

## Table des matières

- CoQual Energie
- UPEC : interventions financières
- Les entreprises labellisées
- Concours informatique et construction
- La formation
- Témoignage : l'entreprise MOB LUX
- CoQual «Confédérations locales»

## CoQual Info - Mode d'emploi

CoQual Info est passé à l'ère électronique. Cette lettre d'information interactive vous fournit plus d'information 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.

## Le mot du Président

### Le CoQual « Confédérations locales » sur les rails !

Les entreprises labellisées CoQual tirent un grand profit de la démarche qualité que leurs responsables ont intégré dans leur fonctionnement : meilleure qualité de service, performances accrues grâce à une gestion optimisée et adaptée à la structure.

En ce sens, la CCW a souhaité sensibiliser les responsables des Confédérations Construction locales à la mise en place d'une telle démarche. Etant déjà très performantes au vu de l'importante quantité de services de première ligne rendus aux entrepreneurs locaux, le fait de détenir le label CoQual ne peut que renforcer leur image positive et les démarquer de la concurrence.

A ce stade, quatre Confédérations se préparent très activement à être auditées pour recevoir le label (Libramont, Namur, Le Roeulx et Verviers).

La Confédération Construction et l'ensemble de ses affiliés les en remercient vivement car cela contribuera certainement à répondre mieux encore à leurs besoins.

Marc LEFEBVRE

Lors de ses réunions de juillet et de septembre, le Comité de labellisation CoQual a procédé à la labellisation des entreprises MOB LUX (Fauvillers) - Jean-Yves Maréchal Construct (Grâce-Hollogne), Deschuyteneer (Meslin-l'Évêque (Ath)) - Menuiserie Poncin (Virton) et des bureaux ORIGIN - Groupe d'études Pirnay (Charleroi), Franz Dupont (Bruxelles), NEY & Partners (Bruxelles)

## LA FORMATION

Deux formations ont débuté en juin 2009 : une première à destination des entreprises (7 entreprises inscrites) et une 2<sup>ème</sup> pour les bureaux d'études et les bureaux d'architectures (7 bureaux inscrits). Ces formations se termineront en novembre.

Une prochaine formation pour les entreprises débutera dans le courant novembre.

Infos : [Michel BODSON](#) (par mail en cliquant sur le nom) ou **tél :04 247.68.73 - portable : 0476 23.68.42**

### 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

## MOB LUX de Fauvillers : une nouvelle venue dans les entreprises labellisées

**Témoignage de Me Lamock, co-gestionnaire de l'entreprise.**

**Quelle est la spécialité de votre entreprise ? De quelle taille est-elle ?**

Nous sommes actifs depuis le 1er janvier 2008 dans le secteur de la construction « bois », principalement la construction de maisons à ossature bois y compris le parachèvement et la pose de bardage bois et accessoirement la rénovation de maisons, de chalets et la pose de charpente.

Notre entreprise emploie 4 personnes : mon mari, patron sur chantier, un ouvrier, un apprenti, et moi-même pour la gestion administrative et comptable de l'entreprise.

**Qu'est-ce qui vous a poussé à suivre la démarche CoQual ? Celle-ci vous a-t-elle aidé dans la gestion quotidienne ?**

On trouvait intéressant d'obtenir un label de qualité. Nous voulions nous démarquer de nos concurrents et obtenir la reconnaissance de la qualité de notre service aux yeux de nos clients et de nos clients potentiels.

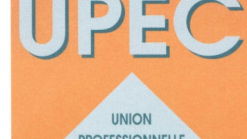
La démarche CoQual nous a aidés dans la gestion quotidienne de l'entreprise car nous avons mis en place un certain nombre de documents que nous n'avions pas encore systématisés. Je peux par exemple citer le rapport journalier qui reprend les prestations des ouvriers ainsi que des données importantes telles les matériaux à ne pas oublier le lendemain, le rapport de la visite de l'architecte ou du client.

**Quel a été pour vous l'élément marquant de cet apprentissage à la qualité ?**

Sans hésiter, l'audit ! Celui-ci nous a permis de pointer les faiblesses et les forces de notre entreprise. Sur la base des remarques, nous allons pouvoir évoluer afin de réduire voire d'éliminer les faiblesses constatées.

**La gestion de la qualité pour une entreprise est-elle un plus en cette période difficile ?**

Oui ! Nous pensons que cela permet de se démarquer des concurrents. La période est difficile économiquement, les gens ont moins d'argent. Quand ils doivent dépenser de grosses sommes pour la construction de leur maison, ils exigent une qualité de travail mais aussi de service et d'écoute. La label de qualité CoQual permet d'attester de cette qualité dans notre méthode de travail et de renforcer la satisfaction de nos clients. En détenant le label CoQual, les clients n'auront plus à se poser la question de savoir si nous sommes une entreprise "je m'enfoutisme" ou une entreprise sérieuse, de qualité.



### Label CoQual-UPEC Aide offerte aux 10 premiers cuisinistes !

Comme annoncé, l'UPEC (Union Professionnelle des Ensembliers de la Cuisine équipée) souhaite mettre en place un label Qualité spécifique aux entreprises du secteur de la cuisine équipée : le CoQual - UPEC.

Dans ce contexte, la FWMB (Fédération des menuisiers wallons) soutient les entreprises qui se lancent dans la démarche en offrant aux 10 premiers cuisinistes inscrits dans la procédure **une aide financière de 200 euros par entreprise**.

Cette aide permettra vous de limiter le coût de l'audit (préparation, déplacement, audit, rapport) et du suivi administratif (logo, attestation, site internet) pour lequel vous pouvez également demander l'aide de la Région wallonne via la prime Qualité (qui peut être demandée chaque année et qui peut couvrir jusqu'à 50% des frais d'audit).

Ces 200 euros seront octroyés à l'issue de la formation qui devrait démarrer dans un avenir très proche (selon la disponibilité des entreprises concernées) pour autant que le quota de 7 entreprises soit atteint.

La formation peut être financée via les chèques formation combinés à une aide du CEFORA, système permettant de réduire fortement les coûts voire de les rendre nuls dans le cas où 2 personnes / entreprise participent à la formation.

CLIQUEZ

[Menuisiers wallons](#)

[UPEC](#)

## Elargissement de CoQual : vers un CoQual « Energie »

Le domaine de la Performance Energétique des Bâtiments (PEB) est en pleine évolution et le marché lié à la PEB est en croissance rapide. La réglementation évolue et de nouvelles techniques et activités commerciales apparaissent. Le nombre d'entrepreneurs actifs dans le domaine de la PEB augmente de jour en jour, mais il n'est pas toujours garanti que ces « nouveaux venus » maîtrisent correctement les techniques et offrent un service de qualité. Il en va de même pour les architectes et les bureaux d'études dont il est également important de vérifier les compétences et capacités.

Afin d'améliorer la qualité des travaux économiseurs d'énergie, la CCW en partenariat avec le cluster CAP 2020 a entamé une réflexion sur l'avenir de la labellisation des entreprises, des architectes et des bureaux d'étude en utilisant comme point de départ le label CoQual. Une certification de métiers pourrait être mise en place pour certaines activités nécessitant le respect de réglementations particulières en matière d'environnement, de sécurité, de protection de la santé, etc. ou pour répondre aux besoins du marché. Il faudrait alors auditer et certifier les compétences techniques des entreprises. Les exigences à satisfaire, les conditions d'attribution et de suivi, notamment les modalités en matière d'audit, devront être définies dans un référentiel spécifique.

### Éléments attestant des compétences techniques de l'entreprise

L'attribution d'une certification de métier implique un jugement de valeur sur la compétence technique de l'entreprise. L'entreprise devra justifier des éléments suivants afin de permettre à l'auditeur d'attester des ses compétences :

- **ses moyens humains**
- **ses moyens matériels**
- **les formations spécifiques suivies par son personnel**
- **une liste exhaustive des références de travaux** qu'elle a réalisés dans l'année écoulée.

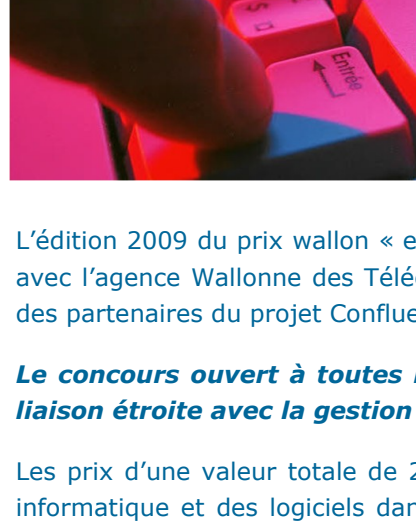
Pour chacune des références de travaux, il devra être précisé la nature et le montant des travaux exécutés, leurs lieux et date d'exécution, les noms et adresses des maîtres d'ouvrage et, le cas échéant, des concepteurs (architectes et bureaux d'étude).

Des chantiers de référence représentatifs de la qualification seront demandés et devront être justifiés sur le plan technique, notamment par des attestations de bonne exécution. L'organisme interrogera directement certains des maîtres d'ouvrage et concepteurs sur les conditions de réalisation de certaines des références de l'entreprise.

Par "références", il faut entendre les seuls travaux dont l'exécution a été réalisée directement par l'entreprise avec son propre personnel et au moyen des matériels dont elle dispose. Lorsque l'importance des travaux sous-traités et/ou l'importance de la main-d'œuvre extérieure amène à s'interroger sur l'exécution par l'entreprise elle-même des références fournies, des informations complémentaires lui sont demandées.

### Autres adaptations pour CoQual « Energie »

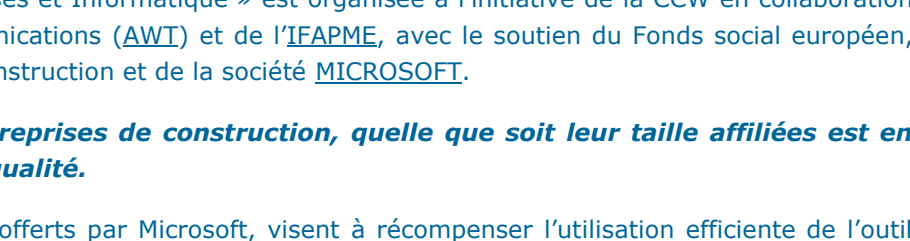
- Une formation de base sur la PEB
- Une adaptation du référentiel CoQual intégrant les nouveaux critères
- Une liste de formations reconnues en lien avec la PEB (ex: isolation, étanchéité, chauffage, etc.)
- Pour chaque chantier, compléter une fiche standardisée décrivant le travail réalisé. Ces fiches comprendront des données techniques et administratives et seront inspirées des fiches à compléter pour obtenir les primes énergie de la région wallonne. Simplification administrative oblige !



## Le concours

### « Entreprises et informatique » 2009

Avec le soutien de



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

**Le concours ouvert à toutes les entreprises de construction, quelle que soit leur taille affiliées est en liaison étroite avec la gestion de la qualité.**

Les prix d'une valeur totale de 2000 € offerts par Microsoft, visent à récompenser l'utilisation efficace de l'outil informatique et des logiciels dans le secteur de la construction. Cette année, deux prix d'une valeur de 1000 € consisteront en solutions informatiques (logiciels) adaptés pour les entreprises. Ils seront chacun attribués lors de la soirée « Construction et Informatique » du 19 novembre 2009 aux lauréats des deux catégories suivantes :

- **Utilisation efficace de l'outil informatique : ce prix vise le développement et l'utilisation performante de logiciels, l'adoption en interne de solutions informatiques innovantes, mobiles, ...**
- **Sites Internet : ce prix vise les sites Internet remarquables sur le plan des fonctionnalités proposées, de l'esthétique, de la richesse et de la diversité de l'information, ...**

Les dossiers de candidature doivent être remis auprès de la CCW qui assure le secrétariat du concours, pour le vendredi 16 octobre 2009 au plus tard.

Le règlement ainsi que les renseignements concernant les modalités pratiques de participation peuvent être obtenus auprès du secrétariat de la CCW - tél 02/545.56.68 - fax 02/545.59.05 ou [thierry.frere@ccw.be](mailto:thierry.frere@ccw.be) ou via le site de la [CCW](#) (cliquer).