

VILLE DE BRUXELLES

MANAGEMENT TEAM





STAD BRUSSEL

MANAGEMENT TEAM

CODE DEONTOLOGIQUE

Hôtel de Ville, Grand-Place
1000 Bruxelles - BE

 +32 (0)2 279 49 51
 +32 (0)2 279 23 91

Stadhuis, Grote Markt
1000 Brussel - BE

INDEX

AVANT-PROPOS 3

A | LA QUALITÉ ET L'ORIENTATION USAGERS 5

B | LA TRANSPARENCE 5

C | LE DEVOIR DE DISCRETION ET LE SECRET PROFESSIONNEL..... 6

D | LA LOYAUTE 6

E | L'INTEGRITE ET L'IMPARTIALITE 7

F | LE DEVELOPPEMENT D'UN CADRE DE TRAVAIL RESPECTUEUX ET CONSTRUCTIF 8

G | LA RESPONSABILITE ENVERS LES GENERATIONS FUTURES..... 9

AVANT-PROPOS

L'action publique locale doit non seulement être conforme à la loi et au principe de bonne gouvernance, mais elle doit également respecter l'éthique (système de valeurs régissant le comportement humain) et la déontologie (ensemble de devoirs minimums exigibles par les professionnels dans l'accomplissement de leur activité).

Ce Code se veut très étendu et global. En effet, il est nécessaire de sauvegarder et d'améliorer la confiance des usagers dans le bon fonctionnement de la fonction publique locale, en stimulant le comportement éthique et déontologique de l'ensemble des membres du personnel. Plus fondamentalement, ce Code Déontologique permettra, par la formation et la communication, de les conscientiser aux valeurs et aux règles de conduite communes.

Le Code constitue également une mesure de bonne gouvernance en ce sens qu'il offre aux membres du personnel un texte de référence compréhensible, accessible et transparent.

Principes directeurs du Code Déontologique

Les bonnes pratiques reprises dans ce document doivent être intégrées dans le comportement de chacun : le membre du personnel agira « en bon père de famille ». Si ces valeurs et les principes de base s'inscrivent dans la durée, le Code, quant à lui, pourra évoluer afin de s'adapter aux situations nouvelles et à l'expérience acquise.

La priorité est toujours accordée à la prévention : ainsi, il est de la responsabilité de la ligne hiérarchique de s'assurer que ce Code soit publié, diffusé, connu et compris par toutes les personnes concernées et, plus important, qu'il soit "vécu" par chacun.

Champ d'application

Le Code s'applique à tous les membres du personnel de la Ville de Bruxelles quel que soit leur statut, grade, rang ou fonction. Il contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations entre membres du personnel, et avec les usagers, qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales.

Présentation du Code Déontologique

Les missions des services publics locaux bruxellois se concrétisent dans l'action de ses membres du personnel. Ainsi, le Code regroupe et explicite les valeurs et les règles de conduite qui doivent les guider dans l'accomplissement de leurs missions.

Dans les relations à l'égard des usagers, dans leurs relations mutuelles et à l'égard des partenaires, ces valeurs et règles de conduite sont la qualité et l'orientation usagers, la transparence, le devoir de discrétion et le secret professionnel, la loyauté, l'intégrité et l'impartialité, le développement d'un cadre de travail respectueux et constructif, et enfin, la responsabilité envers les générations futures.

La mise en œuvre

Chaque Directeur général assure l'information et, éventuellement, la formation efficaces et régulières des membres du personnel en ce qui concerne les dispositions du présent Code (et ses modifications). Par ailleurs, il veille à ce qu'ils respectent les dispositions de ce Code (et ses modifications).

Tout projet de modification de ce cadre déontologique doit au préalable être soumis pour avis à la négociation syndicale.

A | La qualité et l'orientation usagers

Agir avec professionnalisme, c'est fournir au quotidien un travail de qualité au service des usagers.

Travail de qualité

Nous sommes disponibles et traitons les demandes légitimes dans les meilleurs délais en effectuant un travail de qualité. Pour ce faire, nous mobilisons toutes les compétences utiles. Nous faisons preuve de respect et d'écoute à l'égard des personnes avec lesquelles nous entrons en relation.

Disponibilité

Nous respectons les heures de services et notre présence est requise sur le lieu où le service doit être fourni. Nous tenons à être ouverts et disponibles pour ceux qui veulent faire appel au service.

Compétences et fiabilité

Nous veillons à posséder ou à acquérir les compétences suffisantes à l'exercice des missions qui nous sont confiées. Nous devons en effet avoir les aptitudes et les connaissances qui nous permettent de faire du bon travail. Nous formulons nos conseils, avis avec précision, de façon complète et concrète.

Courtoisie

Nous sommes consciencieux, correct, courtois et abordable dans nos relations, tant avec nos collègues qu'avec le public. Nous nous efforçons d'être aussi serviables que possible. Si la question ne relève pas de notre compétence, nous orientons le citoyen vers le service compétent.

Au service des usagers

Nous exécutons nos missions et tâches en vue de réaliser les objectifs du service auquel nous appartenons. Ces objectifs servent une finalité commune, à savoir la satisfaction et le service aux usagers. Toutes les actions menées doivent concourir à atteindre cet objectif.

B | La transparence

Information des usagers

Nous nous montrons ouverts et transparents pour tout usager qui souhaite obtenir une réponse à ses questions. Nous veillons à ce que l'information à laquelle l'usager a raisonnablement droit soit complète et adéquate.

Motivation des décisions

Le droit à l'information des usagers implique également que les décisions qui ont des effets sur leurs droits, leurs libertés, leurs intérêts, soient suffisamment motivées en droit et en fait.

Publicité des documents administratifs

Nous garantissons également aux usagers le droit d'accès aux documents administratifs conformément à la réglementation en vigueur en matière de publicité de l'administration.

C | Le devoir de discrétion et le secret professionnel

Confidentialité et secret professionnel

Dans le cadre de notre obligation générale de discrétion, nous veillons à ne pas divulguer à des tiers des informations de nature confidentielle dont nous avons connaissance dans l'exercice de nos fonctions et nous évitons d'avoir accès à des informations qui ne nous sont pas destinées.

En outre, nous gardons secrètes des informations couvertes légalement ou réglementairement par le secret professionnel, sauf dispositions légales nous obligeant à révéler des faits délictuels ou criminels dont nous aurions connaissance dans l'exercice de nos fonctions.

Respect de la vie privée

Nous respectons la vie privée des usagers et des autres membres du personnel. Nous nous abstenons de toute curiosité déplacée, de toute indiscretion et de tout abus lors de la collecte, du traitement et de la consultation de données à caractère personnel. Nous veillons particulièrement à ne révéler aucune donnée à caractère personnel que ce soit d'un usager ou d'un autre membre du personnel, sauf à des personnes habilitées à en connaître.

D | La loyauté

Dignité de la fonction

Nous véhiculons une bonne image de la Ville de Bruxelles et nous veillons, tant dans notre vie professionnelle que privée, au respect de la dignité de notre fonction, qui contribue à la confiance du public dans nos services.

Utilisation des biens publics

Nous ne confondons pas les biens publics avec les nôtres : nous n'utilisons pas les ressources humaines et matérielles de l'administration à des fins privées.

Bonne exécution des missions

Nous adoptons un comportement compatible avec la bonne exécution des missions confiées par nos supérieurs hiérarchiques respectifs. Ceux-ci nous confient des missions relatives à la politique suivie par le service concerné et aux objectifs, activités et tâches qui y sont liés.

Utilisation de moyens de communication

Nous utilisons les moyens de communication de manière honnête et intègre, conformément aux besoins du service.

Exercice d'une activité complémentaire

Nous exerçons d'autres activités rémunérées uniquement moyennant une autorisation de cumul délivrée par le Collège. Notre qualité de membre du personnel est incompatible avec toute activité qui est contraire à la dignité de la fonction, qui entache de suspicion l'impartialité liée à la fonction, qui porte atteinte à l'accomplissement de la fonction ou qui empêche de remplir les devoirs de la fonction, que ces activités soient exercées personnellement ou par toute autre personne interposée.

Liberté d'expression

Conformément au devoir de réserve, nous nous abstenons de prise de position ou de déclaration dans le cadre du secteur d'activité qui nous occupe en particulier et/ou de tout autre domaine relatif à la Ville de Bruxelles en général. Nous jouissons de la liberté d'expression, sous réserve du respect du devoir de réserve, du secret professionnel et de la vie privée. Ainsi, nous pouvons participer à des campagnes d'information, des conférences, des émissions de radio et de télévision, et nous pouvons donner notre opinion personnelle à condition de le mentionner expressément. La communication externe est de la compétence exclusive du Collège et de ses membres sauf délégation ou autorisation expresse..

E | L'intégrité et l'impartialité

Impartialité

Dans l'exercice de nos missions, nous nous abstenons de toute forme de partialité, d'arbitraire ou de favoritisme. Nous tenons toujours compte des droits, des obligations et des intérêts légitimes de la personne ou du groupe de personnes concernés.

Nous veillons à ne pas nous placer dans une situation de conflits d'intérêts qui serait de nature à influencer l'exercice impartial et objectif de notre fonction ou à créer une suspicion légitime d'une telle influence. Dans les dossiers où nous avons un intérêt personnel, nous nous abstenons d'intervenir directement ou indirectement.

Cet exercice impartial, neutre et loyal de notre fonction postule de n'afficher en aucune manière des signes politiques ou religieux ou d'exprimer des convictions philosophiques sur notre lieu de travail, pendant nos heures de travail.

Egalité

Nous prohibons toute forme de discrimination et d'exclusion, que ce soit par rapport au genre, à la couleur de peau, à l'origine nationale ou ethnique, à l'orientation sexuelle, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à l'âge, à la conviction religieuse ou philosophique, à tout handicap ou à une caractéristique physique. A cette fin, nous veillons à promouvoir l'égalité des chances et le respect de la différence et de la diversité.

Incorruptibilité

Nous n'agissons pas pour notre intérêt personnel mais pour celui de la collectivité. Dans cette optique, nous n'octroyons pas, à nous-mêmes ou à d'autres, des avantages qui ne nous ou leur reviennent pas de droit. De même, nous n'acceptons, à titre personnel, aucune gratification, aucun don ni avantage financier ou autre, pour les services rendus aux usagers.

Abus de pouvoir

Les pouvoirs qui nous sont conférés sont exercés selon des objectifs légitimes et conformes à la loi. Nous ne pouvons en user à des fins qui n'ont pas de base juridique ou qui ne sont pas motivées par l'intérêt général.

F | Le développement d'un cadre de travail respectueux et constructif

Ambiance de travail positive et respectueuse

Nous promovons activement une ambiance de travail positive et constructive en faisant preuve de respect mutuel et de collégialité.

Coopération et communication

Une bonne coopération et communication entre collègues forment les bases essentielles pour le bon fonctionnement et la continuité de notre service public.

Diriger

En vue de réaliser les missions et les objectifs qui leur ont été assignés, les supérieurs hiérarchiques des différents niveaux impliquent, de façon ouverte et transparente, leur personnel dans la gestion de leur service. Ils privilégieront autant que possible l'autonomie des membres du personnel par le management par objectifs. Dans ce cadre, les supérieurs hiérarchiques respectifs donnent à leur personnel les moyens, compétences et responsabilités adéquats.

Les supérieurs hiérarchiques respectifs informent régulièrement leurs collaborateurs de la politique, de la vision, des missions et des objectifs à réaliser.

Les supérieurs hiérarchiques respectifs préviennent les conflits entre les personnes ou entre les services et, le cas échéant, les résolvent. Ils accordent une attention bienveillante aux membres du personnel confrontés à des problèmes d'ordre professionnel, psychosocial, médical et/ou familial.

La qualité du service public n'est pas seulement déterminée par le travail des membres du personnel mais aussi par le management des dirigeants. Ils ont une grande responsabilité en ce qui concerne le respect et l'exemplarité des valeurs reprises dans ce Code et contribuent à une ambiance de travail positive.

Développement de nos compétences

Les supérieurs hiérarchiques respectifs veillent à développer nos compétences. Nous avons droit à l'information et à la formation relatives à tous les aspects de notre fonction et satisfaisant aux exigences de compétences comportementales et techniques et de développement de carrière.

A notre initiative, nous sommes également amenés à actualiser et de développer nos connaissances et compétences dans notre domaine professionnel. Nous participons activement au partage des connaissances au sein du service public.

G | La responsabilité envers les générations futures

Consommation durable

Sur notre lieu de travail, nous nous montrons responsables dans la consommation de produits ou de services, afin de limiter notre empreinte écologique.

Nous utilisons efficacement les biens, installations, services et moyens financiers mis à notre disposition dans le cadre de nos fonctions, en gardant à l'esprit la réduction maximale de la masse de déchets générés par notre activité.

Nous évitons les gaspillages énergétiques (lumière, ordinateur, chauffage, eau, etc.) dans une approche de gestion responsable des ressources naturelles.