

POLITIQUE QUALITÉ INTÉGRÉE DU GREFFE

07 mars 2024

Le Greffe du Parlement de Wallonie œuvre à la concrétisation des enjeux démocratiques initiés par ses élus en assurant l'encadrement juridique, technologique et communicationnel nécessaire aux réalisations inhérentes à l'exercice de leur mandat.

Il offre aux députés, aux citoyens wallons et à l'ensemble de ses interlocuteurs un service dont il assure l'amélioration permanente.

Les activités du Greffe du Parlement de Wallonie 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 de Wallonie au bon fonctionnement de l'Union européenne ;
- organisation des relations internationales du Parlement de Wallonie ;
- publicité et archivage des travaux du Parlement de Wallonie ;
- services aux parlementaires et aux groupes parlementaires ;
- relations du Parlement de Wallonie avec la société ;
- gestion administrative, matérielle et financière du Parlement de Wallonie et du Greffe ;
- prévention des risques.

Toutes ces activités s'inscrivent dans un système intégré de management de la qualité (SMQI), inspiré des normes ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 et ISO 27001:2022.

Cette approche managériale relative à la gestion documentaire de la norme ISO 9001:2015 vise à instaurer une dynamique d'amélioration continue des services et de la satisfaction client, assurant de la sorte que les prestations fournies répondent à un standard élevé de qualité.

Les installations et activités du Greffe visent le respect des exigences de la norme environnementale ISO 14001:2015 par la réduction de leurs consommations d'énergie et de consommables, par la maîtrise des impacts liés à la production des documents parlementaires, mais aussi par l'optimisation de la gestion des maintenances des bâtiments et du matériel ainsi que du traitement des déchets.

La gestion des systèmes informatiques qui soutiennent la plupart des activités du Greffe se réfère aux exigences énoncées dans la norme ISO 27001:2022 de sécurité de l'information. Elle garantit ainsi tant la continuité des systèmes informatiques que la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations rendues disponibles par les services du Greffe.

En matière de prévention, le travail réalisé sous la conduite du Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT) et du Service interne pour la prévention et la protection du travail (SIPP) est simultanément organisé dans le respect de ces trois normes et du Code du bien-être au travail.

Le Système intégré de management par la qualité (SMQI) vise à garantir :

- le respect des lois et réglementations en vigueur ;
- la satisfaction croissante des clients, à savoir les parlementaires, le public, les fournisseurs, les médias, les agents du Greffe et l'ensemble de ses interlocuteurs ;
- l'obligation de résultats qui incombe aux services du Greffe dans le respect de l'égalité de traitement des parties intéressées ;
- l'amélioration continue de la qualité, de l'environnement et de la sécurité des systèmes informatiques auxquels recourent les différents services du Greffe ;
- une gestion des ressources humaines assurée dans un souci constant de transparence et d'obligation de résultats ;
- le renforcement de la formation des membres du personnel du Greffe à l'amélioration continue de la qualité des services qu'ils offrent ainsi qu'à l'adaptabilité et à l'agilité dont ils font preuve ;
- la sensibilisation et l'implication des clients internes et externes à la gestion environnementale et à la sécurité de l'information ;
- la prévention de la pollution ;
- la gestion dynamique des risques ;
- la maîtrise et la limitation des impacts des activités du Greffe sur l'environnement ;
- dans l'ensemble des domaines visés par les trois normes citées et le Code du bien-être au travail, une démarche ininterrompue de veille technologique et de référencement afin de s'approprier en permanence les bonnes pratiques internationalement reconnues dans les domaines considérés.

Ce cahier des charges s'inscrit clairement dans une démarche orientée « clients » qui mobilise plus que jamais le professionnalisme, la responsabilisation et l'implication de chaque membre du personnel sous la conduite du Greffier et des pilotes de processus -appelés « métiers »- avec le soutien actif du Bureau et la coordination assurée par le Conseil de direction, la Cellule Qualité, le Comité de sécurité, le Comité pour la prévention et la protection du travail (CPPT) et le Service interne pour la prévention et la protection du travail (SIPP).

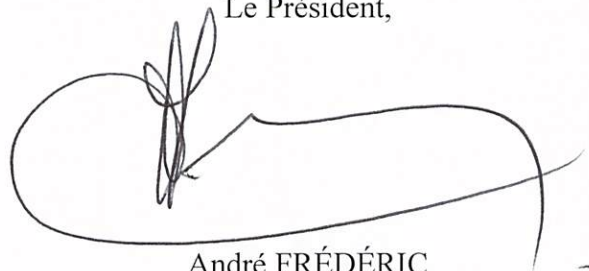
La volonté de renforcer la culture de la qualité, de la sécurité et de la prévention qui anime les services du Greffe les conduira à s'inspirer désormais, outre des trois normes et du code susmentionnés, de la norme ISO 45001:2018 « Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail » ainsi que du modèle EFQM autrement appelé « Qualité totale ».

La Greffière f.f.,



Sandrine SALMON

Le Président,



André FRÉDÉRIC