



SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

# nos v@leurs



En tant que Service public,



le Service public régional de

Bruxelles défend les valeurs



de respect, orientation client,



excellence, intégrité et solidarité.

# respect

Considération et ouverture à l'autre, aux différences,  
à la diversité et à son environnement

## L'organisation

- Nous promovons et menons une politique active de bien-être au travail, de diversité et d'égalité des chances ;
- Nous promovons le meilleur équilibre possible entre la vie professionnelle et la vie privée ;
- Nous favorisons une culture d'organisation respectueuse de chacun et de l'environnement en privilégiant l'écoute et l'échange ;
- Nous faisons preuve d'ouverture vers l'extérieur, notamment au regard de notre rôle de capitale belge et internationale.

## Les managers

- Nous donnons de l'autonomie dans un cadre défini, fixons des objectifs SMART ambitieux mais réalistes et nous communiquons régulièrement avec les collaborateurs ;
- Nous reconnaissons et valorisons l'apport de chacun dans les résultats atteints et nous faisons des feedback réguliers ;
- Nous stimulons le développement professionnel de chaque collaborateur et des équipes.

## Les collaborateurs

- Nous accueillons et traitons chacun dans le respect de sa différence ;
- Nous accordons de la considération à chaque personne, quel que soit son rôle ;
- Nous communiquons clairement avec l'ensemble de nos interlocuteurs.

# orient@tion client

Prise en compte des besoins et attentes des bénéficiaires des services à prester (collaborateurs SPRB, citoyens, entreprises, associations, gouvernement, personnes passant par Bruxelles ou y travaillant) afin de les satisfaire

## L'organisation

- Nous reconnaissons et anticipons les besoins des bénéficiaires des services assurés par le SPRB ;
- Nous associons les citoyens et les collaborateurs aux décisions qui les concernent, dans la mesure du possible, nous recueillons et prenons en compte de manière régulière leur feed-back afin d'améliorer les prestations ;
- Nous assurons une organisation et une gestion des ressources optimales pour garantir un service de qualité ;
- Nous appliquons le principe d'égalité envers les bénéficiaires.

## Les managers

- Nous développons une attitude proactive et une orientation résultats/solutions dans l'offre de services de notre équipe ;
- Nous veillons à simplifier au maximum la vie des bénéficiaires des services rendus et à établir des procédures claires ;
- Nous assurons la continuité du service en garantissant le transfert des connaissances et des compétences au moyen des outils appropriés.

## Les collaborateurs

- Nous agissons de manière proactive pour délivrer à temps des services de haute qualité, adaptés aux besoins et aux attentes des clients ;
- Nous garantissons aux bénéficiaires une information précise et rapide ;
- Nous nous rendons disponibles et accueillants à l'égard des bénéficiaires et nous faisons preuve d'empathie.

# exc\*llence

Se dépasser, chercher à toujours faire mieux, améliorer en continu les pratiques de travail et la qualité des services

## L'organisation

- Nous développons une gestion par la qualité, en nous appuyant sur la stratégie et la planification, en valorisant les ressources humaines, en gérant les ressources avec efficacité, en développant des partenariats et en mettant en place des systèmes de mesure de résultats et d'efficacité ;
- Nous encourageons la remise en question régulière et l'amélioration continue des pratiques et des procédures ;
- Nous stimulons la créativité et l'innovation par des démarches proactive et participatives, nous développons l'expertise pour devenir les meilleurs dans notre domaine ;
- Nous assumons un rôle durable et notre responsabilité sociétale.

## Les managers

- Nous faisons preuve de vision et de leadership : donner le cap, écouter, aider à surmonter les obstacles en suscitant la recherche de solutions adéquates ;
- Nous impliquons et mobilisons les collaborateurs, nous développons leurs compétences en élaborant des plans d'amélioration individuels ambitieux ;
- Nous promovons la transversalité en nouant des partenariats avec d'autres acteurs publics et en développant des projets et des réseaux d'expertise.

## Les collaborateurs

- Nous cherchons dans notre travail quotidien à nous dépasser, à anticiper et à rechercher le meilleur résultat en économisant les moyens (= efficacité) pour rendre un meilleur service ;
- Nous partageons nos connaissances, recherchons l'interaction, participons à l'échange d'expertise et nous faisons preuve d'un esprit positif et constructif en étant ouverts au progrès et aux évolutions ;
- Nous sommes les ambassadeurs de l'identité régionale.

# Intégrité

Garantir le respect des lois et des règles, la loyauté à l'égard de l'autorité, la neutralité et l'honnêteté

## L'organisation

- Nous garantissons une vision à long terme et la continuité du Service public ;
- Nous prenons des décisions dans le respect des textes légaux et de la Déclaration gouvernementale ;
- Nous respectons le principe d'intérêt général et nous prévenons et évitons toute discrimination ;
- Nous garantissons la transparence et l'objectivité des décisions prises.

## Les managers

- Nous sommes des modèles dans le respect de la déontologie et des règles ;
- Nous clarifions les règles de déontologie communes et propres à chaque fonction et veillons à leur respect ;
- Nous agissons avec impartialité.

## Les collaborateurs

- Nous agissons avec loyauté envers la Région et ses institutions ;
- Nous respectons l'ensemble des réglementations établies ;
- Nous avons conscience de notre rôle dans l'application quotidienne de l'intégrité.

# solidarité

Favoriser la collaboration en vue d'atteindre les objectifs communs, encourager la complémentarité, faire preuve de partage et d'entraide

## L'organisation

- Nous favorisons la collaboration et le lien social en vue d'atteindre des objectifs communs et de partager une histoire commune ;
- Nous développons le travail par projets et la transversalité ;
- Nous assurons une image cohérente de l'institution dans l'ensemble de ses compétences ;
- Nous mutualisons les efforts avec les autres organismes régionaux.

## Les managers

- Nous favorisons l'esprit d'équipe, l'entraide et la polyvalence ;
- Nous mettons en place des modes de travail collaboratifs ;
- Nous nous rendons disponibles pour nos équipes et soutenons nos agents.

## Les collaborateurs

- Nous collaborons activement aux objectifs du SPRB, de notre unité administrative, de notre équipe ;
- Nous contribuons à un climat d'entente et de confiance entre les agents du SPRB ;
- Nous veillons à l'intégration optimale de tous nos collègues, dans le respect de chacun.



SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

# nos v@leurs

Éditeur responsable: Christian Lamouline