



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Bruxelles, le 26 novembre 2009

5^{ème} Conférence sur la qualité des Services publics en Belgique : trois institutions publiques récompensées pour leurs bonnes pratiques

Dans le cadre de la 5^{ème} Conférence sur la qualité des Services publics en Belgique, organisée conjointement par les différents niveaux de pouvoir ce jeudi 26 novembre 2009, trois prix ("innovation", "impact sur le citoyen", "coup de cœur") ont récompensé les bonnes pratiques de trois institutions publiques : *Het Instituut voor Natuur en Bosonderzoek* (Communauté flamande), la commune d'Ixelles (Région de Bruxelles-Capitale) et le Musée royal de Mariemont (Communauté française). A travers ces récompenses, cette nouvelle édition de la Conférence inter-ministérielle entend valoriser la gestion de la qualité au sein des services publics et favoriser le partage d'expériences issues d'horizons variés.

Ce jeudi 26 novembre 2009, la 5^{ème} Conférence sur la qualité des Services publics en Belgique avait lieu au Kinopolis à Bruxelles sur le thème "Saisissons le défi !". Plus que jamais d'actualité, ce thème évoque les nombreux enjeux auxquels sont confrontés les services publics. Changements sociétaux, évolution du contexte économique, attentes des citoyens, vieillissement de la pyramide des âges au sein de l'administration, gestion des compétences et des connaissances,... sont autant de défis que les institutions publiques doivent aujourd'hui relever ensemble.

Organisée conjointement par les différents niveaux de pouvoir (fédéral, communautés, régions, provinces, villes et communes), cette nouvelle édition de la Conférence inter-ministérielle a réuni **plus de 400 participants**. Placée sous le signe du partage et de l'échange d'expériences, la journée s'est articulée autour de rencontres avec des orateurs renommés et des présentations de bonnes pratiques provenant des différentes entités. A l'issue de la Conférence, trois prix ont été décernés à trois institutions publiques pour leurs bonnes pratiques.

Les lauréats sont :

- Prix "innovation" : *Instituut voor Natuur en Bosonderzoek* (Communauté flamande)
- Prix "impact sur le citoyen" : commune d'Ixelles (Région de Bruxelles-Capitale)
- Prix "coup de cœur" : Musée royal de Mariemont (Communauté française)



5^{ème} CONFÉRENCE
SUR LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS EN BELGIQUE
Communautés | CPAS | Fédéral | Provinces | Régions | Villes & Communes
Présentation de bonnes pratiques et apprentissage par échange d'expériences





Prix "innovation" : Instituut voor Natuur en Bosonderzoek (Communauté flamande)

Het Instituut voor Natuur en Bosonderzoek de la Communauté flamande a remporté le prix "innovation" pour son projet "Nature exploration 2030".

Résolument orienté vers l'avenir, ce projet a permis de développer un modèle simulant des scénarios d'évolution de la nature à l'horizon 2030, sur base de choix politiques, d'évolutions socio-économiques et de changements environnementaux. Au travers de ses résultats, cet audacieux projet entend éveiller la conscience environnementale et servir d'inspiration aux décideurs politiques.

Outre l'aspect de préservation de la nature à long terme, un des caractères innovants du projet réside dans son approche participative et collaborative: l'Institut a fait appel à l'expertise de partenaires issus d'autres institutions flamandes, fédérales, internationales et universitaires. Cette collaboration à différents niveaux a permis de créer de nouvelles synergies et d'élargir l'approche de l'Institut traditionnellement axée sur la nature en tenant compte de facteurs tels que l'industrie, la population, le climat,...

Prix "impact sur le citoyen" : commune d'Ixelles (Région de Bruxelles-Capitale)

La commune d'Ixelles – Service Marchés publics de la Région de Bruxelles-Capitale s'est vu décerner le prix "impact sur le citoyen" pour son projet "SOS... Marchés publics !".

Ce projet a consisté en l'élaboration d'un "Service optimal chargé du suivi des marchés publics" au sein de l'administration communale d'Ixelles. Destiné à gérer les procédures de marchés publics de manière efficace, rationnelle et transparente, ce nouveau service permet aux agents communaux de lancer, d'attribuer et de suivre l'exécution d'un marché public dans le strict respect de la législation.

En plus d'assurer une bonne gouvernance, le projet a le mérite de faciliter le travail des agents communaux en leur offrant une meilleure maîtrise de leurs marchés publics. Par ailleurs, en facilitant les démarches des entreprises souhaitant répondre à un appel d'offre, ce sont *in fine* les citoyens et la société dans son ensemble qui en retireront les bénéfices.

Prix "coup de cœur" : Musée royal de Mariemont (Communauté française)

Le Musée royal de Mariemont de la Communauté française a remporté le prix "coup de cœur" pour son projet "Mariemont : réflexions sur le musée et l'intégration sociale".

Basé sur des études théoriques et des expériences de terrain, ce projet unique en Belgique francophone vise à faire de l'accès à la culture un levier d'intégration sociale. En permettant à des bénéficiaires de revenu minimum, en décrochage social, d'accéder gratuitement à des visites et de participer à des ateliers pratiques, le Musée royal de Mariemont a permis de (ré)activer des compétences individuelles telles que la confiance en soi, le désir d'apprendre ou encore la prise de responsabilité. Chez certaines personnes, la (ré)intégration sociale s'est accompagnée d'une (ré)intégration professionnelle, élargissant ainsi la portée sociale du projet.



5^{ème} CONFÉRENCE

SUR LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS EN BELGIQUE

Communautés | CPAS | Fédéral | Provinces | Régions | Villes & Communes
Présentation de bonnes pratiques et apprentissage par échange d'expériences



Saisissons
le défi!



KINEPOLIS BRUXELLES
www.publicquality.be

26 novembre 2009

Partenariat entre le CPAS et le Musée de Mariemont, ce projet a permis de dépasser les clivages et d'instaurer une dynamique de collaboration qui se poursuit aujourd'hui sous la forme de nouveaux projets.

Contact presse

Service public fédéral Personnel et Organisation

DG Communication

Cathy Verbyst

02/790.55.39

0478/75.01.41

cathy.verbyst@p-o.belgium.be

A propos de la Conférence sur la qualité des services publics en Belgique

La Conférence sur la qualité des services publics en Belgique est une initiative commune des Ministres belges de la Fonction publique qui a lieu tous les 2 ans à Bruxelles. Elle s'adresse à tous les services publics en Belgique: l'administration fédérale, les régions et les communautés, les provinces, les communes et les CPAS.

Les Conférences peuvent servir d'inspiration aux autorités et services publics pour le lancement ou le développement ultérieur de la gestion de la qualité au sein de leur propre organisation.

Lors de ces Conférences, les participants peuvent assister à des présentations de bonnes pratiques et participer à des ateliers (avec des instruments concrets et des témoignages). A l'issue des Conférences, plusieurs prix sont attribués à des institutions publiques issues de différents niveaux de pouvoir pour récompenser leurs bonnes pratiques.

Plus d'informations sur www.publicquality.be



5^{ème} CONFÉRENCE

SUR LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS EN BELGIQUE

Communautés | CPAS | Fédéral | Provinces | Régions | Villes & Communes
Présentation de bonnes pratiques et apprentissage par échange d'expériences

