévisions du plan stratégique	Oui/non	-	-	-	-	-	-	-	-
Charges d'investissement et d'emprunt conformes aux prévisions	Oui/non	-	-	-	-	-	-	-	-



## Organisation efficiente



**ENJEU** : Par sa taille, son nombre de sites et d'activités, son cadre réglementaire et le caractère sensible des données dont elle dispose, notre intercommunale est vulnérable à des phénomènes bureaucratiques : haute charge administrative pour les équipes, difficultés de communication, lenteur de réponse par les services de support, risque de fuite de données, etc. Un travail constant sur l'efficience de nos processus est donc indispensable.

**AMBITION** : Améliorer la satisfaction des collègues vis-à-vis de l'efficience perçue des services de support

### ACTIONS :

- Développer la culture et les processus d'amélioration continue au sein des services de support
- Mesurer régulièrement la satisfaction des équipes au sujet de l'efficience des services de support
- Identifier et traiter (supprimer, améliorer, expliquer) les tâches que les équipes perçoivent comme trop bureaucratiques

Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Taux de satisfaction des équipes par rapport à l'efficience de l'Informatique	%	-	X	50%	50%	50%	50%	50%	60%
Taux de satisfaction des équipes par rapport à l'efficience de la Maintenance	%	-	X	50%	50%	50%	50%	50%	60%
Taux de satisfaction des équipes par rapport à l'efficience du Service du Personnel	%	-	X	50%	50%	50%	50%	50%	60%
Taux de satisfaction des équipes par rapport à l'efficience de la Communication interne	%	-	X	50%	50%	50%	50%	50%	60%
Taux de satisfaction des équipes par rapport à l'efficience des processus d'achats courants et d'approvisionnement	%	-	X	50%	50%	50%	50%	50%	60%
Nombre cumulé de tâches bureaucratiques supprimées, améliorées ou expliquées	Nombre	10	40	50	60	70	80	90	100



## Leadership collectif et inclusif



**ENJEU** : Nous devons accorder une écoute active et systématique des personnes dont nous prenons soin. Tout patient, usager, résident, bénéficiaire mais aussi tout collègue, doit se sentir considéré pour la personne qu'il est, écouté et impliqué dans les décisions.

**AMBITION** : Ecouter de manière plus systématique et structurée les attentes de nos principaux publics-cibles. Favoriser un climat de sécurité psychologique et d'amélioration continue au sein des équipes.

### ACTIONS :

- Doter chaque service d'au moins un outil de récolte des attentes ou de la satisfaction des usagers. Exemple : enquête de satisfaction, démarche "ce qui est important pour vous", etc.
- Doter également chaque équipe d'au moins un lieu de "réflexivité", c'est-à-dire un lieu où chaque membre de l'équipe participe activement à une réflexion sur le fonctionnement de l'équipe et les améliorations possibles.
- Mise en œuvre d'une politique formelle de diversité et inclusion et sensibilisation des leaders et équipes



Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Part des services qui adressent au moins une fois par an à tous leurs usagers une enquête sur leur satisfaction ou leurs attentes	%	-	50%	90%	95%	95%	95%	95%	95%
Taux global de satisfaction par service (cf. enquête de satisfaction patients)	%	-	>=0	>=0	>=0	>=0	>=0	>=0	>=0
Taux de remplissage des enquêtes de satisfaction mesuré dans chaque service	%		N						60%
Part des services ayant tenu au moins 3 heures de "réflexivité" sur l'année.	%	-	50%	90%	95%	95%	95%	95%	95%
Nombre de chefs formés chaque année à des méthodes de gestion participative (ex. tableaux blancs)	Nb	-	20	20	20	20	20	20	20
Score à la question du type "Ici, on utilise les commentaires et suggestions des travailleurs" dans l'enquête sur la culture qualité	Cotation	-	>=0	>=0	>=0	>=0	>=0	>=0	>=0
Score à la question du type "Dans votre service, les désaccords sont résolus de manière adéquate" dans l'enquête sur la culture qualité	Cotation	-	>=0	>=0	>=0	>=0	>=0	>=0	>=0
Nombre de travailleurs formés aux questions de diversité / Inclusion	Nombre	-		20	20	20	20	20	20



## Changement climatique



**ENJEU** : Il est particulièrement important pour l'Intercommunale de limiter l'impact sur le changement climatique, car celui-ci influence la santé. Elle doit aussi adapter ses infrastructures (bâtiments et environnement naturel) pour le bien-être des patients, résidents et bénéficiaires, de même que pour son personnel.

**AMBITION** : Augmenter le recours aux énergies à basse émission, adapter nos modes de déplacements

### ACTIONS :

- Electrifier progressivement l'ensemble du parc automobile
- Encourager les déplacements à vélo

Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Pourcentage du parc de véhicules électrique	%	-	15%	-	-	-	-	-	100%
Nombre de membres du personnel qui se déplacent régulièrement à vélo	Nombre	x	x+10%	x+20%	x+20%	x+20%	x+20%	x+20%	x+20%
Mise en place d'un espace vert ombragé / pavillon		-	1	1	1	1	1	1	1



## Gestion de l'énergie



**ENJEU** : L'ampleur de notre activité génère une grande consommation de ressources énergétiques (électricité, chauffage, informatique et déplacements). L'intercommunale veut limiter sa consommation et utiliser au maximum des ressources durables, Des référents énergie mettront tout en œuvre pour réduire la consommation. La mobilité douce devra être davantage encouragée.

**AMBITION** : Réduire nos consommations d'électricité, de gaz et de mazout de chauffage tout en augmentant notre pourcentage de production d'électricité verte.

### ACTIONS :

- Communication des bonnes pratiques de réduction de la consommation, référents énergétiques, remplacement de l'ancien éclairage par du LED, détection de présence, isolation des bâtiments, remplacement des chaudières par des pompes à chaleur, réduction des consignes de chauffage, critères de performance énergétique dans le cahier des charges pompes à chaleur (ex. engagement rendement sur 10 ans), système mesure sur pompe à chaleur.

Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Consommation électrique (base = 2023)	KWh/m <sup>2</sup>	X	-	X - 5%	-	-	-	-	X - 20%
Consommation électrique (base = 2023)	kWh/ETP	-	-	-	-	-	-	-	-
Consommation de gaz (base = 2023)	m <sup>3</sup> /m <sup>3</sup>	X	-	X - 5%	-	X - 20%	-	-	X - 50%
Consommation de mazout de chauffage	L	-	-	-	-	-	X	-	0
Part d'électricité verte (base = 2023)	%	X	-	2x	-	-	3x	-	5x



## Gestion de l'eau



**ENJEU** : L'Intercommunale est une grande consommatrice d'eau. Il est essentiel de prévoir la récupération et l'utilisation systématique de l'eau de pluie dans les nouveaux bâtiments qui seront construits ainsi que dans la transformation des infrastructures existantes. Il faut également limiter les gaspillages d'eau potable.

**AMBITION** : Utiliser l'eau de pluie dans toutes les nouvelles constructions et investir dans une citerne de grande capacité pour la Buanderie. Déployer le réseau d'eau de pluie pour les toilettes.

### ACTIONS :

Installation de citernes d'eau de pluie et raccordement aux toilettes et aux installations des technicien.nes de surface. Installer un maximum de robinets à détection dans les sanitaires communs. Installer des lave-vaisselles dans tous les services (cuisines personnel et patients). Communication des bonnes pratiques d'économie de l'eau.

Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Consommation d'eau (base = 2022 - 2023 était une année faussée)	m <sup>3</sup> /ETP et Lits	-	-	X - 5%	-	X - 10%	-	-	X - 20%
Volume de citerne d'eau de pluie créé	M3	0	-	100	-	200	-	-	400



## Gestion des déchets



**ENJEU** : L'institution produit beaucoup de déchets au niveau des cuisines, des soins et de l'entretien. Il est essentiel de limiter la production de déchets et d'accentuer l'utilisation des filières de revalorisation.

**AMBITION** : Améliorer la qualité du tri de 23 types de déchets (diminuer les coûts et la quantité totale de déchets)

### ACTIONS :

- Etendre la formation du personnel, placement de poubelles adéquates, sensibilisation de la patientèle, amélioration de la communication, reprise des déchets par les fournisseurs, diminution des déchets à la base avec l'économat dans la boucle, compost ou système de biométhanisation pour sortir les déchets organiques du B1.

Indicateurs (KPI)		Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Quantité de déchets résiduels produite par ETP (B1)	tonnes/ETP	-	100%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%
Quantité de déchets infectueux produite par ETP Chêne aux Haies (B2)	tonnes/ETP	-	100%	x%	x%	x%	x%	x%	x%	x%
Part des demandes de mobilier hors checklist validée par quelqu'un	%	-	-	Max. 5%	Max. 5%	Max. 5%	Max. 5%	Max. 5%	Max. 5%	Max. 5%
Quantité de B2	tonnes/ETP	-	100%	-	-	90%	-	-	-	80%
Quantité de B1	tonnes/ETP	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quantité de PMC	M3/ETP	-	100%	-	-	-	-	-	-	-
Quantité de carton	tonnes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Installation de poubelles de tri dans toutes les salles de repos / réunion du personnel	%			100%						
Installation de poubelles de tri pour les patients / bénéficiaires / résidents	services	-	2 CHP	4 crèches	+3 services	+3 services	+3	+3	+3	100%



## Biodiversité



**ENJEU** : En créant des habitats et en protégeant des espèces dans son parc de 28 hectares, le CHP Chêne aux Haies veut devenir une zone de développement d'espèces au sein de son réseau écologique. A des degrés divers, chacun de nos nombreux sites recèle un potentiel de biodiversité.

**AMBITION** : Devenir un couloir écologique entre 3 ZHIB (Zone Humide d'Intérêt Biologique) que sont le Bois d'Havré, le captage des eaux de Nimy et le Pichepot à Hyon.

### ACTIONS :

- Créations d'habitats via le reboisement du site (haies vives) et de points d'eau (mares).
- Création de pelouses en fauchage tardif traversées par un chemin tondu.

Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Plantation de haies variées et sauvages (sureaux, houx, noisetiers, ..)	m	-	5	5	5	5	5	5	5
Plantation d'arbres fruitiers lors de la journée de l'arbre	nbre	-	5	5	5	5	5	5	5
Créations de petites mares	nbre	-	1	-	1	-	1	-	1
Créations de prairies fleuries	are	-	0,5	-	0,5	-	0,5	-	0,5
Pose d'hôtels à insectes	nbre	-	1	1	1	1	1	1	1
Pose de nichoirs	nbre	-	10	10	10	10	10	10	10
Pose d'abris pour les hérissons et chauves-souris	nbre	-	2	2	2	2	2	2	2
Gestion des tontes des pelouses - fauchage tardif	% pelouse	-		10	15	20	25	30	



## Alimentation durable pour les patients, bénéficiaires et travailleurs



**ENJEU** : L'alimentation durable pour les bénéficiaires et les travailleurs est un enjeu pour l'intercommunale car, en tant qu'institution de soin, nous pouvons favoriser l'accès à une alimentation saine. Le nombre de repas étant important, nous devons aussi limiter le gaspillage alimentaire.

**AMBITION** : Réduire le gaspillage alimentaire sur le site du CHP en réajustant la production alimentaire, Réduire les déchets à la base et recycler au maximum les déchets résiduels

### ACTIONS :

- Réajuster la production alimentaire sur le site : en pesant les retours plateau / patient
- Récupérer une cantine labellisée "manger demain" grâce à des partenariats avec des producteurs locaux

Indicateurs (KPI)	Unité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Quantité de déchets résiduels par journée facturée	kg/Jr		x	x-5%		x-10%			x-20%
Pourcentage de déchet alimentaire issus du self et des retours patients (poids jeté / Poids produit)(Logipôle)		-		-	-	-	-	-	-

