



# DOSSIER DE PRESSE

## PRIX WALLON DE LA QUALITE 2009

### « La Qualité : ombre et lumière »



#### **Contact presse**

*Madame Dominique LOROY*

*Directrice du « Mouvement Wallon pour la Qualité »*

*Tél. : 081/63.49.09 – GSM : 0477/43.10.23 – Mail : [loroy@mwq.be](mailto:loroy@mwq.be)*

*Press corner: [www.mwq.be](http://www.mwq.be)*



## SOMMAIRE

<b>1/ Qu'est-ce que le "Prix Wallon de la Qualité" ?</b> .....	3
a) Tout un concept ! .....	3
b) Une méthodologie éprouvée .....	3
c) Concrètement ? .....	4
d) Nouveauté en 2009 : deux versions du Prix .....	5
<b>2/ Les lauréats 2009</b> .....	6
a) En résumé... ..	6
b) Et en détails... ..	7
Service de Radiothérapie CHU (Liège).....	7
Jean-Yves Toussaint sprl (Bolinne).....	8
Centre Hospitalier Chrétien – CHC (Liège) .....	8
Intercommunale du Centre funéraire de Liège et Environs (Liège). .....	9
Expansion Partners sa (Wierde).....	10
Police Fédérale - CIC (Namur) .....	10
Faculté Warocqué d'Economie et de Gestion - FWEG (Mons) .....	11
c) Que reçoivent-ils ? .....	12
<b>3/ Pourquoi « Ombre et Lumière » ?</b> .....	12
<b>4/ Le « Mouvement Wallon de la Qualité »</b> .....	12
Les missions du « Mouvement Wallon pour la Qualité ».....	12
Sensibiliser et communiquer .....	12
Veille & expertise.....	13
Informer .....	13
Former.....	13
Promouvoir .....	13



# 1/ QU'EST-CE QUE LE "PRIX WALLON DE LA QUALITE" ?

## ***a) Tout un concept !***

Ce jeudi 10 décembre, au Palais des Congrès de Namur, se tient la troisième édition du « Prix Wallon de la Qualité ».

Ce prix est organisé tous les deux ans depuis 2005. Il s'adresse aux responsables d'organisation (Entreprise, Service public, Associatif) opérant en Région wallonne qui se sont engagés dans une démarche Qualité.

Qu'entend-on par « démarche Qualité » ? Il s'agit d'un processus qui vise à améliorer les méthodes et processus de travail via la mise en place d'outils d'analyse et à favoriser le travail en équipe via la valorisation des richesses individuelles. L'objectif : développer en interne une véritable culture de l'Excellence.

Le « Prix Wallon de la Qualité » porte sur la manière dont ont été engagées des démarches Qualité, que celles-ci s'inscrivent ou non dans un référentiel existant (ISO, EFQM, CAF,...).

Par l'organisation de cette récompense, le « Mouvement Wallon pour la Qualité » entend notamment susciter la mise en réseau d'acteurs et favoriser les échanges d'expériences dans les domaines privé, public et associatif.

## ***b) Une méthodologie éprouvée***

Le « Prix Wallon de la Qualité » repose sur un important travail de fond réalisé tant par les candidats que par les évaluateurs.

Du côté des candidats, c'est une importante démarche qui est en cours depuis début 2009 : rédaction des dossiers de candidature, diagnostic, mobilisation des équipes, accueil des évaluateurs au sein de leur organisation, etc.

*«...Pour le responsable d'une organisation, savoir prendre le recul nécessaire pour pouvoir, en quelques pages comme l'exige le règlement de ce prix, arriver à mettre à plat ce qu'il estime être l'essence même du bon fonctionnement d'une organisation est un exercice exigeant peut être, mais ô combien révélateur d'un système de gestion bien maîtrisé. Celui qui ne s'est jamais plié à cette discipline d'auto-évaluation ne peut en mesurer la portée. C'est ce qui me permet d'affirmer que, même s'il ne figure pas parmi les lauréats, tout participant au « Prix Wallon de la Qualité » est d'office gagnant. Le bénéfice qu'il en retire est d'autant plus intéressant que son dossier est mis sur le grill par des experts en la matière...»,* explique Pol Gustin, Administrateur délégué du MWQ.



Du côté des évaluateurs aussi, on peut parler aussi d'un travail très conséquent.

Il existe trois types d'évaluateurs au Prix Wallon de la Qualité :

- les évaluateurs "seniors", assesseurs ayant une formation avérée du modèle européen EFQM<sup>1</sup> ;
- les évaluateurs "juniors", familiers du modèle EFQM ou de ses dérivés (ex: CAF, QUALIPOL,...), qui ont également une riche expérience de terrain ;
- le troisième type est celui des « juniors pépiniéristes ».

En 2009, le MWQ a formé des évaluateurs venant de divers horizons sur le dispositif du « Prix Wallon de la Qualité » ainsi que sur le référentiel de celui-ci.

### ***c) Concrètement ?***

Dans la pratique, le « Mouvement Wallon pour la Qualité » procède à une première classification de forme des dossiers et qu'il a déclaré recevables. Chaque candidat, reçoit la visite d'une équipe d'évaluateurs en vue de collecter les informations complémentaires permettant l'évaluation définitive de son niveau de performance.

Un team d'évaluateurs est composé :

- un senior ;
- un junior ;
- un à deux juniors pépiniéristes ;
- un évaluateur « suivi » (pour les candidats qui ont participé les éditions précédentes) ;
- un observateur du MWQ.

Ensuite, des nominés sont retenus, parmi lesquels le Jury détermine un lauréat. Le Jury se prononce sur base des évaluations objectives que présentent les évaluateurs et prend en considération la manière dont les responsables d'organisation ont estimé pouvoir satisfaire aux critères et sous-critères du référentiel PWQ.

Le « Mouvement Wallon pour la Qualité » veille à constituer un Jury représentatif de l'ensemble des domaines d'activités concernés (Entreprise, Service public, Associatif). Les membres du Jury sont sélectionnés sur base de leur formation pointue en matière Qualité et également pour leur connaissance avérée du modèle EFQM.

Cette année, le Jury était composé de :

Jos GLODEN – Mouvement Luxembourgeois de la Qualité – Président du Jury  
Vinciane BEAUDUIN – EFQM  
Laurent NOEL – Cabinet du Ministre-Président du Gouvernement wallon  
Caroline VANWYNSBERGHE – UCM  
Fabien MALLERET – Mairie de Nancy

---

<sup>1</sup> En accord avec l'European Foundation for Quality Management, le "Prix Wallon de la Qualité" s'inspire du modèle européen d'Excellence "EFQM" et a été adapté pour la Wallonie et Bruxelles.



Jean-Marc DOCHOT – SPF P&O  
Pol Gustin – MWQ

Dominique LOROY – MWQ – Observateur  
Charlotte PROESMANS – MWQ – Observateur

**Tous les évaluateurs ainsi que les membres du Jury s'engagent et signent une charte de confidentialité et de déontologie**

### ***d) Nouveauté en 2009 : deux versions du Prix***

Nouveauté cette année, deux versions au Prix sont proposées :

**Le Prix « Eveil à l'Excellence »** qui porte sur les critères « Leadership » et « Stratégie et Planification » s'adresse aux responsables d'organisations engagés, à leur niveau, dans une démarche Qualité. Comment ont-ils abordé celle-ci? Quels moyens ont-ils mis en oeuvre pour assurer la pérennité de leur organisation?

**Le Prix « En route vers l'Excellence »** qui prend en compte la manière dont les dirigeants de l'organisation :

- s'impliquent dans la mise en place, l'utilisation et l'amélioration du système de management;
- développent leur politique et leur stratégie;
- sont attentifs à leur personnel;
- veillent à acquérir et à disposer des ressources nécessaires à la mise en oeuvre de la politique et de la stratégie de leur organisation;
- veillent à identifier, maîtriser et améliorer les processus permettant d'utiliser les ressources en vue d'atteindre des performances attendues en fonction de la politique et de la stratégie;
- mesurent les performances réalisées par rapport aux performances attendues.

L'Eveil à l'Excellence constitue en quelque sorte la « porte d'entrée » au « Prix Wallon de la Qualité ». Dans une optique d'amélioration continue, après avoir posé leur candidature à ce Prix, certaines organisations choisissent de poser leur candidature à « En route vers l'Excellence », qui s'inscrit dans la suite logique de la démarche.

#### 4. EXCELLENCE

#### 3. EN ROUTE VERS L'EXCELLENCE

#### 2. IMPLICATION DANS L'EXCELLENCE

#### 1. EVEIL A L'EXCELLENCE

Leadership

Stratégie et Planification

Leadership

Stratégie et Planification

Personnel

Partenariats et Ressources

Abrégé Résultats

Leadership

Stratégie et Planification

Personnel

Partenariats et Ressources

Processus

Panaché Résultats

Leadership

Stratégie et Planification

Personnel

Partenariats et Ressources

Processus

Résultats



## 2/ LES LAUREATS 2009

### a) En résumé...

#### Prix « **Eveil à l'Excellence** »

- **Intercommunale du Centre funéraire de Liège et Environs (Liège)**  
**Domaine « Service public » - Lauréat**

Par la remise de ce prix, le « Mouvement Wallon pour la Qualité » reconnaît l'action de leadership, de stratégie et de planification du CFR. En s'impliquant de manière juste et équilibrée, la Direction a su créer un climat et une dynamique autoporteurs, tendant ainsi vers un modèle de culture de « l'Excellence ».

- **Centre Hospitalier Chrétien – CHC (Liège)**  
**Domaine « Associatif » - Lauréat**

Par la remise de ce prix, le « Mouvement Wallon pour la Qualité » reconnaît l'action de leadership, impliquant le personnel, les partenaires du CHC, ainsi que les citoyens. La Direction a prouvé l'évaluation, la révision et la mise à jour permanente de sa stratégie, tendant ainsi vers un modèle de culture de « l'Excellence ».

#### Prix « **En route vers l'Excellence** »

- **Expansion Partners sa (Namur)**  
**Domaine « Entreprise » - Lauréat**

Par la remise de ce prix, le « Mouvement Wallon pour la Qualité » atteste que l'organisation, par son action de leadership, de stratégie et de planification, de par son approche du personnel ainsi que dans ses partenariats et ressources, veille à identifier, maîtriser et améliorer les processus permettant d'atteindre les performances attendues en fonction de la politique et de la stratégie définies et que l'organisation mesure certaines performances de ses résultats clés.

- **Faculté Warocqué d'Economie et de Gestion – FWEG (Mons)**  
**Domaine « Service public » - Lauréat**

Par la remise de ce prix, le « Mouvement Wallon pour la Qualité » atteste que l'organisation, par son action de leadership, de stratégie et de planification, de par son approche du personnel ainsi que dans ses partenariats et ressources, veille à identifier, maîtriser et améliorer les processus permettant d'atteindre les performances attendues en fonction de la politique et de la stratégie définies et que l'organisation mesure certaines performances de ses résultats clés.



### **« Approche Qualité la plus originale »**

- **Service de Radiothérapie CHU (Liège)**  
**« Approche Qualité la plus originale »**

Par la remise de ce prix, le « Mouvement Wallon pour la Qualité » reconnaît l'action de leadership, de stratégie et de planification de sa Direction, qui a su positionner le service en tant qu'exemple de service pilote, tendant ainsi vers un modèle de culture de « l'Excellence ».

### **« Mention Spéciale du Jury »**

- **Jean-Yves Toussaint sprl (Eghezée)**  
**« Mention Spéciale du Jury » dans la catégorie**

#### **« Eveil à l'Excellence » - « Prix Encouragement »**

Par la remise de cette mention, le « Mouvement Wallon pour la Qualité » atteste que l'organisation, par son action particulière, s'est distinguée en créant des méthodes exemplaires dans l'attention portée aux démarches entreprises en vue de satisfaire sa clientèle et dans l'attention portée au bien-être de son personnel.

- **Police Fédérale - CIC (Namur)**  
**« Mention spéciale du Jury » dans la catégorie**

#### **« En route vers l'Excellence » - « Progression significative dans la démarche »**

Par la remise de cette mention, le « Mouvement Wallon pour la Qualité » atteste que l'organisation a su démontrer une progression significative dans la recherche du bien-être du personnel au travail, dans la pérennisation des compétences et dans l'implication des relations et des suivis avec les partenaires du CIC.

## **b) Et en détails...**

### **Service de Radiothérapie CHU (Liège), « Approche Qualité la plus originale »**

Le Service de Radiothérapie du CHU de Liège traite approximativement 2500 cas par an (2100 par radiothérapie externe et 400 par curiethérapie) et est, de ce fait, l'un des Centres les plus importants de la Communauté française. Dans le courant de l'année 2010, le Service aura à disposition un CyberKnife qui est le seul système de radiochirurgie utilisant la robotique intelligente pour le traitement des tumeurs dans tout le corps avec une précision inférieure à un millimètre. Ce sera le seul Centre belge doté d'une telle machine ce qui constitue une option thérapeutique avantageuse pour les patients. Le CHU de Liège va aussi se doter d'un Centre d'oncologie de pointe qui intégrera l'ensemble des acteurs impliqués dans la prise en charge des patients cancéreux et le Service de Radiothérapie en est bien évidemment un acteur primordial.

Il n'est pas possible de progresser dans ces pratiques si ces dernières ne sont pas évaluées voire mesurées de façon objective. Dans ce but, le comité de pilotage du Service hebdomadaire (COPIL), constitué des responsables des quatre secteurs (médical, radiophysique, infirmier et administratif) suit depuis 2008 des indicateurs de performance mais également de qualité. Le Service de Radiothérapie est, avant tout, à l'écoute des patients (enquête de satisfaction) et personnel (enquête de culture) ce qui apporte une



vision plus avisée sur la performance des activités du Service. Il est important de communiquer clairement les objectifs fixés au personnel afin de développer une culture basée sur la qualité des soins, de s'assurer de l'implication de chacun et de sa motivation en les incitant à donner le meilleur d'eux-mêmes.

Domaine Universitaire du Sart Tilman  
4000 Liège  
Effectif total fin 2008 : 95  
Personne de contact : Marie Delgaudine  
Responsable de la cellule qualité du service de Radiothérapie  
Tél. : 04/366 79 39  
GSM : 0498/81 36 86  
E-Mail : [marie.delgaudine@chu.ulg.ac.be](mailto:marie.delgaudine@chu.ulg.ac.be) - Site : [www.chuliege.be](http://www.chuliege.be)

**Jean-Yves Toussaint sprl (Eghezée), « Mention spéciale du Jury »  
« Eveil à l'Excellence » - « Prix Encouragement »**

C'est en 2000 que Jean-Yves Toussaint crée son entreprise de carrelages, après avoir été, pendant plus de 10 ans, ouvrier (chef d'équipe) dans une entreprise de la région Namuroise. Il a tout d'abord débuté seul avec sa voiture et une remorque et son désir, était, du moins au commencement, de rester seul afin que ses clients soient satisfaits. Cependant, très vite les clients ont été de plus en plus nombreux à faire appel à ses services. La société compte aujourd'hui 12 personnes : gérant, secrétaire, 10 ouvriers sur chantier.

A chaque fin de chantier, la société transmet aux clients une fiche de satisfaction afin d'améliorer la qualité. Elle établit aussi un document avec les (éventuels) problèmes rencontrés sur chantier, avec le nom du responsable. Ce principe consiste ainsi à prendre des décisions sur la base d'une analyse factuelle de l'information, ce qui permet de détecter au plus vite les risques et d'y remédier rapidement. Un rapport de chantier est dressé lors de chaque réunion, pour acter les décisions prises. Chaque année, une réunion est fixée avec leur personnel pour visualiser les problèmes rencontrés durant l'année et ainsi la société peut établir un bilan récapitulatif des améliorations prochaines. Chaque suggestion des clients et/ou ouvriers est prise en considération et étudiée.

Rue Dujardin 3  
5310 Bolinne  
Effectif total fin 2008 : 12  
Personne de contact : Jean-Yves Toussaint  
Gérant  
GSM : 0477/63 24 82  
E-Mail : [jeanyves.toussaint@skynet.be](mailto:jeanyves.toussaint@skynet.be)

**Centre Hospitalier Chrétien – CHC (Liège), Domaine « Associatif »**

Composé de 6 cliniques, 7 maisons de repos et d'une dizaine de polycliniques en province de Liège, le CHC constitue un réseau de soins où technologie de pointe et de qualité du service assurent aux patients une médecine performante à visage humain.

Le CHC a entamé en 2002, une grande réflexion : le plan « Azimut ». Cette réflexion stratégique a mobilisé les organes de décision (conseil d'administration, comités de direction,





conseil médicaux, ...) les acteurs de terrain (médecins, cadres et membres du personnel) et une équipe de consultance externe.

Après une période consacrée à grandir, le groupe doit aujourd'hui travailler à son intégration : encourager et développer les complémentarités entre cliniques et autres structures de prise en charge afin de créer véritablement un réseau de soins totalement intégré.

Le CHC a pour ambition la recherche constante de la qualité et de la sécurité du patient. Un comité qualité existe depuis 2002 et est devenu le comité qualité et sécurité patient en 2008. Les trois principaux axes du comité sont : la gestion de la sécurité, le suivi des indicateurs et l'accompagnement de projets ou d'analyses de processus.

Rue de Hesbaye, 75  
4000 Liège  
Effectif total fin 2008 : +- 3 600  
Christine Drummen  
Coordinatrice qualité et de la sécurité patient intersites  
Tél. : 087/21 33 11  
GSM : 0497/57 07 65  
E-Mail : [christine.drummen@chc.be](mailto:christine.drummen@chc.be) - Site : [www.chc.be](http://www.chc.be)

### **Intercommunale du Centre funéraire de Liège et Environs (Liège), Domaine « Service Public »**

Les bases d'une démarche globale de la gestion de la qualité ont été initiées durant l'année 2008. L'objectif ? Améliorer sans cesse la qualité des services aux familles dans un domaine où l'éthique, le respect de la personne, l'empathie et la déontologie doivent prévaloir.

Le CFR gère un site d'une superficie de 3560 m<sup>2</sup> dans l'enceinte du cimetière de Robermont. Ce site comprend 4 unités de crémation, 6 salons funéraires, une cafétéria « La Verrière » avec 6 salons de réception privés modulables. Le Centre dispose de salles d'arrivée et de départ, de 4 salles de cérémonies adaptables à tous les cultes, de 2 vastes salles d'accueil des familles, d'un vaste déambulateur, d'une chambre froide pouvant contenir 90 cercueils et de 15 cases froides.

Deux des quatre étapes clés ont été réalisées durant 2008, c'est ainsi que l'ensemble des collaborateurs a été informé sur les tenants et aboutissants du projet et qu'un « Comité de pilotage » a été constitué et formé spécifiquement en vue d'acquiescer une bonne connaissance du modèle. Une auto-évaluation du CFR a été menée afin de prioriser les projets d'amélioration. Les années à venir devront permettre au CFR de développer les projets avec la participation de l'ensemble du personnel. Le 3<sup>ème</sup> axe doit répondre à une nécessité indispensable d'optimisation des finances. Le 4<sup>ème</sup> axe doit insister sur la pérennité de l'infrastructure existante en attachant une importance à la modernisation et à l'entretien des bâtiments et du matériel.

Rue des Coquelicots, 1  
4020 Liège  
Effectif total fin 2008 : 20  
Personne de contact : Philippe Dussard  
Directeur général  
Tél. : 04/342 80 73  
GSM : 0479/94 59 39  
E-Mail : [philippe.dussard@intercom-cfr.be](mailto:philippe.dussard@intercom-cfr.be)



### **Expansion Partners sa (Wierde), Domaine « Entreprise »**

L'agence marketing Expansion, créée en 2009, compte 3 associés, 25 collaborateurs spécialisés, dispose d'une certification ISO 9001:2008 et réalise un chiffre d'affaires de 3,18 millions d'euros (2008). L'agence a déjà participé deux fois, en 2005 et 2007, au Prix Wallon de la Qualité, et en a bien compris la valeur ajoutée en terme d'autoévaluation et d'amélioration continue.

Le personnel est évalué 2 fois par an, 4 incentives sont organisées annuellement pour renforcer l'esprit d'équipe, un système de bonus liés à des résultats de groupe a été instauré depuis 2 ans dans le but d'améliorer l'implication des collaborateurs.

Une évaluation de tous les fournisseurs (sous-traitants) est réalisée annuellement pour améliorer encore les relations et la qualité des interactions. Un exercice annuel est effectué sur les objectifs stratégiques où interviennent les équipes et la direction, les employés et les actionnaires. Les résultats sont présentés à l'ensemble de l'équipe de manière synthétique et compréhensible par tous.

Des outils ont été mis en place pour améliorer la performance :

- Registre des actions qualité qui relève l'ensemble des non-conformités. Ce registre est analysé mensuellement et fait l'objet d'actions précises,
- Objectifs qualités attribués à chaque collaborateur pour l'impliquer dans l'amélioration continue de la qualité au sein de la société,
- Plan bonus sur base de critères d'amélioration dans le but de motiver les équipes et les impliquer dans leur job et leur équipe,
- Revues de direction et l'analyse des indicateurs de performance clés instaurés dans la société,
- L'étude annuelle de satisfaction et le plan d'action qui en découlent ainsi que la satisfaction après chaque mission via un module électronique e-questionnaire.

Rue de Jausse, 109

5100 Wierde

Effectif total fin 2008 : 26

Personne de contact : Arnaud Van Cutsem

Administrateur Délégué

Tél. : 081/40 91 50

GSM : 0476/95 68 58

E-Mail : [arnaud.vancutsem@expansion.be](mailto:arnaud.vancutsem@expansion.be) - Site : [www.expansion.be](http://www.expansion.be)

### **Police Fédérale - CIC (Namur), « Mention spéciale du Jury »**

#### **« En route vers l'Excellence » - « Progression significative dans la démarche »**

Le Centre d'Information et de Communication de la province de Namur fait partie d'une chaîne de 11 centres partenaires (1 par Province et 1 pour Bruxelles-Capitale). En tant que service d'appui de la police intégrée, le CIC assure notamment la prise et le traitement des appels 101 de toute la province de Namur. Le CIC fait face à de nouveaux défis technologiques, tels que les besoins en vidéosurveillance, l'approche « police on web » ou encore les ecalls. Un autre défi stratégique particulier des CIC à court et moyen terme est le projet 112 visant l'intégration des numéros d'urgence 100 et 101 en vue de permettre un accès plus aisé des citoyens aux services de secours, notamment pour les étrangers de passage.



Des processus ont été mis en place en vue d'améliorer la qualité :

- En interne : un réseau de plateformes de travail est mis en œuvre afin de définir les processus, échanger les « bonnes pratiques », prendre des décisions stratégiques.
- En externe, le support de base du rapport annuel, assure la mission légale de suivi de la qualité; des négociations sont engagées jusqu'aux fournisseurs en vue d'atteindre de leur part également un niveau optimum de qualité; l'approche SOBANE a pour objectif central d'améliorer le bien-être du personnel, notamment de son cadre de travail, mise sur pied d'un groupe de travail technique visant à réfléchir, avec les organisations syndicales, sur le panel le plus vaste possible de domaines d'activité du CIC; les divers organes de contrôle externes, Comité P, Inspection générale (AIG) procèdent à un suivi systématique du fonctionnement des CIC.

Rue Bertrand Janquin, 70  
5100 Jambes  
Effectif total fin 2008 : 60  
Personne de contact : Michel Remacle  
Tél. : 081/32 86 50  
GSM service : 0477/82 00 69  
E-Mail : [Cic.nam@skynet.be](mailto:Cic.nam@skynet.be)

### **Faculté Warocqué des sciences économiques et de gestion (Mons), Domaine – « Service public »**

La Faculté Warocqué est l'une des six facultés de l'Umons, celle-ci étant le résultat de la récente fusion entre l'Université de Mons-Hainaut et la Faculté Polytechnique de Mons.

La Faculté Warocqué d'Economie et de Gestion a été fondée en 1899 par des entrepreneurs hennuyers. Elle est présente sur deux sites à Mons, où sont dispensées des formations complètes en cours de jour et à Charleroi, où les étudiants peuvent suivre le premier cycle en cours du jour, le 2<sup>ème</sup> cycle étant dispensé en horaire décalé.

La pression de l'environnement et l'analyse du contexte interne sont à l'origine de la décision de la Faculté d'implanter une démarche qualité structurée et certifiée. La première innovation a été la création de groupes de travail thématiques constitués de membres du personnel recrutés sur base volontaire. Ainsi est né le groupe « qualité » à l'origine de l'idée d'adopter une démarche qualité de type ISO 9001:2000.

Depuis lors, la construction du système qualité a nourri de nombreuses réflexions. Le principe d'amélioration continue est constamment en action. Le personnel et les étudiants disposent de formulaires pour faire part de leurs suggestions ou des problèmes qu'ils rencontrent et qui altèrent le bon fonctionnement de l'organisation.

En janvier 2009, le certificat ISO de la Faculté a été remis en jeu. L'ensemble du système qualité a fait l'objet d'un audit externe mené par AIB-VINCOTTE qui pour la 3<sup>ème</sup> fois a attesté du respect des exigences de la norme ISO 9001, version 2008.

Campus des Sciences Humaines  
Place Warocqué, 17  
7000 Mons  
Effectif total fin 2008 : 60  
Personne de contact : Anne Heldenbergh  
Tél. : 065/37 32 66 (47)  
E-Mail : [warocque.mons@umh.ac.be](mailto:warocque.mons@umh.ac.be) - Site : [www.umh.ac.be/fwse.html](http://www.umh.ac.be/fwse.html)



### ***c) Que reçoivent-ils ?***

Les lauréats reçoivent un trophée de la Qualité, un diplôme « **Eveil à l'Excellence** » ou « **En route vers l'Excellence** » en fonction de leur catégorie, ainsi qu'un bon à valoir sur une formation dans le domaine de la Qualité chez un membre du « Mouvement Wallon pour la Qualité ». Articles rédactionnels dans, entre autres, le QualiGuide 2010. Positionnement sur le « Baromètre Qualité » [www.mwq.be](http://www.mwq.be).

## **3/ POURQUOI « OMBRE ET LUMIERE » ?**

La cérémonie de remise des prix du "Prix Wallon de la Qualité" édition 2009 a pour *thème* « *Ombre et Lumière* ».

L'ombre caractérise la face cachée de la dynamique du « Prix Wallon de la Qualité ».

La partie lumière est la mise en évidence des Lauréats.

## **4/ LE « MOUVEMENT WALLON DE LA QUALITE »**

Le « Mouvement Wallon pour la Qualité » : plate-forme de compétences en gestion de la qualité; acteur du développement de la Wallonie...

Stimuler et encourager l'Excellence à tous les niveaux d'activités en Région wallonne c'est parier sur l'avenir ! Le « Mouvement Wallon pour la Qualité » s'y emploie au quotidien.

Le « Mouvement Wallon pour la Qualité » fédère les associations, organisations et institutions qui, en tout ou en partie, travaillent à la promotion de la gestion de la Qualité en Région wallonne. Il est directement soutenu par le Gouvernement wallon qui a fait de la promotion de la Qualité, le 4<sup>e</sup> principe commun d'action du Contrat d'Avenir pour la Wallonie : "*Une recherche permanente de la qualité totale*" pour tous les acteurs socio-économiques wallons.

Conçu sous la forme d'un réseau, le « Mouvement Wallon pour la Qualité » développe, stimule et encourage la recherche de l'Excellence, comme démarche de progrès pour toutes les organisations wallonnes, marchandes ou non. Son approche s'inscrit résolument dans la notion de "Développement Durable". Elle intègre quatre dimensions : Qualité, Sécurité/Santé, Ethique et Environnement.

### ***Les missions du « Mouvement Wallon pour la Qualité »***

#### **Sensibiliser et communiquer**

L'obsession du progrès et de l'excellence, à tous les niveaux, ne se décrète pas ! Elle se travaille chaque jour par une politique de sensibilisation et de communication dynamique. Le « Mouvement Wallon pour la Qualité » y contribue.



### **Veille & expertise**

Observatoire Wallon de la Qualité, le « Mouvement Wallon pour la Qualité » est à la fois centre de veille, d'expertise, d'expérimentation et de diffusion des connaissances dans le domaine de la Qualité au service de toute la collectivité wallonne.

### **Informier**

Au travers de supports de communication modernes et pratiques (Brochures, site web, « Baromètre Qualité », QualiGuide, fiches thématique ...) le « Mouvement Wallon pour la Qualité », informe largement tous les acteurs wallons sur l'actualité de la qualité.

### **Former**

Le « Mouvement Wallon pour la Qualité » détecte les besoins en formation et coordonne la formation dans le domaine de la gestion de la qualité.

### **Promouvoir**

Le « Mouvement Wallon pour la Qualité » participe à la promotion et au rayonnement de la Qualité wallonne.