

Table des matières

- Le mot du Président
- Les entreprises labellisées
- Concours informatique et construction
- CoQual remboursé par la « prime qualité » de la Région wallonne
- CoQual «Confédérations locales» témoignage de Murielle Brynart (Confédération Construction Le Roelux)
- Le conseil qualité : la revue de direction
- Concours « Construction et informatique »

CoQual Info - Mode d'emploi

CoQual Info est passé à l'ère électronique. Cette lettre d'information interactive vous fournit plus d'informations que l'ancienne version papier. Grâce aux liens hypertextes qu'elle contient (parties de texte souligné ou logos), vous accédez directement par simple clic aux sites intéressants, adresses mails ou formulaires à remplir.

Lors de ses réunions d'octobre et novembre 2009, le Comité de labellisation CoQual a procédé à la labellisation des

- **Entreprises** : Apruzzese, Intrel, Domus, Vermeyen-Nogarotto, Convents, Thomas & Piron, Châssis Ernst, Roberty, Golinvaux, Eddy Devos Construction.
- **Bureaux d'Architecture** : Canevas, Altiplan
- **Bureaux d'Etudes** : Hydro R & D
- **Des Confédérations Construction locales** Namur, Le Roelux et Libramont.

Les Confédérations Construction locales passent à CoQual

Afin de mieux répondre encore aux besoins des entreprises affiliées, les Confédérations construction locales ont décidé de passer à l'ère de CoQual. En appliquant les principes de la gestion de qualité et de satisfaction du client propres au label, les Confédérations locales participantes à ce stade (Le Roelux, Namur et Luxembourg) renforceront encore la qualité de leurs services aux affiliés.

Nous avons interviewé à ce propos Me Murielle Brynart, responsable de la Confédération Construction Le Roelux.

La Confédération Construction « Le Roelux » est aujourd'hui labellisée CoQual ; En quoi la démarche CoQual vous aide-t-elle dans la gestion de votre organisation ?

Depuis que nous sommes entrés dans la démarche, nous avons amélioré l'organisation du bureau en créant un organigramme clair qui définit les fonctions et tâches de chacun. Nous réalisons un meilleur suivi des dossiers des affiliés, notamment en matière d'agrégation et de litiges ... Le classement des documents papiers est plus efficace, mieux ciblé. Nous avons aussi appris à mieux gérer nos priorités.

Aujourd'hui, tous les membres du personnel ont accès aux dossiers des affiliés, ce qui permet à chacun de répondre aux questions posées même en l'absence du gestionnaire du dossier. Nous avions déjà une organisation interne en terme de classement, gestion des dossiers. Mais la démarche CoQual met en évidence le fait que l'on peut toujours améliorer les choses sans pour autant perdre du temps !

La gestion de la qualité est-elle contraignante ?

Un peu mais c'est une question de patience car on s'habitue vite à ces nouvelles 'contraintes' qui finalement n'en sont pas !

Jusqu'à présent, CoQual était octroyé aux entreprises, bureaux d'études et d'architecture. L'attribution du label aux Confédérations locales peut-elle renforcer leur image positive ?

S'il est encore trop tôt pour évaluer l'impact en terme d'image (le label n'étant pas encore assez connu du grand public), toutes les démarches basées sur la "qualité" sont positives car elles aident à se remettre en question.

Le mot du Président

Le plan Marshall 2.Vert intègre la qualité !

Ces dernières années, une forte prise de conscience s'est opérée autour de la nécessité pour les entreprises et les pouvoirs publics de fournir des prestations de qualité. Plus que jamais, la qualité fait partie des éléments incontournables pris en considération comme critère de choix d'une entreprise. Le nouveau Gouvernement wallon a bien compris l'importance de la qualité dans le cadre du redressement de la Wallonie, en s'imposant via le plan Marshall 2.Vert de poursuivre une politique axée sur les critères et modalités de contrôle de qualité des travaux et de certification des installations ainsi que d'étudier les labels et outils de certification les plus adaptés. Le Gouvernement désignera aussi des structures de contrôle de certification et d'octroi des labels, parmi lesquels CoQual aura évidemment son rôle à jouer. Grâce à la vigilance de la CCW, le secteur de la construction bénéficie d'une véritable reconnaissance dans la vie économique wallonne. Si les entreprises qui le composent peuvent démontrer leur savoir-faire et leur attention pour la gestion de la qualité, elles auront tout à y gagner !

Marc LEFEBVRE

Le coût de CoQual remboursé par la prime Qualité de la Région wallonne

Pour rappel, les entreprises labellisées peuvent bénéficier de la « prime qualité » octroyée par la Région wallonne. Cette prime couvre en grande partie les frais d'audit et de mobilisation de personnel. La démarche à suivre est particulièrement simple : il suffit de télécharger le formulaire via [le site portail de la Région wallonne](#) et de le renvoyer dûment complété ([cliquer sur l'icône PDF pour télécharger le formulaire](#)). Les renseignements peuvent aussi être obtenus auprès de la Direction générale de l'Economie et de l'Emploi (Division des PME) - Tél : 081/33.42.00 La cellule juridique de la CCW peut vous aider à confectionner le dossier sur simple demande (Virginie Richiuso—02/545.59.52)

Le conseil « qualité »

La revue de direction : un outil essentiel en vue d'accroître l'efficacité de l'entreprise et la satisfaction des clients

Pour une entreprise, la fin ou le début d'une année demeure la période de clôture du bilan et du compte de résultat. Cette période est également propice à l'élaboration d'une revue de direction efficace qui lui servira de guide concret et adapté dans le cadre de sa propre gestion de la qualité.

Voici donc quelques conseils pratiques qui vous aideront à rédiger correctement ce document essentiel dans le cadre de la labellisation CoQual. Ce document pourra être remis à l'auditeur lors de son prochain passage.

Conseil 1
Relire le PV de la revue de direction précédente (une par an minimum), et vérifier la bonne tenue des mesures prises

Conseil 2
Analyser les fiches d'amélioration émises sur la base des audits CoQual (aspects qualitatifs et quantitatifs)

Conseil 3
Analyser les débriefings de fin de chantier

Conseil 4
Analyser objectivement le registre des réclamations et plaintes

Conseil 5
Analyser les évaluations des clients

Conseil 6
Indicateurs « qualité »

- Réception provisoire : nombre et remarques
- Réception définitive : nombre et remarques
- Fiches de satisfaction : nombre et synthèse par critères

Choix des indicateurs et suivi annuel de ceux-ci :

• **Indicateurs économiques** (exemples : nombre d'offres, de commandes, de réceptions provisoires, évolution du chiffre d'affaire et du bénéfice par personne, ...)

• **Indicateurs qualité** (exemples : mise en évidence des critères de la fiche de satisfaction client, les indicateurs spécifiques à la maîtrise des processus de l'entreprise, ...)

Conseil 7
Revue des moyens et des ressources

- Motivation et compétence du personnel
- Besoins en formation
- Evolution de l'organigramme et des descriptions de fonction
- Revue du matériel et des investissements
- Revue et évaluation (rouge / orange / vert) des fournisseurs et sous-traitants

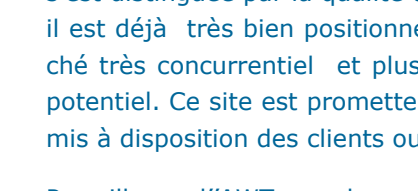
Conseil 8
Documents et fichiers informatiques

- Dossiers affaires (nombre en cours)
- Documents de référence (connaissance des règles de l'art et de leur évolution)
- Plan de classement des documents
- Archivage

Conseil 9
Elaboration des conclusions

Plan d'actions pour l'amélioration prévu pour l'année (liste d'actions concrètes : qui ? comment ? dans quel délai et avec quels moyens ?)

Conseil 10
Fixer la date de la prochaine revue de direction



Concours

« Entreprises et informatique » 2009

Avec le soutien de **Microsoft®**

Félicitations à l'entreprise PROGECO de Gembloux !

L'édition 2009 du prix wallon « entreprises et Informatique » était organisée à l'initiative de la CCW en collaboration avec l'agence Wallonne des Télécommunications (AWT) et de l'IFAPME, avec le soutien du Fonds social européen, des partenaires du projet Confluence Construction et de la société MICROSOFT.



Le concours était ouvert à toutes les entreprises affiliées à la Confédération construction, quelle que soit leur taille.

De gauche à droite : Messieurs Damien Jacob (AWT), Marc Lefebvre (CCW), Olivier Luxen (Progeco), André Huynen (Microsoft)

Lancé en septembre il avait pour but de mettre en évidence une entreprise se distinguant soit par une gestion efficace par l'outil informatique.

Grâce à la société Microsoft, un prix d'une valeur de 1700 € a été remis à la société Progeco de Gembloux qui s'est distinguée par la qualité de son site Internet. Le site de Progeco a bien mis l'accent sur le référencement : il est déjà très bien positionné dans les moteurs de recherche par rapport à ses valeurs ajoutées dans un marché très concurrentiel et plus globalement sur le plan de la dimension marketing et de l'information au client potentiel. Ce site est prometteur, des fonctionnalités plus avancées pouvant y être greffées, tels des documents mis à disposition des clients ou des corps de métier.

Par ailleurs, l'AWT prendra en charge l'intervention d'un consultant RENTIC (agrée en « e-business » par la Région Wallonne) qui émettra à l'attention de Progeco des suggestions de fonctionnalités que la société pourrait proposer à sa clientèle via le site Internet, ainsi que, plus globalement, des suggestions pour encore mieux tirer profit des TIC dans son business. La valeur de cette intervention avoisinera les 1500 €.