



RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
COMMUNE DE WATERMAEL-BOITSFORT

Extrait du registre aux délibérations du Conseil communal

Présents

Cécile Van Hecke, *Président* ;
Olivier Deleuze, *Bourgmestre* ;
Odile Bury, Hang Nguyen, Benoît Thielemans, Jean-François de Le Hoye, Cathy Clerbaux, Marie-Noëlle Stassart, Daniel Soumillion, *Échevin(e)s* ;
Alain Wiard, Philippe Desprez, Jan Verbeke, Jos Bertrand, Tristan Roberti, David Leisterh, Sandra Ferretti, Laurence Dehaut, Gabriel Persoons, Alexandre Dermine, Aurélie SAPA FURAHHA, Laura Squartini, Rachida Moukhlisse, Félix Boudru, Florence Lepoivre, Christine Roisin, *Conseillers* ;
Etienne Tihon, *Secrétaire communal*.

Excusés

Eric Godart, Martin Casier, Joëlle Van den Berg, Laurent Van Steensel, *Conseillers*.

Séance du 23.04.19

#Objet : Interpellation suivie d'une Motion de Sandra Ferretti Pour l'introduction d'un système de management de la qualité selon la norme internationale ISO au sein de l'administration communale de Watermael-Boitsfort#

Séance publique

Considérant la déclaration de politique générale 2018-2024 de la commune de Watermael-Boitsfort ;
Considérant que la commune de Watermael-Boitsfort se veut être à la pointe de la gouvernance, de la transparence, de la participation citoyenne, de l'éthique, des bonnes pratiques en matière de gestion de la qualité ;
Considérant qu'en ce sens la norme internationale ISO 9001:2015 qui définit les critères pour un système de management de la qualité est reconnue mondialement et a fait ses preuves tant au niveau d'organisations privées que publiques ;
Considérant que les norme de management de la qualité sont aussi une exigence légale européenne dans certains domaines (exemple ISO 13485 pour les fabricants de dispositifs médicaux qui désirent vendre leurs produits et services au sein de l'Union Européenne) ;
Considérant qu'une administration publique devrait, par souci de gouvernance, se conformer au moins aux mêmes exigences de qualité que celle du secteur privé ;
Considérant la publication du document ISO 18091:2019 - Systèmes de management de la qualité -- Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001 à la collectivité locale ;
Considérant que ce document donne des lignes directrices aux collectivités locales pour leur permettre de comprendre et de mettre en œuvre un système de management de la qualité conforme aux exigences de l'ISO 9001:2015, afin de répondre aux besoins et attentes de leurs citoyens et de toutes les autres parties intéressées pertinentes en leur assurant la fourniture homogène de produits et services ;
Considérant que la norme ISO 18091:2019 « encourage la mise en œuvre d'un système de management de la qualité d'une manière responsable et redevable, par l'application de l'ISO 9001 de façon exhaustive. Les présentes lignes directrices ne modifient pas les exigences de l'ISO 9001 et n'en ajoutent pas de nouvelles. Il est applicable à tous les processus de la collectivité locale, à tous les niveaux (c'est-à-dire stratégiques, tactico-managériaux et opérationnels), afin de constituer un système global de management de la qualité visant à permettre à la collectivité locale d'atteindre ses objectifs. Le caractère complet de ce système est essentiel pour s'assurer que tous les secteurs de la collectivité locale ont un niveau spécifié de fiabilité (c'est-à-dire efficacité des processus) » (1)

1. Source : ISO – International Standard Office 18091:2019 – Avant-propos

Considérant qu'il est nécessaire pour une organisation publique telle que la commune de Watermael-Boitsfort de gérer l'administration communale de manière transparente, efficace, avec pour souci ultime l'amélioration continue et la satisfaction des citoyens ainsi que de toutes les autres parties intéressées pertinentes, selon les principes de base édictés dans cette norme, c'est-à-dire :

- « Planifier: établir les objectifs du système, ses processus ainsi que les ressources nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des clients (citoyens et parties prenantes) et aux politiques de l'organisme, et identifier et traiter les risques et opportunités;
- Réaliser: mettre en œuvre ce qui a été planifié;
- Vérifier: surveiller et (le cas échéant) mesurer les processus et les produits et services obtenus par rapport aux politiques, objectifs, exigences et activités planifiées, et rendre compte des résultats;
- Agir: entreprendre les actions pour améliorer les performances, en tant que de besoin ; » (1bis)

Considérant qu'une administration communale dispose des ressources nécessaires à assurer sa pérennité et son efficacité de manière qualitative, que si tel n'était pas le cas, l'outil de ces deux norme lui permettrait d'au moins faire un premier diagnostic, et de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour y parvenir ;

Considérant aussi les exemples réussis dans localités d'états européens ayant des profils très différents comme par exemple au Royaume-Uni et en Pologne, comme le souligne la littérature ci-jointe (2) ;

Considérant qu'il est essentiel de partager et de s'inspirer des bonnes pratiques et autres exemples de gouvernance utilisés avec succès dans nos pays voisins ;

(1bis) ISO – International Standard office - ISO 9001:2015, *Systèmes de management de la qualité — Exigences* - 0.3.2 Cycle PDCA

2. Liste non-exhaustive : Sanderson I, (2001) [*Performance Management, Evaluation and Learning in Modern Local Government*](#), Public Administration, 79(2); Osborne D. (1993) [*Reinventing Government*](#), Public Productivity & Management Review, Vol. 16, No. 4; Donnelly M., Wisniewski M., Dalrymple J.F., Curry A.C. (1995) [*Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach*](#), International Journal of Public Sector Management, Vol. 8 Iss: 7; ISO 9001 quality management systems in local government institutions in Poland: past, present and future [Marek Ćwiklicki, Kamila Pilch, Michał Żabiński](#), **First Published** February 21, 2019 Research Article <https://doi.org/10.1177/0020852318815280>

Le conseil communal de Watermael-Boitsfort décide :

- D'établir un plan d'action afin que l'administration communale de Watermael-Boitsfort se conforme à la norme ISO 9001 :2015 sur les Critères d'un système de management de la qualité, ainsi qu'aux lignes directrices de la norme ISO 18091:2019 sur Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001 à la collectivité locale.

Le Conseil approuve le projet de délibération.

25 votants : 8 votes positifs, 16 votes négatifs, 1 abstention.

Non : Olivier Deleuze, Odile Bury, Hang Nguyen, Benoît Thielemans, Jean-François de Le Hoye, Cathy Clerbaux, Marie-Noëlle Stassart, Daniel Soumillion, Cécile Van Hecke, Tristan Roberti, David Leisterh, Laurence Dehaut, Gabriel Persoons, Aurélie SAPA FURAHA, Rachida Moukhliasse, Félix Boudru.

Abstention : Jan Verbeke.

AINSI FAIT ET DÉLIBÉRÉ EN SÉANCE,
PAR LE CONSEIL,

Le Secrétaire communal,
Etienne Tihon

La Présidente,
Cécile Van Hecke

POUR EXTRAIT CONFORME
Watermael-Boitsfort, le 24 avril 2019

Le Secrétaire communal,

Le Bourgmestre,

Etienne Tihon

Olivier Deleuze