

CHARTRE QUALITE DE JETTE

L'administration communale de Jette a la volonté de poursuivre dans la voie de l'amélioration de la qualité des services aux citoyens.

Pour ce faire, elle s'engage à mettre spécialement l'accent sur les domaines suivants :

L'ACCUEIL ET LA SATISFACTION DU CITOYEN

- Accueillir cordialement chaque citoyen et s'assurer de bien comprendre ses demandes.
- Informer clairement et donner des explications personnalisées.
- Permettre d'effectuer les démarches administratives en un minimum de temps.

LA COMMUNICATION

- Communiquer de façon appropriée avec chaque interlocuteur.
- Utiliser de façon optimale l'ensemble des nouveaux moyens de communication.
- Améliorer la communication interne à tous les niveaux (entre le Collège et l'administration hiérarchique, inter services et entre personnes).

L'EFFICIENCE

- Répondre le plus rapidement possible aux demandes.
- Utiliser les lois et règlements comme un outil destiné à servir efficacement le citoyen.
- Assurer la cohérence de l'ensemble des décisions.

LES RESSOURCES HUMAINES

- Créer des conditions de travail motivantes pour le personnel.
- Optimiser les compétences disponibles.
- Créer des conditions propices à une plus grande polyvalence.
- Impliquer et responsabiliser chaque membre du personnel.

LE CADRE DE VIE

- Améliorer la qualité du cadre de vie au sein de la commune.
- Planifier au mieux l'entretien des investissements.
- Assurer la maintenance préventive des infrastructures.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Dans la mesure du possible, veiller à intégrer les clauses environnementales, sociales et éthiques dans les cahiers des charges des marchés publics passés par la Commune.
- Recourir de façon systématique à l'écoconsommation
- Mener une politique volontariste d'Utilisation Rationnelle de l'Energie (URE)
- Dématérialiser les procédures (diminuer la quantité de papiers inhérents aux procédures)



CERTIFICAT D'APPROBATION N°/1904

Nous certifions que le Système de Management de la Qualité de la société :

Administration Communale de Jette
Chaussée de Wemmel, 100
B -1090 Bruxelles

approuvé par PME Cert suivant le rapport « ADMINCOMJETTE-rapisocertif »
satisfait aux exigences de la norme de Management de la Qualité :

ISO 9001 : 2015

Le système de Management de la Qualité concerne le domaine :

Accueil des citoyens à la maison communale et gestion des démarches administratives.

Gestion du cadre de vie.

Aide aux personnes.

Gestion des infrastructures et des activités sportives et sociales.

Soutien à la vie sociale.

Date d'émission : 02.04.2019

Date de validité : 01.04.2022

COX.R Administrateur Délégué

PME Cert S.A.
Rue des Mineurs 23 bte21
B - 4040 HERSTAL
Tél / Fax : 04/264.84.54
(DOC 51 Version 1)

Le présent certificat est soumis au règlement de certification de PME Cert S.A. (DOC33)

Accrédité par



CHARTE QUALITE DE JETTE

L'administration communale de Jette a la volonté de poursuivre dans la voie de l'amélioration de la qualité des services aux citoyens.

Pour ce faire, elle s'engage à mettre spécialement l'accent sur les domaines suivants :

L'ACCUEIL ET LA SATISFACTION DU CITOYEN

- Accueillir cordialement chaque citoyen et s'assurer de bien comprendre ses demandes.
- Informer clairement et donner des explications personnalisées.
- Permettre d'effectuer les démarches administratives en un minimum de temps.

LA COMMUNICATION

- Communiquer de façon appropriée avec chaque interlocuteur.
- Utiliser de façon optimale l'ensemble des nouveaux moyens de communication.
- Améliorer la communication interne à tous les niveaux (entre le Collège et l'administration hiérarchique, inter services et entre personnes).

L'EFFICIENCE

- Répondre le plus rapidement possible aux demandes.
- Utiliser les lois et règlements comme un outil destiné à servir efficacement le citoyen.
- Assurer la cohérence de l'ensemble des décisions.

LES RESSOURCES HUMAINES

- Créer des conditions de travail motivantes pour le personnel.
- Optimiser les compétences disponibles.
- Créer des conditions propices à une plus grande polyvalence.
- Impliquer et responsabiliser chaque membre du personnel.

LE CADRE DE VIE

- Améliorer la qualité du cadre de vie au sein de la commune.
- Planifier au mieux l'entretien des investissements.
- Assurer la maintenance préventive des infrastructures.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Dans la mesure du possible, veiller à intégrer les clauses environnementales, sociales et éthiques dans les cahiers des charges des marchés publics passés par la Commune.
- Recourir de façon systématique à l'écoconsommation
- Mener une politique volontariste d'Utilisation Rationnelle de l'Energie (URE)
- Dématérialiser les procédures (diminuer la quantité de papiers inhérents aux procédures)





CERTIFICAT D'APPROBATION N°/1904

ANNEXE : Liste des sites audités

- **Maison communale**
Chaussée de Wemmel, 100
1090 Bruxelles
- **CTC**
rue Dupré, 113 – 115
1090 Bruxelles
- **Théodor**
rue Théodor, 108
1090 Bruxelles
- **Plantation**
avenue du Laerbeek, 120
1090 Bruxelles
- **Prévention**
rue Vandenschriek, 120
1090 Bruxelles
- **Annexe Maison communale**
Chaussée de Wemmel, 102
1090 Bruxelles



CHARTRE QUALITE DE JETTE

L'administration communale de Jette a la volonté de poursuivre dans la voie de l'amélioration de la qualité des services aux citoyens.

Pour ce faire, elle s'engage à mettre spécialement l'accent sur les domaines suivants :

L'ACCUEIL ET LA SATISFACTION DU CITOYEN

- Accueillir cordialement chaque citoyen et s'assurer de bien comprendre ses demandes.
- Informer clairement et donner des explications personnalisées.
- Permettre d'effectuer les démarches administratives en un minimum de temps.

LA COMMUNICATION

- Communiquer de façon appropriée avec chaque interlocuteur.
- Utiliser de façon optimale l'ensemble des nouveaux moyens de communication.
- Améliorer la communication interne à tous les niveaux (entre le Collège et l'administration hiérarchique, inter services et entre personnes).

L'EFFICIENCE

- Répondre le plus rapidement possible aux demandes.
- Utiliser les lois et règlements comme un outil destiné à servir efficacement le citoyen.
- Assurer la cohérence de l'ensemble des décisions.

LES RESSOURCES HUMAINES

- Créer des conditions de travail motivantes pour le personnel.
- Optimiser les compétences disponibles.
- Créer des conditions propices à une plus grande polyvalence.
- Impliquer et responsabiliser chaque membre du personnel.

LE CADRE DE VIE

- Améliorer la qualité du cadre de vie au sein de la commune.
- Planifier au mieux l'entretien des investissements.
- Assurer la maintenance préventive des infrastructures.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Dans la mesure du possible, veiller à intégrer les clauses environnementales, sociales et éthiques dans les cahiers des charges des marchés publics passés par la Commune.
- Recourir de façon systématique à l'écoconsommation
- Mener une politique volontariste d'Utilisation Rationnelle de l'Energie (URE)
- Dématérialiser les procédures (diminuer la quantité de papiers inhérents aux procédures)

