



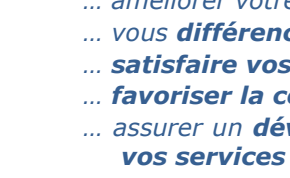
La Construction de qualité

Table des matières

- **Charleyn Voelkel, votre contact CoQual**
- **Une vidéo sur CoQual (cliquez sur l'écran)**
- **Les nouveaux labellisés depuis 2010**
- **Début des formations CoQual**
- **Le conseil qualité : la mesure de la « satisfaction client »**
- **Lancement du concours wallon de la Qualité 2011**

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.



Un label Qualité pour les entrepreneurs, les bureaux d'études et les architectes.

Vous souhaitez...

- ... augmenter la **rentabilité** de votre entreprise
- ... améliorer votre **image de marque**
- ... vous **différencier de vos concurrents**
- ... **satisfaire vos clients**
- ... **favoriser la communication** au sein de votre entreprise
- ... assurer un **développement plus rapide et optimal de vos services et produits**

Engagez-vous dans une démarche de qualité simple et efficace : CoQual !

Vous pourrez en plus bénéficier d'aides à la formation et de primes de la Région Wallonne permettant de réduire le coût de la démarche. Federale Assurance accorde également des réductions sur les primes !

Début des formations CoQual

Parce qu'ils sont sensibles à la satisfaction de leurs clients et à la qualité dans le secteur de la construction, de nouveaux candidats se sont inscrits à la formation CoQual. Nous les en félicitons et les encourageons. Entrepreneurs, bureaux d'études et d'architectes, ils ont commencé en ce mois d'octobre le cycle de formation qui leur permet de mettre en place une démarche qualité et ainsi pouvoir prétendre à l'obtention du label CoQual.

La première séance a été l'occasion de faire connaissance, de présenter les principes de la qualité et la démarche dans son ensemble. Le chapitre sur la responsabilité de la direction a été abordé (importance de l'engagement de la direction, organigramme, description de fonctions...).

La formation alternera entre éléments théoriques et séances pratiques, échanges et discussions.

Éléments clés de la formation ? Une formation donnée en petits groupes, un accompagnement pas à pas, des exemples, des conseils, de nombreux outils mis à disposition et des formateurs de terrain qui connaissent le monde de l'entreprise et le secteur de la construction.

Les prochaines séances auront lieu fin octobre pour les entrepreneurs et mi-novembre pour les bureaux d'études et d'architectes.

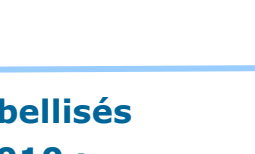
Souhaitons-leur beaucoup de succès !

Charleyn VOELKEL votre contact CoQual

Afin d'assurer le suivi des dossiers des labellisés, la coordination entre tous les intervenants au sein de CoQual et la promotion du label auprès des entreprises, bureaux d'études et d'architecture, l'ASBL a engagé depuis le mois de mars Charleyn Voelkel.

Pour tout renseignement, n'hésitez pas à la contacter :

charleyn.voelkel@coqual.be
GSM : 0476 / 23 68 42



Une vidéo sur CoQual

Les nouveaux labellisés depuis janvier 2010 :

Depuis le début de cette année, ont été labellisés :

Entreprises : Michel Bury, Janssens Construct, Building Management Construct.

Bureaux d'études : Sophia Engineering, Survey & Management.

Bureaux d'architecture : Contraste Architecture

Confédérations Construction locales : Verviers

SPW - Direction des Conceptions et des Calculs

Le conseil qualité

La mesure de la « satisfaction client », élément essentiel de la démarche qualité

La mesure de la satisfaction client constitue un des piliers du label CoQual. Elle intègre l'idée d'amélioration continue du fonctionnement qu'il s'agisse d'une entreprise, d'un bureau d'études ou d'architecture, pour assurer la satisfaction durable du client et la pérennité de l'entreprise.

Détecter les failles et prendre en considération l'avis du client permet à celui-ci de se forger une image positive de l'entreprise, car même si problème il y a eu lors de son parcours avec l'entreprise ou le bureau, il a été pris en charge et a été écouté. Il le sait, son avis contribuera à améliorer le fonctionnement de l'entreprise qui aura tout à y gagner. Grâce à ce processus, le client aura tendance à vous recommander.

Ne pas tenir compte de l'avis des clients équivaut à un abandon pour celui-ci, qui aura l'impression de se retrouver seul face à un mur opaque qu'est l'entreprise.

Détecter efficacement la satisfaction client demeure un élément essentiel pour le bon fonctionnement de l'organisation. Cela doit devenir un automatisme dans le cadre de la démarche qualité. Encore faut-il réaliser cette opération avec sérieux et minutie. Pour ce faire, les clients doivent recevoir un questionnaire clair, aisé à remplir. Ce questionnaire adapté à l'entreprise ou au bureau d'études ou d'architecture doit mettre à jour les points critiques. Les réponses doivent être prises en considération, traitées et mener à des

Faites parler de votre entreprise en participant au Prix Wallon de la qualité 2011 !

En 2010, l'entreprise de parachèvement CoQual « Jean-Yves Toussaint » y avait participé et remporté le premier prix.

Les référentiels du concours et les dossiers de candidatures sont dès à présent téléchargeables sur le site du Mouvement Wallon pour la Qualité.

www.mwq.be

- A la une
Les référentiels du "Prix Wallon de la Qualité" sont disponibles! (01/09/2010) [Toutes les infos]
- Lu pour vous
- Plate-forme emploi
- CoIn presse



PRIX WALLON DE LA QUALITÉ 2011

Les référentiels du "Prix Wallon de la Qualité" sont disponibles!

Les 4 référentiels du "Prix Wallon de la Qualité" 2011 sont téléchargeables

Préparez, dès à présent, votre candidature!

Titre	Date	Résumé
Prix Wallon de la Qualité 2011	01/09/2010	Les référentiels du "Prix Wallon de la Qualité 2011"