

Le Parlement wallon, la Qualité et moi

La Qualité est un système de gestion qui a pour objectif l'amélioration continue des services au bénéfice de clients internes (les agents du Parlement wallon) et externes (les députés wallons, les Membres du Gouvernement wallon, les fournisseurs du Greffe et le grand public).

La Qualité apporte avant tout et à chacun une garantie de cohérence et de transparence. À cette fin, elle assure toujours une description des métiers qui animent le Système de Management par la Qualité (SMQ). Ces métiers sont tout simplement appelés « Métiers ».

À ce jour, vingt métiers ont été identifiés au sein du Greffe du Parlement wallon. Chacun d'eux est assuré par une équipe conduite par un responsable.

Dans les Systèmes de Management par la Qualité, le responsable d'un Métier est appelé pilote. Chaque pilote conduit une équipe qui porte le nom de cellule. Il est secondé par un ou plusieurs copilote(s) qui garantissent, avec lui, la parfaite continuité de chaque service.

Pour faire son métier, chaque cellule réalise un certain nombre de missions courantes. En matière de gestion par la Qualité, ces missions sont appelées « procédures ».

Par souci de cohérence et de transparence, chaque pilote de métier consacre une fiche à chacune de ses procédures. Cette fiche détaille les différentes étapes de réalisation de ces missions. L'ensemble de ces fiches de « Métier » et de « Procédure » constituent ensemble la Documentation Qualité.

Enfin, la gestion par la Qualité ne se contente ni de beaux principes ni de grands discours. Des preuves de ce qu'ils ont fait doivent pouvoir être fournies par les pilotes de métier. Ces preuves doivent être conservées pendant un temps déterminé par M. le Greffier. On appelle ces preuves des « Enregistrements ».

Quels Métiers animent le Greffe du Parlement wallon ?

Toute administration doit être coordonnée par une direction générale, administrative et financière. Le premier métier du Greffe, référencé M01, rassemble ces dimensions. Il est, en toute logique, piloté par le Greffier de l'assemblée qui a autorité sur les services et exécute les décisions du Parlement et de ses organes.

Précisément, les décisions administratives et financières qui concernent l'organisation interne du Parlement, son Greffe et ses organes sont arrêtées par le Bureau. La Conférence des présidents statue, pour sa part, sur l'organisation des travaux de l'assemblée. Les décisions de ces instances fondamentales de la démocratie sont préparées puis traduites dans les faits grâce au Métier M02 tout naturellement intitulé « Bureau et Conférence des présidents ».

Une cellule Qualité, mieux connue en tant que troisième Métier M03 du Greffe, « Amélioration des performances », coordonne et conseille l'ensemble des services dans l'application et le respect de la politique Qualité.

L'assemblée organise les travaux de ses députés à travers des séances plénières et des commissions parlementaires. Ces séances sont respectivement gérées par les Métiers M04 « Séances » et M05 « Commissions » du Parlement wallon.

L'assemblée wallonne, véritable cœur battant de la démocratie, doit réserver le suivi le mieux approprié aux actes de contrôle du Gouvernement régional par les parlementaires wallons. Ces élus directs recourent à cet égard à des questions écrites, orales ou d'actualité ainsi qu'à des interpellations. Ces précieux outils de l'exercice démocratique doivent être traités dans le respect des règles énoncées au Titre VI du règlement du Parlement.

Le travail que cette gestion suppose est quotidiennement assuré dans le cadre du Métier M06 « Questions au Gouvernement ».

Que ce soit pour leur travail législatif ou de contrôle du Gouvernement, les députés doivent pouvoir disposer de tout document parlementaire utile. Par ailleurs, leurs débats doivent faire l'objet d'une absolue transparence et être portés dans les meilleurs délais à la connaissance du public par le biais de comptes rendus fidèles aux échanges intervenus dans le cadre des travaux parlementaires.

L'ensemble de ces actions mobilise, d'une part, le Métier M07 « Comptes rendus », d'autre part, le Métier (M08) « Gestion documentaire ».

Parce qu'à l'image de toute personne qui travaille, les parlementaires et les ministres doivent disposer d'un revenu et, au terme de leur carrière, d'une pension de retraite, le Métier M09 organisé au Greffe du Parlement wallon est relatif à la « Gestion administrative des parlementaires ».

Tout travail parlementaire s'appuie nécessairement sur une parfaite information des députés. Le Métier M10 du Greffe rassemble les activités du Service des « Études et de la documentation ».

Pour fonctionner, une administration parlementaire doit disposer d'un personnel extrêmement qualifié. La sélection de celui-ci, sa formation continue et bien sûr l'évolution de sa carrière sont assurées par le Métier M11 « Gestion des ressources humaines ».

La Région wallonne, c'est désormais bien connu, est une région d'Europe à part entière. Elle a aussi des relations avec les autres pays du monde. Les Métiers M12 « Affaires européennes » et M13 « Relations internationales » permettent de répondre, au niveau du pouvoir législatif, à ces préoccupations légitimes.

Le Greffe du Parlement wallon ne pourrait pas fonctionner sans faire appel à un support informatique performant. Il ne pourrait pas davantage soutenir un travail démocratique optimal sans solliciter de multiples entreprises, par exemple pour entretenir les locaux du Parlement ou acheter le matériel indispensable aux services. Une gestion optimale des bâtiments du Greffe s'impose en outre afin d'accueillir tant les travaux de l'assemblée que les élus, leurs collaborateurs et le personnel dans son ensemble. Enfin, un suivi régulier des commandes et des factures doit être assuré.

Les Métiers M14 « Biens et services », M15 « Bâtiments », M16 « Informatique » et M17 « Finances » décrivent les procédures respectivement mises en place à ces fins.

Le Parlement wallon ne serait pas réellement la maison de tous les citoyens s'il ne complétait son souci de transparence absolue par des démarches de communication, à l'exemple de l'accueil de visites ainsi que de la participation ou de l'organisation de manifestations particulières comme les Journées du Patrimoine, Place aux Enfants ou l'opération « Un jour au Parlement wallon », que couvre le métier M18 consacré aux « Relations avec les citoyens ».

Aux dix-huit métiers qui viennent d'être évoqués s'ajoutent progressivement deux axes qui achèvent de démontrer combien le Greffe du Parlement wallon, seule administration parlementaire recertifiée conforme à la norme managériale ISO9001:2008, s'inscrit résolument aux avant-postes de la modernité.

Dans une époque toujours davantage sensible à l'impact de ses activités sur la nature tout autant qu'à la fiabilité de l'information, la création des métiers M19 et M20 permet au Parlement wallon de consacrer une attention toute particulière à la gestion environnementale, d'une part, à la sécurité des systèmes d'information, d'autre part. Il en découle notamment la digitalisation progressive du Système de Management par la Qualité qui sera sous peu intégralement assurée en mode zéro papier.

Des enquêtes de satisfaction, pour quoi faire ?

Ainsi que nous venons de le voir, vingt métiers animent le Système de Management par la Qualité organisé au Greffe du Parlement wallon. Ces démarches, aussi respectables soient-elles, n'auraient aucune légitimité, si elles ne plaçaient pas les attentes des clients internes et externes du Greffe au centre de leurs préoccupations.

La Cellule Qualité organise, à tout le moins une fois par an, des enquêtes de satisfaction interne (auprès des agents du Greffe) et externes (auprès des parlementaires, des ministres, des fournisseurs critiques du Parlement wallon et du grand public qui visite les locaux de l'assemblée).

Les taux de satisfaction, observations, remarques et demandes collectées à la faveur des réponses formulées de manière totalement anonyme par des centaines de répondants permettent d'orienter mieux encore, année après année, toutes les démarches utiles à rencontrer les attentes légitimes des députés, ministres, agents, partenaires et autres interlocuteurs du Parlement wallon. Celui-ci semble être, à ce jour, la seule assemblée parlementaire à pousser aussi loin le souci de l'orientation « clients » dans sa gestion quotidienne.

Quelles garanties pour la Qualité ?

Transparence, écoute, enquêtes de satisfaction, outils de mesure et d'appréciation continue, de revues de métier et d'audits, exercices permanents de référencement et de veille technologique sont autant de dimensions qui animent la Gestion par la Qualité au Greffe du Parlement wallon.

Par souci de simplification, les supports trop techniques qu'étaient les fiches de non-conformité, les actions préventives et correctives, les fiches objectif et autres plaintes Qualité ont été ramenées à un seul outil performant et facilement accessible à chaque client interne ou externe du Greffe. Sous le nom générique d'« Action », ce retour continu d'information est indispensable à la conformation du Greffe à son objectif d'amélioration continue.

Toute la technicité de la gestion Qualité est ainsi rapportée au niveau des pilotes, copilotes et auditeurs internes afin de favoriser un renforcement continu de son appropriation par les clients internes et externes du Greffe.

Les démarches qui viennent d'être évoquées justifient point par point des éléments repris tant dans la Déclaration de Politique générale signée par le Président et le Greffier de l'assemblée que par le certificat de conformité aux règles internationales les plus strictes qui lui a été délivré, au terme d'audits réguliers et approfondis de ses services, par la société internationale de certification SGS.