



**POLITIQUE QUALITÉ DES SERVICES DU GREFFE DU PARLEMENT WALLON**

16 mai 2012

Depuis l'année 2008, le Bureau du Parlement wallon soutient et amplifie le Système Qualité grâce auquel le Greffe assure en permanence l'amélioration des services offerts à l'ensemble de ses interlocuteurs, aux premiers rangs desquels se situent les députés wallons et les citoyens.

Les résultats objectifs de cette démarche volontariste ont été certifiés dès le 30 avril 2009 par la société internationale SGS.

La recertification ISO9001:2008 du Greffe du Parlement wallon, obtenue le 30 avril 2012 au terme d'un audit approfondi des services, fait de ceux-ci la seule administration parlementaire à être ainsi reconnue.

Les trois axes majeurs sur lesquels repose le Système de Management par la Qualité (SMQ) au sein du Greffe sont plus que jamais la satisfaction croissante des parlementaires, du public et des fournisseurs critiques, l'amélioration continue de la qualité interne des différents services et une gestion optimisée des ressources humaines. Ils sont en outre désormais complétés d'un souci accru de l'impact des activités des services sur l'environnement et de la sécurité des systèmes d'information.

Au 30 avril 2012, les activités du Greffe certifiées ISO9001:2008 s'articulent comme suit :

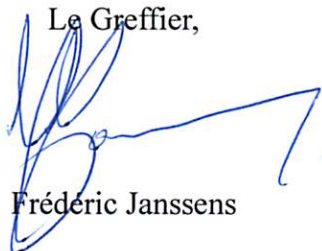
- organisation du travail législatif et budgétaire des députés wallons ;
- organisation du travail de contrôle du Gouvernement wallon par les députés wallons ;
- organisation de l'expression des députés wallons sur des problèmes de société ;
- organisation de la contribution du Parlement wallon au bon fonctionnement de l'Union européenne ;
- organisation des relations internationales du Parlement wallon ;
- publicité et archivage des travaux du Parlement wallon ;
- services aux parlementaires et aux groupes parlementaires ;
- relations du Parlement wallon avec la société ;
- gestion administrative, matérielle et financière du Parlement wallon et du Greffe.

Les objectifs stratégiques arrêtés par le Bureau du Parlement wallon dans le cadre du SMQ s'énoncent désormais comme suit :

- assurer la continuité des services ;
- assurer le bon déroulement des commissions et des séances plénières de même que le traitement de toutes les formes de questions parlementaires dans le respect du règlement du Parlement ;
- assurer la traçabilité des débats et réduire les délais de publication des documents parlementaires, tout en limitant très significativement les impacts environnementaux de ces missions par un recours optimal aux envois certifiés de supports électroniques ;
- poursuivre l'élaboration, la simplification et la mise en place de procédures de gestion normalisées ainsi que de la mesure la plus fidèle possible de leur efficacité ;
- soutenir une démarche de veille technologique et de référencement permettant d'alimenter et d'encadrer l'ensemble de ces objectifs tant pour ce qui concerne le respect de la norme managériale ISO9001:2008 que pour ce qui touche les normes ISO14001:2004 et ISO27001:2005, respectivement consacrées à la gestion environnementale et à la sécurité des systèmes d'information ;
- accroître la qualité des services pour l'ensemble des processus mobilisés au sein du Greffe ;
- accompagner de manière efficiente les objectifs de transparence des procédures budgétaires et décisionnelles au sein de l'assemblée, tout en veillant au respect strict de la législation applicable en matière de marchés publics ;
- poursuivre une gestion pro-active des ressources humaines, notamment en matière de formation et d'accompagnement du personnel dans les missions spécifiques qui lui sont dévolues mais aussi de bien-être au travail ;
- optimiser les qualités d'accueil, de flexibilité et de serviabilité des membres du personnel.

Ce cahier des charges, outre qu'il répond au nouvel organigramme des Services du Greffe et s'inscrit clairement dans une démarche orientée « clients » (à savoir les députés wallons et les citoyens), mobilise plus que jamais le professionnalisme, la responsabilisation et l'implication de chaque membre du personnel, sous la guidance du Greffier, des pilotes de processus et des auditeurs internes, avec le soutien actif de la Cellule Qualité.

Le Greffier,

A blue ink signature of Frédéric Janssens, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Frédéric Janssens

Le Président,

A blue ink signature of Patrick Dupriez, featuring a stylized 'D' and 'P' with a long horizontal stroke.

Patrick Dupriez