



Le Prix Wallon de la Qualité

édition 2017, a été attribué à



Réseau Qualité des
laboratoires de l'ULg



Les recettes de l'Excellence

Dans la catégorie « **Eveil à l'Excellence** » - Domaine « Associatif »

Par la remise de ce Prix, le Mouvement Wallon pour la Qualité reconnaît que l'organisation, dans sa catégorie, a fait preuve d'une culture de l'Excellence tout en démontrant des indices significatifs de maturité, l'amenant ainsi à progresser sur le chemin de l'Excellence.

Liernu, le 30 novembre 2017

Roger Janizzi
Secrétaire Général du
Mouvement Luxembourgeois
pour la Qualité et l'Excellence
Président du Jury PWQ 2017

Christian MAKA
Le Président du Mouvement
Wallon pour la Qualité

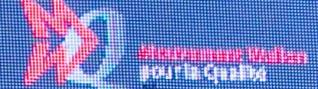
Avec
le soutien de la



Wallonie



Plat de consistance – Remise des Prix



Lauréat « **Eveil à l'Excellence** », secteur associatif

Le Réseau Qualité des Laboratoires de l'Université de Liège



Merci à tous pour cette édition 2017 !



Merci à tous pour cette édition 2017 !





*Six organisations primées
lors de la 7^e édition du
Prix Wallon de la Qualité*

DOSSIER DE PRESSE



« *Les recettes de l'Excellence* »
Avec la participation de Sang Hoon Degeimbre

Sommaire

1. Communiqué de presse.....	3
2. Prix Wallon de la Qualité.....	4
2.1. Dynamiques du Prix Wallon de la Qualité.....	4
2.2. Bref historique.....	5
2.3. Edition 2017.....	5
3. Présentation des candidats et des lauréats du PWQ 2017.....	7
3.1. Présentation de tous les candidats 2017.....	7
3.2. Récapitulatif des lauréats.....	11
4. Les évaluateurs de l'édition 2017.....	12
5. La Qualité et l'Excellence.....	13
6. Le Mouvement Wallon pour la Qualité :.....	13
<i>Faire de la Wallonie une terre d'Excellence !</i>	
7. Visuels.....	14

Contact :

Mouvement Wallon pour la Qualité asbl
Parc Crealys - @trium
Rue Camille Hubert, 2
5032 Isnes
www.mwq.be
Emilie Piette - Chargée de projets et Coordinatrice
du Prix Wallon de la Qualité
Piette@mwq.be
Tél : 081/63.49.09

Les coordonnées des lauréats se trouvent à partir de la page 7 de ce document.

1. Communiqué de presse

PRIX WALLON DE LA QUALITÉ : SIX ORGANISATIONS PRIMÉES

Six organisations wallonnes ont été récompensées pour leur chemin parcouru vers l'Excellence le jeudi 30 novembre lors de la 7^{ème} édition du Prix Wallon de la Qualité, à Liernu.

Organisée sur le thème « Les recettes de l'Excellence », la cérémonie s'est déroulée avec la présence exceptionnelle du Chef Sang Hoon Degeimbre en face de son restaurant *L'air du temps*^{**}. Pour ce grand cru 2017, les organisations candidates ont concouru sur les deux premiers niveaux du Prix Wallon de la Qualité : « Eveil à l'Excellence » et « Implication dans l'Excellence ».

Et les lauréats sont...

Dans la catégorie « **Eveil à l'Excellence** », le jury a récompensé l'**Inspection Générale des Ressources Humaines de la Province de Hainaut** (secteur public) et le **Réseau Qualité des Laboratoires de l'ULg** (secteur associatif). Ces candidats se sont démarqués grâce à leur démarche intelligemment menée et prometteuse pour l'avenir.

Emerson Climate Technologies GmbH (secteur privé/Grande entreprise), **E-net-Business sprl** (secteur privé/TPE) et **Trempline asbl** (secteur public/associatif) ont été primées dans la catégorie « **Implication dans l'Excellence** ». Ces organisations maîtrisent le cycle de l'amélioration continue au sein de leur fonctionnement quotidien.

Approche Qualité la plus originale

Le Département Infirmier, Paramédical et des Services associés de la **Clinique Saint-Luc de Bouge** a remporté l'**Approche Qualité la plus originale** de cette édition : « Réussir par les talents du personnel ». En effet, cette organisation valorise ses collaborateurs et crée une culture d'autonomie afin qu'ils réalisent tant leurs objectifs personnels que ceux de l'organisation.

Un jury international

Le jury de cette édition 2017 était présidé par Roger Ianizzi, Secrétaire général du Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence. Il était également composé d'Agnès Deldicque, Présidente de l'Association France Qualité Performance des Hauts-de-France, et de Pol Gustin, Administrateur délégué du Mouvement Wallon pour la Qualité.

La dynamique du Prix Wallon de la Qualité

Divisé en quatre niveaux progressifs, le Prix Wallon de la Qualité permet aux organisations de concourir sur le niveau qui correspond le mieux à leur degré de maturité dans la démarche de l'Excellence. Plus qu'une récompense, il s'agit d'un outil d'accompagnement qui vise l'amélioration continue des performances d'une organisation qu'elle soit du secteur public, privé ou associatif.

Créé en 1999, le Mouvement Wallon pour la Qualité asbl (MWQ) remplit trois missions :

- Observer, pour alimenter le Ministre-Président et le Gouvernement wallon en informations stratégiques en matière de dynamiques de l'Excellence ;
- Animer, pour développer l'économie par des démarches d'accompagnement et d'Excellence ;
- Sensibiliser, pour communiquer les démarches d'Excellence au tissu socio-économique de la Wallonie.

Le MWQ s'adresse à tout acteur socio-économique francophone de Belgique quel que soit sa structure ou son secteur d'activité. Afin d'accompagner les démarches d'Excellence au sein des organisations, il a mis en place plusieurs dynamiques, parmi lesquelles nous retrouvons le Prix Wallon de la Qualité.

2. Prix Wallon de la Qualité

2.1. Dynamiques du Prix Wallon de la Qualité

Le Prix Wallon de la Qualité (PWQ) est un outil d'accompagnement qui vise l'amélioration continue des performances d'une organisation, qu'elle soit du domaine public, privé ou associatif. Le Mouvement Wallon pour la Qualité l'organise tous les deux ans.

Les évaluations se basent sur un référentiel adapté à la réalité wallonne à partir de l'European Foundation for Quality Management (EFQM). L'objectif était de rendre ce modèle de l'Excellence applicable à l'ensemble des secteurs d'activité et aux organisations novices en matière de Qualité en Wallonie.

Le PWQ se décline en 4 niveaux progressifs : « **Eveil à l'Excellence** », « **Implication dans l'Excellence** », « **En route vers l'Excellence** » et « **Excellence** ». De ce fait, l'organisation-candidate s'inscrit sur le niveau qui correspond le mieux à la maturité de sa démarche.



Référentiel PWQ

L'objectif est de faire évoluer progressivement et de pérenniser la démarche Qualité de l'organisation-candidate. C'est pour cette raison, qu'un candidat ne peut se présenter que deux fois sur un même niveau.

Le PWQ compte une dynamique « candidats » et une dynamique « évaluateurs ».

1) Dynamique candidats

En déposant sa candidature, l'organisation bénéficie de l'analyse et de l'évaluation d'experts. L'intervention des évaluateurs vise à guider celle-ci dans son cheminement vers l'Excellence en mettant en évidence ses points forts et des opportunités d'amélioration.

2) Dynamique évaluateurs

Les évaluateurs sont de véritables experts, sélectionnés au cœur même des structures publiques, privées ou associatives. Ils s'engagent volontairement à accompagner les candidats et à respecter le code de déontologie en vigueur pour mener à bien leur mission. En équipe, ils analysent les dossiers de candidature, réalisent une visite sur site chez le candidat pour poser leurs questions et restituent un rapport avec les points forts de l'organisation, ses opportunités d'amélioration et son degré de maturité. C'est sur cette base que le jury, constitué par le MWQ, détermine les lauréats qui seront récompensés lors de la cérémonie.

Le Mouvement Wallon pour la Qualité permet également aux évaluateurs assidus, qui participent activement aux éditions du PWQ et qui acquièrent de l'expérience, de suivre la formation « EFQM Assessor » pour devenir évaluateur EFQM à l'échelle européenne.

2.2. Bref historique

La première édition du Prix Wallon de la Qualité a eu lieu en 2005 sous l'impulsion du Ministre-Président du Gouvernement wallon.

En 7 éditions, le PWQ a connu :

- 73 candidats différents ;
- 27 lauréats différents (certaines organisations se représentent et remportent une nouvelle fois un Prix) ;
- 58 évaluateurs formés, dont 21 évaluateurs devenus seniors.

Pour découvrir les organisations nominées et lauréates des éditions précédentes, [cliquez ici](#).

2.3. Edition 2017

Pour cette édition 2017, le MWQ a reçu 8 candidatures sur les deux premiers niveaux du PWQ, à savoir sur « **Eveil à l'Excellence** » et « **Implication dans l'Excellence** ». Parmi celles-ci, quatre proviennent d'organisations qui se présentent pour la première fois au concours.

Le MWQ a également formé 7 nouveaux évaluateurs. Au total, 25 évaluateurs ont répondu présent pour cette édition 2017.

Les lauréats sont désignés par le jury sur base des dossiers présentés par les évaluateurs. Ce jury octroie généralement un Prix par type d'organisation (privé ou public/associatif) et par niveau. Une distinction peut également être opérée sur base de la taille de l'organisation (Grande entreprise, PME, TPE). De plus, une organisation est récompensée pour l'Approche Qualité la plus originale. Le thème de cette dernière diffère d'une année à l'autre et est déterminé par le MWQ avant que le jury ait lieu. Il repose sur un des huit piliers du modèle EFQM. Pour cette édition 2017, le MWQ a sélectionné le thème « réussir par les talents du personnel ».

A travers les deux niveaux représentés cette année, la thématique « Réussir par les talents du personnel » peut se retrouver au sein de trois critères du référentiel PWQ : leadership, stratégie et personnel. « Réussir par les talents du personnel », c'est valoriser le personnel et créer une culture d'autonomie afin qu'il réalise tant ses objectifs personnels que ceux de l'organisation.

Le jury s'est réuni le 26 octobre 2017 à Namur. Il était présidé par Roger Ianizzi, Secrétaire Général du Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence. Agnès Deldicque, Présidente de l'Association France Qualité Performance des Hauts-de-France, et Pol Gustin, Administrateur délégué du Mouvement Wallon pour la Qualité, sont venus compléter ce jury international. A l'issue de cette journée, le jury a statué sur les organisations-lauréates et a décidé d'accorder une mention spéciale à l'un des candidats.



De gauche à droite, Pol Gustin, Dominique Loroy (Directrice MWQ), Agnès Deldicque, Roger Ianizzi

La cérémonie de remise des prix s'est tenue le jeudi 30 novembre. Elle a été organisée sur le thème « Les recettes de l'Excellence ». L'analogie s'explique par le fait que chaque organisation suit une démarche d'Excellence adaptée à sa réalité de terrain, en y ajoutant son propre grain de sel. Cette cérémonie a eu lieu avec la présence exceptionnelle de Sang Hoon Degeimbre en face de son restaurant renommé, L'air du temps**. Celui-ci a d'ailleurs été invité à prendre la parole pour aborder son propre parcours qui l'a mené à l'Excellence.



Sang Hoon Degeimbre

Pour les lauréats, les Prix consistent en :

- un trophée ;
- un diplôme ;
- un bon à valoir pour une formation valable chez un partenaire du Mouvement Wallon pour la Qualité ;
- une visibilité dans les publications du MWQ, sur le site internet et sur ses réseaux sociaux.

La véritable valeur ajoutée du PWQ repose sur la restitution d'un rapport d'évaluation avec les points forts et les opportunités d'amélioration qui permettent à l'organisation-candidate d'évoluer sur le chemin de l'Excellence et de devenir toujours plus performante.

3. Présentation des candidats et lauréats du PWQ 2017

3.1. Présentation de tous les candidats 2017

SECTEUR PRIVÉ

Emerson Climate Technologies GmbH (Liège)



Emerson est le premier fournisseur mondial de solutions de chauffage, ventilation, climatisation et réfrigération pour les applications résidentielles, industrielles et commerciales.

Fin 2016, la société a regroupé ses activités sous deux entités distinctes « Emerson Automation Solutions » et « Emerson Commercial & Residential Solutions » (COMRES).

En Europe, Emerson COMRES exploite 9 sites dont celui de Welkenraedt, le plus important et le plus ancien. Le slogan « Welkenraedt, l'excellence partout et par tous ! » incarne à lui seul la vision d'entreprise.

La mission d'Emerson est triple : elle vise à satisfaire ses clients, son Business Unit et ses collègues.

Emerson Climate Technologies participe pour la 2ème fois au Prix Wallon de la Qualité. Ils ont reçu le prix « **Eveil à l'Excellence** » en 2015 et se présente sur le niveau « **Implication à l'Excellence** » cette année.

En savoir plus ? <http://www.emersonclimate.com>

Contact : Rémy Pirotte, QSE Systems Manager - Remy.Pirotte@emerson.com

E-net Business sprl (Namur)



E-net Business est une agence d'e-communication. La raison d'être de l'organisation est de permettre aux entreprises, peu importe leur taille, de comprendre et d'exploiter le web dans toute sa puissance.

Le siège social de l'entreprise se trouve à Assesse, en province namuroise. Les valeurs d'E-net Business sont les suivantes :

- l'épanouissement ;
- esprit orienté vers l'enchantement des clients ;
- s'impliquer au vivre ensemble en étant exemplaire ;
- vivre l'équipe.

En 2016, l'entreprise employait 9,065 équivalents temps plein. Elle fait également régulièrement appel aux compétences de prestataires externes qui ne sont pas repris dans ce nombre.

E-net Business sprl se présente pour la 1ère fois au Prix Wallon de la Qualité. Ils ont souhaité débiter en s'inscrivant directement sur le niveau « **Implication dans l'Excellence** ».

En savoir plus ? <https://www.e-net-b.be/>

Contact : Nicolas Pourbaix, Directeur général - nicolas.pourbaix@e-net-b.be

MRS Brunehault (Liège)

La Résidence Brunehault propose aux personnes de plus de 60 ans un lieu de vie situé dans la région de Herstal, centré sur l'humain et attentif au bien-être et cela vaut autant pour les résidents que pour les collaborateurs.



A long terme, l'organisation souhaite co-construire avec rigueur une structure accueillant la diversité pour l'épanouissement et le bien-être de chacun.

Les valeurs qui animent la maison de repos et de soins sont le respect, la rigueur, la responsabilité et le partage.

Brunehault emploie 41 travailleurs.

MRS Brunehault se présente pour la 3ème fois au Prix Wallon de la Qualité. Elle a participé aux éditions 2013 et 2015 sur le niveau « **Eveil à l'Excellence** » mais n'a pas été récompensée. Elle concourt sur le niveau « **Implication dans l'Excellence** » cette année.

Contact : Stéphanie Rahier, Coordinatrice de projets - sr@leclodesbouleaux.be

SECTEUR PUBLIC/ASSOCIATIF



Département Infirmier, Paramédical et Services associés de la Clinique Saint-Luc de Bouge (Namur)

L'asbl « Santé et Prévoyance » a été créée en 1956 et la Clinique Saint-Luc Bouge construite en 1974 à l'initiative de la Fédération namuroise des Mutualités chrétiennes. Le site principal compte 302 lits agréés. La Clinique se structure également en cinq centres médicaux répartis sur Namur.

Le Département Infirmier, Paramédical et Services associés (DIPSA) est le plus important de la Clinique de par le nombre de personnes qui le composent, soit 84% du personnel salarié (842 personnes).

Les missions du DIPSA ont été définies en lien avec celles de l'institution :

- Prodiger des soins d'excellence accessibles à tous, dans une institution à taille humaine.
- Assurer une prise en charge coordonnée et multidisciplinaire des patients, grâce au professionnalisme et à la convivialité des équipes, en collaboration avec ses partenaires.

Le Département Infirmier, Paramédical et Services associés de la Clinique Saint-Luc de Bouge participe pour la 2ème fois au Prix. Il a concouru sur le niveau « **Eveil à l'Excellence** » en 2015 et a obtenu une Mention spéciale du Jury. Il se représente une nouvelle fois sur ce niveau cette année.

En savoir plus ? <http://www.slbo.be/>

Contact : Sarah Flahaux, Adjointe à la direction du département infirmier et paramédical – sarah.flahaux@slbo.be

Inspection générale des Ressources humaines de la Province de Hainaut (Mons)

L'Inspection Générale des Ressources Humaines de la Province de Hainaut (IGRH) fait partie des Services d'Appui de la Province du Hainaut indispensables au bon fonctionnement de toutes les institutions provinciales.



Située à Mons, l'IGRH s'occupe principalement des dossiers du personnel non-enseignant. Au total, elle compte 61 collaborateurs dont les missions principales sont :

- L'accompagnement administratif et le développement personnel des agents durant toute leur carrière provinciale.
- L'application des dispositions légales et réglementaires en vigueur.
- L'enregistrement, la transmission, le suivi et le contrôle des données RH individuelles et collectives en collaboration avec les institutions.
- La conception de nouvelles formes d'organisation du travail et le partage de bonnes pratiques.

En 2015, l'IGRH a initié une démarche qualité au sein de ses équipes pour de multiples raisons : l'amélioration continue des services, le transfert des compétences, l'informatisation des procédures, la mise en place d'un plan stratégique et opérationnel au niveau provincial, le contrôle interne, etc.

Quatre valeurs la guident dans ses missions quotidiennes : la citoyenneté, l'intérêt général, la bonne gouvernance et l'excellence !

L'Inspection Générale des Ressources Humaines de la Province de Hainaut participe pour la première fois au Prix Wallon de la Qualité et s'inscrit sur le niveau « **Eveil à l'Excellence** ».

En savoir plus ? www.hainaut.be

Contact : Grégory Mistiaen, Coordinateur Qualité - gregory.mistiaen@hainaut.be

Service Radiothérapie Centres hospitaliers Jolimont (Haine-St-Paul)

Ce Service Radiothérapie fait partie des Centres Hospitaliers Jolimont asbl. Sa mission est d'obtenir la satisfaction de ses patients en améliorant continuellement ses processus de soins et en proposant des traitements adaptés de très haute qualité.



Sa vision est de faire du service de radiothérapie un centre d'excellence multi techniques dans son bassin de soins pour la prise en charge des pathologies oncologiques.

En 2016, ce Service comptait 25 personnes.

Le Service Radiothérapie Centres hospitaliers Jolimont participe pour la première fois au Prix Wallon de la Qualité et s'inscrit sur le niveau « **Eveil à l'Excellence** ».

En savoir plus ? www.jolimont.be/hopitaux-et-polycliniques/hopital-de-jolimont/radiotherapie-oncologique

Contact : Emilie Blondiau, Coordinatrice Qualité - emilie.blondiau@jolimont.be

Réseau Qualité des Laboratoires de l'Université de Liège

Créé et animé par et pour les services universitaires, le Réseau Qualité des Laboratoires (RQLab) a pour principale mission de constituer et d'organiser un «centre de gravité» des services universitaires engagés – ou souhaitant s'engager – dans la qualité (centralisation et mutualisation de l'information et des moyens, aide à la mise en place de systèmes qualité, formations, audits internes, ...). Le RQLab est ouvert à tout service universitaire, quel que soit son domaine d'activité, et ce indépendamment de l'approche qualité envisagée.



Le Réseau regroupe actuellement 43 entités. Sa mission est d'aider ses membres en leur apportant un support, des outils, du conseil et des échanges de bonnes pratiques.

Le Réseau Qualité des Laboratoires de l'Université de Liège participe pour la première fois au Prix Wallon de la Qualité et s'est inscrit sur le niveau « **Eveil à l'Excellence** ».

En savoir plus ? www.ulg.ac.be/rqlab

Contact : Véronique Beauvois, Membre du bureau RQLab ULg - v.beauvois@ulg.ac.be

Trempline asbl (Châtelet)

L'asbl Trempline est une communauté thérapeutique qui accueille les personnes confrontées à des problèmes liés à des consommations de drogues légales ou illégales. Sa finalité consiste à accompagner des personnes ayant des comportements de dépendance aux drogues dans un processus d'apprentissage basé sur l'expérimentation et l'entraide afin qu'elles puissent devenir autonomes et s'insérer en société.



L'asbl Trempline comporte trois sites distincts : Premier Contact (Châtelet), Siège administratif et résidentiel (4 bâtiments à Châtelet) et La réinsertion sociale (Lodelinsart). L'organisation emploie 43,77 équivalents temps-plein.

Trempline asbl se présente pour la 3ème fois au Prix Wallon de la Qualité. Après avoir remporté une Mention spéciale du jury en 2013 sur le niveau « **Eveil à l'Excellence** » et le Prix « **Eveil à l'Excellence** » en 2015, Trempline concourt cette année sur le niveau « **Implication dans l'Excellence** ».

En savoir plus ? www.trempline.be

Contact : Christophe Thoreau, Directeur Général - christophe.thoreau@trempline.be

3.2. Récapitulatif des lauréats

Dans la catégorie « *Eveil à l'Excellence* », secteur public :

L'Inspection Générale des Ressources Humaines de la Province de Hainaut (IGRH) - Mons

Le jury a été impressionné par la démarche Qualité jeune mais très intelligemment menée par l'organisation. Cette dernière est véritablement portée par la direction qui implique le personnel en appliquant un management participatif.

Dans la catégorie « *Eveil à l'Excellence* », secteur associatif :

Le Réseau Qualité des Laboratoires de l'ULg (RQLab) - Liège

Le jury a souligné le caractère atypique de la structure et la rigueur dont le RQLab fait preuve dans la mise en place de sa démarche et de ses actions. Basé sur du volontariat, ce réseau crée et met à disposition de ses membres des outils pour faciliter la mise en place de la démarche Qualité à leur échelle.

Dans la catégorie « *Implication dans l'Excellence* », secteur privé/Grande entreprise :

Emerson Climate Technologies – Liège

La Qualité est affaire courante chez Emerson. Disposant de plusieurs certifications, l'entreprise est indéniablement baignée dans un esprit Qualité. Le leadership a la volonté d'instaurer un management de proximité via un système de « mini usine ». La stratégie, revue et améliorée d'année en année, est communiquée de façon régulière au personnel. Ces éléments font partie d'une longue liste de bonnes pratiques qui a valu à Emerson l'unanimité du jury.

Dans la catégorie « *Implication dans l'Excellence* », secteur privé/TPE :

E-net Business sprl - Namur

E-net Business sprl s'est démarqué par un leadership fort qui engendre une culture d'implication et de responsabilisation au sein de son personnel. Feedback, mesures des performances, favoriser l'innovation au sein du personnel... Ces éléments viennent renforcer la dynamique d'équipe de l'organisation. De plus, l'entreprise a intégré la philosophie de l'amélioration continue et se remet constamment en question sur base d'indicateurs pertinents.

Dans la catégorie « Implication dans l'Excellence », secteur associatif :

Trempline asbl - Châtelet

Récompenser Trempline asbl était également une évidence pour le jury. L'organisation maîtrise le cycle de l'amélioration continue qu'elle applique à l'ensemble de ses activités. De plus, les dirigeants développent une politique orientée sur le patient et transparente envers toutes ses parties prenantes (patients, personnel, partenaires...). De ces deux points forts, ressort également une culture du changement parfaitement ancrée au sein de l'organisation.

Dans la catégorie « Approche Qualité la plus originale » - « Réussir par les talents du personnel » :

Département Infirmier, Paramédical et des Services associés de la Clinique Saint-Luc de Bouge - Namur

Le DIPSa met en place des actions et des projets qui valorisent leur personnel. Les dirigeants impliquent le personnel dans l'élaboration des plans stratégiques et opérationnels. Ils prônent un management « partagé » qui confère de l'autonomie à chaque unité (fonctionnement en mini-entreprise). Ils encouragent les initiatives du personnel et leur donnent les moyens pour mener à bien leurs projets. En plus de ces éléments, les dirigeants veillent également à développer une culture de responsabilisation, du collectif et d'amélioration chez leur personnel.

4. Les évaluateurs de l'édition 2017

Les évaluateurs sont des experts en Qualité qui proviennent aussi bien d'organisations publiques, privées que du milieu associatif. Ils bénéficient d'une formation de six jours au référentiel du PWQ. Les équipes d'évaluateurs sont constituées, entre autres, sur base de leur expérience.



5. La Qualité et l'Excellence : Késako ?

La Qualité est la capacité d'une organisation de satisfaire les besoins et attentes de ses parties prenantes (bénéficiaire, personnel, fournisseurs, prestataires, collectivité...). Comment ? En mettant en place une démarche Qualité, c'est-à-dire un système et des outils de mesure pour lui permettre d'améliorer continuellement ses processus.

Plus qu'une démarche, la Qualité est une philosophie managériale. Elle permet à une organisation de travailler avec des moyens adaptés dans un système méthodique et formalisé, et avec le souci permanent de mieux faire.

Dans le même esprit, nous parlons actuellement d'Excellence organisationnelle. C'est en s'améliorant continuellement que les organisations parviendront à satisfaire les exigences du marché et de leurs parties prenantes. Autrement dit, la mise en place d'une démarche Qualité permet à une organisation de s'armer face aux exigences actuelles et futures et ainsi, de tendre vers l'Excellence.

6. Le Mouvement Wallon pour la Qualité : Faire de la Wallonie une terre d'Excellence !

Créé en 1999, le Mouvement Wallon pour la Qualité asbl (MWQ) se structure comme une fédération de 45 membres actifs ou intéressés dans le domaine de la Qualité.



Il remplit trois missions :

- **Observer**, pour alimenter le Ministre-Président et le Gouvernement wallon en informations stratégiques en matière de dynamiques de l'Excellence.
- **Animer**, pour développer l'économie par des démarches d'accompagnement et d'Excellence.
- **Sensibiliser**, pour communiquer les démarches d'Excellence au tissu socio-économique de la Wallonie.

Le MWQ s'adresse à tout acteur socio-économique francophone de Belgique quel que soit sa structure ou son secteur d'activité. Afin d'accompagner les démarches d'Excellence au sein des organisations, il a mis en place plusieurs dynamiques, parmi lesquelles nous retrouvons le Prix Wallon de la Qualité.

L'asbl a également créé des Clubs Qualité (Clubs des Coordinateurs Qualité, d'audits internes croisés et du Prix Wallon de la Qualité) pour permettre aux professionnels de la Qualité de se rencontrer pour approfondir des thématiques ciblées selon leurs besoins et/ou selon l'actualité. Ces Clubs favorisent les échanges d'expériences et de bonnes pratiques entre leurs membres.

7. Visuels

