

RECUEIL QUALITÉ

- ✓ **ISO 9001:2015**
GESTION DE LA QUALITÉ
- ✓ **ISO 14001:2015**
GESTION ENVIRONNEMENTALE
- ✓ **ISO 27001:2013**
GESTION DE LA SÉCURITÉ
DE L'INFORMATION



AU PARLEMENT DE WALLONIE, LE PREMIER MAILLON DE LA QUALITÉ, C'EST MOI

La **Qualité** est une idée simple et pratique. Elle repose sur trois questions: «Qui sont mes clients?», «De quoi ont-ils besoin?» et «Comment puis-je anticiper les moyens nécessaires à les satisfaire?».

L'administration du Parlement –que l'on appelle le **Greffe**– a des **clients externes** (les députés wallons, les membres du Gouvernement wallon, les médias et le grand public, sans oublier les fournisseurs qui, eux aussi, interagissent avec le Greffe) et des **clients internes** (les membres de son personnel).

Tous ont besoin d'un certain nombre de services et de matériels pour travailler. Idéalement, ces services et matériels devraient être mis à leur disposition sans qu'ils aient besoin de les demander.

La question qui se pose est simple: comment anticiper ces besoins ?

La réponse n'a rien de mystérieux: il s'agit rien moins que d'un ensemble de méthodes souvent très pragmatiques, que l'on rassemble sous le titre générique de «**Management par la Qualité**»

Chaque demande formulée par un client du Greffe est satisfaite par un ou plusieurs services qui appartiennent à une ou plusieurs directions.

En management par la Qualité, un service est appelé «**métier**».

Chaque métier du Greffe apprend continuellement à mieux connaître ses clients. Il se met à leur écoute en leur proposant des enquêtes de satisfaction. Plus fondamentalement encore, il identifie des indicateurs de performance qui lui permettent d'évaluer sa réponse aux attentes de ses clients.

Pour assurer systématiquement la meilleure réponse possible à leurs besoins, il décrit ses méthodes de travail dans des fiches synthétiques appelées «**procédures**». Ces documents permettent à chaque membre de chaque service de savoir comment répondre efficacement et avec un très faible risque d'erreur aux demandes qui lui sont adressées. Ces procédures constituent, pour chaque service du Greffe, l'assurance de répondre au plus juste aux demandes qui lui sont adressées, précisément parce qu'elles sont régulièrement mises à jour sur base des retours d'information reçus.



Pour satisfaire l'ensemble de ses clients, le Greffe du Parlement de Wallonie a identifié **21 métiers**. Ils sont décrits brièvement dans les 21 cartes d'identité qui composent ce recueil.

Un véritable management par la Qualité doit élaborer une vision et s'inscrire dans une perspective, s'il veut être fidèle aux valeurs de l'institution qui l'a développé.

Le Greffe du Parlement de Wallonie tient à assurer à l'ensemble de ses clients le meilleur niveau de service dans des délais et moyennant des coûts toujours plus ajustés. C'est la raison pour laquelle il a choisi la norme managériale ISO 9001:2015 pour outil de réflexion permanente.

Par ailleurs, le Parlement de Wallonie est extrêmement attentif à l'impact de ses activités sur l'environnement. Il se réfère dans ce cadre à la norme ISO 14001:2015.

Enfin, un Parlement a pour obligation de mettre en permanence des textes et des informations parfaitement sûres, intègres, fidèles et authentiques à la disposition de ses clients. Le Greffe se conforme pour ce faire à la norme ISO 27001:2013 de Sécurité des systèmes d'information.

Pour respecter simultanément ces trois normes et garantir une qualité de service optimale à ses clients, le Greffe du Parlement de Wallonie a organisé un Système intégré de management par la Qualité (**SMQI**).

Ce SMQI est transparent. Il mobilise des outils efficaces et simplifiés qui permettent à chacun de comprendre le rôle qui est le sien dans cette dynamique mise au service de la démocratie.

Au terme de cette découverte dont chaque page l'invite à s'impliquer, un constat s'impose au lecteur: «**Au Parlement de Wallonie, le premier maillon de la Qualité, c'est moi**».



POLITIQUE QUALITÉ INTÉGRÉE DU GREFFE DU PARLEMENT DE WALLONIE

4 juillet 2018

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 est la seule administration parlementaire au monde dont la gestion est certifiée conforme aux normes managériale ISO 9001:2015, environnementale ISO 14001:2015 et de sécurité des systèmes d'information ISO 27001:2013.

En choisissant ces trois normes internationales comme de véritables outils de réflexion et d'amélioration permanente, le Greffe du Parlement de Wallonie renforce quotidiennement sa capacité à offrir aux députés, aux citoyens wallons et à l'ensemble de ses interlocuteurs des services parfaitement adaptés à leurs besoins.

Pour ce faire, il inscrit ses activités dans une dynamique sensible aux valeurs environnementales et de maîtrise des coûts tout en garantissant à chacun, sur l'ensemble de ses supports, la disponibilité et la protection de données complètes et fiables.

Le Système intégré de management de la qualité (SMQI), régulièrement évalué par une société internationale, met en œuvre, harmonise, coordonne et vérifie les prestations assurées par ses services. Il en favorise la pérennisation via, notamment, un système de gestion dynamique des risques (SGDR). 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 s'inscrivent dans l'esprit d'efficacité, de gestion proactive et de transparence qui caractérise les trois normes susmentionnées et plus particulièrement encore la norme ISO 9001:2015.

Ainsi, les installations et activités du Greffe respectent les 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 les activités de la Direction de l'action parlementaire, véritable moteur de la fonction démocratique, se réfère aux exigences énoncées dans la norme ISO 27001:2013 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.

Le respect, par l'ensemble des services du Greffe, des exigences communes aux trois normes susmentionnées lui permet notamment de se consacrer avec efficacité aux missions qui lui sont dévolues.

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 critiques, les médias, les membres du personnel 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;
- 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;
- sur l'ensemble des domaines visés par les trois normes citées, 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 la cellule Qualité.

Le Greffe du Parlement de Wallonie est membre effectif du Mouvement wallon pour la qualité. Il est la première administration parlementaire membre de la Coalition Cybersécurité.

Le Greffier,
Frédéric JANSSENS

Le Président,
André ANTOINE



ORGANIGRAMME

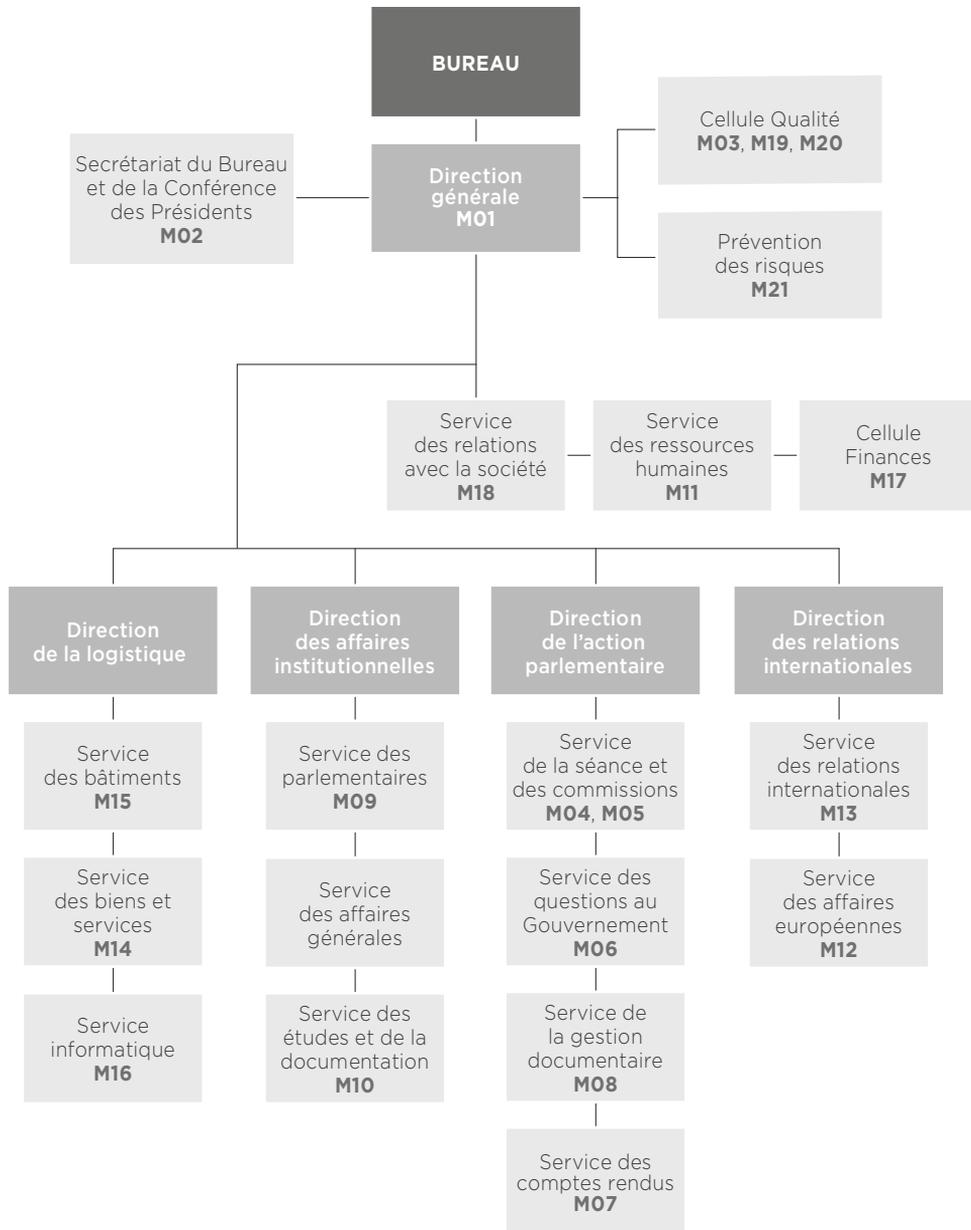


TABLE DES MÉTIERS

MÉTIER 01	DIRECTION GÉNÉRALE	09
MÉTIER 02	BUREAU ET CONFÉRENCE DES PRÉSIDENTS	12
MÉTIER 03	AMÉLIORATION DES PERFORMANCES	14
MÉTIER 04	SÉANCES PLÉNIÈRES	16
MÉTIER 05	COMMISSIONS	18
MÉTIER 06	QUESTIONS AU GOUVERNEMENT	20
MÉTIER 07	SERVICE DES COMPTES RENDUS	21
MÉTIER 08	GESTION DOCUMENTAIRE	23
MÉTIER 09	GESTION ADMINISTRATIVE DES PARLEMENTAIRES ET DES MEMBRES DU GOUVERNEMENT	24
MÉTIER 10	ÉTUDES ET DOCUMENTATION	26
MÉTIER 11	RESSOURCES HUMAINES	28
MÉTIER 12	QUESTIONS EUROPÉENNES	31
MÉTIER 13	RELATIONS INTERNATIONALES	33
MÉTIER 14	BIENS ET SERVICES	35
MÉTIER 15	BÂTIMENTS	38
MÉTIER 16	INFORMATIQUE	42
MÉTIER 17	FINANCES	44
MÉTIER 18	RELATIONS AVEC LA SOCIÉTÉ	45
MÉTIER 19	GESTION ENVIRONNEMENTALE	47
MÉTIER 20	SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION	49
MÉTIER 21	PRÉVENTION DES RISQUES	51



MISSION

Mission parlementaire:

Mettre tout en œuvre pour que le Parlement puisse exercer sa mission législative et sa fonction de contrôle, exprimer le point de vue des Wallons, participer à la construction de l'Union européenne et favoriser la citoyenneté.

Assurer la garde des archives du Parlement.

Mission managériale:

Assurer la supervision générale et l'optimisation du fonctionnement des services administratifs.

Exercer l'autorité sur les services et les agents sous le contrôle du Bureau.

Préparer et exécuter les décisions sous l'autorité du Bureau.

Établir le projet et exécuter le budget du Parlement.

Viser la satisfaction des clients.

Recruter le personnel.

Mettre en œuvre une diffusion interne des informations clés dans le but d'optimiser le fonctionnement de l'institution.

Assurer la traçabilité du courrier entrant et sortant; distribuer efficacement le courrier à l'intérieur des services.

Promouvoir une image de qualité du Parlement, informer sur les travaux parlementaires (au moyen d'une communication maîtrisée, faire connaître et comprendre au citoyen les activités du Parlement et le rôle des parlementaires).

VISION

Le métier « Direction générale » est porteur et comptable tant du fonctionnement général que de l'image du Parlement et de son administration, le Greffe.

À ce titre, il doit en permanence comprendre et anticiper les besoins de l'ensemble de ses parties intéressées, à commencer par ceux des parlementaires.

Garant de la continuité des services et de leur parfaite adéquation aux nécessités liées à l'actualité parlementaire et politique, il doit analyser en permanence les impacts de celles-ci à court, moyen et long termes sur le fonctionnement de l'administration parlementaire et sur les décisions qui doivent en conséquence être adoptées suffisamment tôt pour y répondre dès leur manifestation.

Dans ce cadre particulier, le métier 01 considère les normes ISO comme un ensemble d'outils d'analyse, de mesure et de gestion prospective mis au service du fonctionnement optimal de la première institution démocratique wallonne.



OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier «Direction générale» sont de :

- veiller en permanence au respect des formes et délais des décisions adoptées par le Parlement et ses organes;
- assurer la parfaite fidélité et l'intégrité des notifications, des rapports et des comptes rendus produits par le Greffe aux décisions adoptées par le Parlement et ses organes;
- assurer en permanence une information complète, adaptée et délivrée en temps utile de toute décision devant être exécutée par les services du Greffe;
- garantir aux parlementaires un cadre et un environnement de travail leur permettant d'assumer leur fonction dans des conditions optimales;
- prévenir et anticiper toute difficulté liée aux aléas de l'actualité parlementaire et politique dans le respect de l'ensemble des lois et règlements applicables;
- participer aux niveaux régional, national et international à la promotion de l'image du Parlement de Wallonie et de son Greffe.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	Être saisi et disposer dans les délais et sous les formes requis de tout dossier qui appelle une décision de sa part. Avoir l'assurance que chaque décision qu'il adopte est exécutée dans les délais et sous les formes qu'il a arrêtés. Avoir l'assurance que toute difficulté organisationnelle ou budgétaire est anticipée ou traitée sans délai. Avoir la certitude que l'image, la reconnaissance et les certifications dont bénéficient le Parlement et son administration sont assurées et préservées.
Le Bureau élargi	Être saisi et disposer dans les délais et sous les formes requis de tout dossier qui appelle une décision de sa part. Avoir l'assurance que chaque décision qu'il adopte est exécutée dans les délais et sous les formes qu'il a arrêtés.
La Conférence des présidents	Être saisie et disposer dans les délais et sous les formes requis de tout dossier qui appelle une décision de sa part, en particulier les propositions d'agenda et d'ordres du jour de travaux parlementaires sur lesquelles elle doit statuer. Avoir l'assurance que chaque décision qu'elle adopte est exécutée dans les délais et sous les formes qu'elle a arrêtés.
La Conférence des greffiers d'assemblées	Être saisie et disposer dans les délais et sous les formes requis des informations lui permettant d'harmoniser le fonctionnement des différentes assemblées.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le conseil de direction, les directions et les services du Greffe	Disposer en temps requis de toute information utile à la préparation et à l'exécution des décisions à prendre ou adoptées par le Bureau, le Bureau élargi ou la Conférence des présidents.
Le Gouvernement wallon	Être saisi et disposer dans les délais et sous les formes requis des informations lui permettant de se mettre pleinement à la disposition du Parlement.
Les parlementaires et les groupes politiques	Être informés sans délai et sous les formes requises de tout élément leur permettant d'organiser leur travail. Avoir l'assurance que toute requête qu'ils adressent à la Direction générale est traitée avec efficacité dans les délais les plus courts.
Les médias	Disposer de toute information utile à l'organisation de son travail. Recevoir sans délai une réponse aux questions qu'ils adressent aux services du Greffe. Bénéficier de locaux et de supports adaptés à leurs besoins dans les différents lieux où se déroulent les travaux et conférences de presse du Parlement et de ses membres. Avoir l'assurance de disposer en tout temps de l'ensemble des outils (enregistrements audio et vidéo, comptes rendus...) utiles à l'exercice de leur métier.
Les citoyens	Bénéficier en permanence d'une information complète, intégrée et certaine relative au Parlement, à ses travaux, ses membres et à toute autre question qu'ils souhaiteraient évoquer. Avoir l'assurance de disposer en tout temps de l'ensemble des outils leur permettant d'exercer un contrôle citoyen sur la vie politique de la Région wallonne.



MISSION

Assurer la tenue des réunions du Bureau et de la Conférence des présidents ainsi que le suivi des décisions qu'ils adoptent.

À titre secondaire, gérer le pool des chauffeurs.

VISION

Le métier « Bureau et Conférence des présidents » assure l'articulation entre les instances décisionnaires du Parlement que constituent le Bureau et la Conférence des présidents et les services du Greffe chargés de préparer les réunions et d'exécuter les décisions prises.

Il veille à ce que ces décisions soient adoptées sur base de notes complètes et transmises dans les formes et délais requis aux décideurs politiques et à notifier les décisions dans les meilleurs délais aux responsables de direction et de service compétents.

Il est en outre la mémoire de décisions adoptées par le Bureau et la Conférence des présidents.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Bureau et Conférence des présidents » sont :

- d'élaborer et de soumettre à temps à ces instances les ordres du jour de leurs réunions;
- de constituer les notes et dossiers qui leur sont destinés et de les leur transmettre dans les formes et délais requis;
- d'aider à l'établissement et à la diffusion des procès-verbaux de ces réunions ainsi qu'à la notification dans les mêmes délais, aux responsables de direction et de service compétents, des décisions qui ont été adoptées;
- d'archiver les procès-verbaux, les lettres de notification et les notes internes.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	Disposer des informations pertinentes qui lui permettent de régler les questions administratives et financières concernant les députés ainsi que les questions administratives, financières et judiciaires concernant l'organisation interne du Parlement de Wallonie, son administration et ses organes.
La Conférence des présidents	Disposer des informations pertinentes qui lui permettent d'organiser les travaux du Parlement (agenda et ordres du jour de la séance plénière et des commissions, recevabilité des interpellations et des questions orales).
Les membres des organes	Être convoqués en temps utiles aux réunions du Bureau et de la Conférence des présidents.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
La direction générale	Avoir la certitude que les notes destinées aux membres du Bureau et de la Conférence des présidents leur seront soumises dans les formes et délais requis. Avoir la certitude que les décisions de ces instances décisionnaires sont transmises dans les délais requis aux services compétents. Avoir la certitude que les archives du Bureau et de la Conférence des présidents sont tenues.
Les responsables de direction et de service	Disposer le plus rapidement possible des décisions adoptées par le Bureau et/ou la Conférence des présidents afin de planifier utilement les travaux de leurs services et appliquer les décisions dans les délais requis.
Les membres du personnel	Avoir la certitude que toute décision du Bureau qui les concerne leur est notifiée dans les formes et délais requis.



MISSION

Assurer le fonctionnement du Système intégré de management par la Qualité (SMQI), en ce compris ses aspects documentaires, dans le respect de la norme ISO 9001:2015. Contribuer à sa compréhension par toutes les parties intéressées.

VISION

Le métier « Amélioration des performances » est le cœur du SMQI. Il doit veiller à sa compréhension par toutes les parties intéressées. Cela implique notamment une dynamique soutenue de simplification, de sensibilisation et d'écoute réactive aux besoins des clients externes et internes du Greffe.

La Cellule Qualité anime le SMQI. Elle doit informer et accompagner pleinement les pilotes et copilotes des différents métiers du Greffe dans leurs démarches Qualité, notamment en les soulageant des aspects les plus techniques de ces démarches.

À ce titre, elle leur vient en soutien dans la réalisation des analyses de risques, des analyses SWOT et dans la rédaction ou l'actualisation de la carte d'identité de leur métier.

Le métier « Amélioration des performances » porte une attention toute particulière à l'identification des besoins des parties intéressées. Dans ce cadre, il prépare, organise et dépouille les enquêtes annuelles de satisfaction. Il s'informe en outre régulièrement auprès de la Direction générale des demandes les plus importantes transmises à l'adresse quelquechosenevapap@parlement-wallonie.be.

Il veille à l'organisation des revues de métier, audits internes et revues de direction ainsi qu'à la formation continue des audits internes. Il prépare et accompagne les audits de certification.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Amélioration des performances » sont de :

- veiller à la compréhension voire à l'appropriation de la démarche Qualité par toutes les parties intéressées;
- veiller au respect des exigences de la norme ISO 9001:2015 tout en faisant en sorte que cette norme soit perçue par toutes les parties intéressées comme un outil de travail et d'amélioration des conditions de travail de chacun et non comme un ensemble démotivant d'obligations à caractère notamment documentaire;
- veiller tout particulièrement à ce que le SMQI dans son ensemble et chaque métier du Greffe identifie parfaitement leurs parties intéressées et les besoins celles-ci;
- veiller à ce que le Système de management par la Qualité du Greffe soit véritablement intégré afin de ne pas multiplier les démarches de type revue de métier ou audit interne en regard des trois normes considérées par le Greffe (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013) et simplifier les supports de ces démarches;
- assurer en permanence une parfaite gestion documentaire Qualité, en ce compris des preuves d'activités (ce qui peut être d'autant plus important au regard des obligations de cœur de métier qui incombent à chacun des métiers considérés);
- assurer en permanence une veille normative et des démarches de référencement afin d'identifier toute possibilité d'amélioration du SMQI et de son fonctionnement;
- assurer la formation et l'information continue des pilotes, copilotes et auditeurs du Greffe.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	Disposer des informations pertinentes qui lui permettent de vérifier que les démarches Qualité assurées par les services du Greffe répondent aux engagements souscrits par le Bureau à travers l'adoption de la Déclaration de politique Qualité du Greffe. Être informé de toute possibilité d'amélioration continue et de toute évolution normative susceptible d'améliorer les réponses apportées par les services du Greffe aux besoins de leurs parties intéressées.
Les parlementaires	Bénéficier d'un cadre de travail répondant aux plus hauts standards Qualité afin qu'il puisse être fait suite utile et sans délai à toute nécessité découlant du travail parlementaire.
La direction générale	Assurer aux députés et aux agents des conditions de travail optimales en mettant à leur disposition des infrastructures, des équipements, des biens et des services qui répondent à leurs exigences Satisfaire sans délai et avec le plus haut niveau d'exigence aux besoins exprimés par les parties intéressées.
L'ensemble des acteurs Qualité du Greffe	Être en capacité de comprendre et de s'approprier sans effort particulier le management par la Qualité. Disposer d'outils d'un emploi facilité permettant d'assurer une amélioration continue de leurs productions et de leurs conditions de travail.
Les visiteurs, les citoyens et les médias	Constater que les services du Greffe du Parlement de Wallonie sont gérés avec efficacité et accordent en permanence une attention toute particulière à l'information et à la rencontre des besoins de l'ensemble de leurs parties intéressées.



MISSION

Préparer, organiser et gérer les séances plénières.

VISION

Le métier « Séances plénières » est au cœur des activités du Parlement de Wallonie et en lien direct avec les métiers « Commissions », « Questions au Gouvernement » et « Gestion documentaire ». La séance plénière est la clé de voûte du travail législatif et démocratique puisqu'elle permet d'installer le Parlement puis le Gouvernement, de prendre en considération une proposition de décret afin de la transmettre à la commission compétente, d'adopter tout projet ou proposition de décret, de résolution ou de motion, d'organiser le contrôle parlementaire du Gouvernement notamment par le biais des questions urgentes et d'actualité.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Séances plénières » sont de :

- élaborer et diffuser dans les délais et les formes requis l'ordre du jour de la séance plénière ;
- élaborer dans les délais et les formes requis le dossier de la séance plénière et les éléments en lien ;
- assurer dans le respect des formes requises la gestion du bon déroulement de la séance plénière avec le Président et le Greffier ;
- assurer dans les délais et les formes requis l'envoi des parchemins à la Chancellerie en vue de leurs sanction, promulgation et publication au Moniteur belge, ainsi que des textes adoptés en séance plénière ;
- assurer dans les délais et les formes requis l'élaboration et l'archivage du procès-verbal de la séance plénière.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
La Conférence des présidents	Disposer des informations pertinentes qui lui permettent de statuer dans les délais requis sur les projets d'ordre du jour des séances plénières qui lui sont soumis.
Le Bureau élargi	Disposer des informations pertinentes qui lui permettent de statuer dans les délais requis sur les projets sur lesquels il lui revient de statuer.
La direction générale	Disposer dans les délais et sous les formes requis des informations indispensables à la tenue de la Conférence des présidents ou du Bureau élargi.
Les groupes politiques	Disposer dans les délais et sous les formes requis des informations leur permettant d'organiser le travail des membres de leur groupe politique.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Les parlementaires	Disposer dans les délais et sous les formes requis de toute information et tout document leur permettant d'organiser leur travail en séance plénière et de vérifier le suivi du travail réalisé.
Les autres directions et services du Greffe	Disposer en temps utile de toute information nécessaire à l'organisation de leur travail.
Le Gouvernement wallon	Disposer dans les délais et sous les formes requis de toute information et de tout document lui permettant d'intervenir en séance plénière et d'assurer, dans le respect des dispositions constitutionnelles et légales, la sanction, la promulgation et la publication des propositions et projets de décret adoptés.
Les visiteurs, les citoyens et les médias	Être en capacité de constater le fonctionnement optimal du Parlement de Wallonie à travers la tenue de séances plénières parfaitement organisées.



MISSION

Préparer, organiser et gérer les réunions de commission et de comité.

VISION

Le métier « Commissions » travaille en relation directe avec les métiers « Séances plénières », « Questions au Gouvernement » et « Gestion documentaire » pour la préparation des réunions de commission et de comité.

Les commissions constituent un maillon essentiel du travail législatif et démocratique puisqu'elles permettent de préparer le travail de la séance plénière et d'organiser le contrôle parlementaire du Gouvernement wallon par le biais des demandes de questions orales et d'interpellations.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Commissions » sont de :

- élaborer et diffuser dans les délais et les formes requis les ordres du jour des commissions et comités;
- veiller à la gestion de l'arriéré des commissions;
- assurer dans le respect du Règlement le bon déroulement des réunions de commission;
- élaborer dans les délais et dans le respect des formes requis la production et la diffusion des bulletins des travaux et des rapports de commission;
- assurer dans les délais et les formes requis l'élaboration et l'archivage des procès-verbaux des réunions de commission et comité.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
La Conférence des présidents	Disposer des informations pertinentes qui lui permettent de statuer dans les délais requis sur les projets d'ordres du jour des commissions et comités qui lui sont soumis.
Le Bureau élargi	Disposer des informations pertinentes qui lui permettent de statuer dans les délais requis sur les projets sur lesquels il lui revient de statuer.
La direction générale	Disposer dans les délais et sous les formes requis des informations indispensables à la tenue de la Conférence des présidents ou du Bureau élargi.
Les groupes politiques	Disposer dans les délais et sous les formes requis des informations leur permettant d'organiser le travail des membres de leur groupe politique.
Les parlementaires	Disposer dans les délais et sous les formes requis de toute information leur permettant d'organiser leur travail en commission et de vérifier le suivi du travail réalisé.
Les autres directions et services du Greffe	Disposer en temps utile de toute information nécessaire à l'organisation de leur travail.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Gouvernement wallon	Disposer dans les délais et sous les formes requis de toute information et de tout document lui permettant d'organiser adéquatement son travail en commission.
Les visiteurs, les citoyens et les médias	Être en capacité de constater le fonctionnement optimal du Parlement de Wallonie à travers la tenue de réunions de commission parfaitement organisées.



MISSION

Gérer et analyser l'ensemble des questions adressées au Gouvernement et assurer le suivi des réponses reçues.

VISION

Le métier « Questions au Gouvernement » constitue un élément essentiel du contrôle parlementaire de l'action gouvernementale.

Il fonctionne en relation directe avec les métiers « Séances plénières » et « Commissions ».

Toutes les demandes dont il est saisi sont dès lors prioritaires puisqu'elles s'inscrivent au cœur de la fonction parlementaire. Le métier « Questions au Gouvernement » doit assurer sans délai le traitement neutre et équitable des questions déposées par les parlementaires et des réponses du Gouvernement, et ce dans le respect des dispositions réglementaires.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Questions au Gouvernement » sont de :

- veiller au traitement immédiat et adéquat des questions au Gouvernement ;
- assurer dans le respect des formes requises l'envoi des questions et des réponses ainsi que des courriers en lien avec les recevabilités par la plateforme sécurisée d'échange de documents vers les cabinets ministériels et les parlementaires ;
- assurer l'archivage des questions au Gouvernement ;
- élaborer le bulletin des questions au Gouvernement.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
La Conférence des présidents	Disposer des informations pertinentes qui lui permettent de statuer dans les délais requis sur les propositions de recevabilité des interpellations et questions orales.
Le Bureau élargi	Disposer des informations pertinentes qui lui permettent de statuer dans les délais requis sur les propositions sur lesquelles il lui revient de statuer.
Le Président et la direction générale	Disposer dans les délais et sous les formes requis des informations relatives à la validation des questions au Gouvernement et à leur recevabilité.
Les groupes politiques	Disposer dans les délais et sous les formes requis des informations leur permettant d'organiser le travail des membres de leur groupe politique.
Les parlementaires	Disposer dans les délais et sous les formes requis de toute information leur permettant d'organiser leur travail de contrôle du Gouvernement et des membres de leur groupe politique.
Les autres directions et services du Greffe	Disposer en temps utile de toute information nécessaire à l'organisation de leur travail.
Les visiteurs, les citoyens et les médias	Être en capacité de constater le fonctionnement optimal du contrôle démocratique de l'action gouvernementale.

MISSION

Établir les comptes rendus avancés puis intégraux des séances plénières et des séances publiques de commission.

VISION

Le métier « Comptes rendus » constitue historiquement la première vitrine publique du travail parlementaire.

Les comptes rendus avancés qu'il publie dans le prolongement des débats permettent aux parlementaires, aux membres du Gouvernement, au grand public et aux médias de disposer dans les délais les plus courts de la transcription fidèle des échanges intervenus au sein de l'assemblée et de chacune de ses commissions spécialisées réunies en séance publique.

Il répond ainsi aux attentes légitimes de transparence et de parfaite compréhension par chacun de la teneur des débats démocratiques.

Le compte rendu intégral répond à la nécessité de comprendre l'esprit des lois. Il permet principalement aux chercheurs et aux autres spécialistes du droit de retracer le travail parlementaire qui a conduit à l'élaboration des textes légaux et au choix des dispositions qu'ils énoncent.

Pour ces raisons, le métier « Comptes rendus » doit assurer un niveau de précision et une qualité d'écriture qui limitent tout risque d'incompréhension des débats parlementaires.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Comptes rendus » sont de :

- assurer sans délai la transcription fidèle des travaux parlementaires ;
- transmettre les comptes rendus aux intervenants, aux membres du Gouvernement et aux parlementaires et les mettre simultanément à la disposition du public et des médias sur le site web du Parlement ;
- délivrer sous les formes et dans les délais requis les extraits conformes des séances plénières lors des prestations de serment des parlementaires ainsi que lors des hommages funèbres rendus aux membres et anciens membres du Parlement ;
- à titre subsidiaire, réaliser dans les délais et sous les formes convenus le verbatim de colloques pour lesquels une demande spécifique a été déposée auprès de la Direction générale.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Président du Parlement de Wallonie	Être assuré de la publication des comptes rendus dans les délais les plus courts ainsi que de la parfaite fidélité des comptes rendus à l'oralité des travaux parlementaires. Être saisi sans délai de toute demande d'arbitrage introduite par un(e) intervenant(e) suite au refus opposé à une demande de modification qui excède ce que prévoit le Règlement du Parlement de Wallonie

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
La direction générale	<p>Être assurée de la publication des comptes rendus dans les délais les plus courts ainsi que de la parfaite fidélité des comptes rendus à l'oralité des travaux parlementaires.</p> <p>Être saisie sans délai de toute demande d'arbitrage introduite par un(e) intervenant(e) suite au refus opposé à une demande de modification qui excède ce que prévoit le Règlement du Parlement de Wallonie.</p>
Les groupes parlementaires, les parlementaires, le Gouvernement et les membres du Gouvernement	Disposer dans les délais les plus courts de comptes rendus fidèles des travaux parlementaires.
Les orateurs extérieurs au Parlement de Wallonie	<p>Disposer dans les délais les plus courts de comptes rendus fidèles des travaux parlementaires.</p> <p>Constater l'intégration dans les comptes rendus des demandes de modification de forme qu'ils ont transmises au service dans le délai réglementaire.</p>
La Direction de l'action parlementaire	<p>Disposer dans les délais les plus courts de comptes rendus fidèles aux travaux parlementaires.</p> <p>Être saisie sans délai de tout extrait des comptes rendus qui lui permet de rendre un avis à M. le Greffier sur les propositions de questions déposées par les parlementaires.</p> <p>Être saisie sans délai de toute difficulté organisationnelle ou technique susceptible de provoquer un retard ou une autre difficulté de publication des comptes rendus afin de pouvoir en informer M. le Greffier ou de solliciter son arbitrage.</p>
Les autres directions et services du Greffe	Disposer sans délai des comptes rendus afin d'avoir les informations nécessaires à l'exercice de leurs missions.
Les autorités publiques compétentes	Disposer dans les délais les plus courts de comptes rendus fidèles aux travaux parlementaires afin de comprendre les arbitrages intervenus au cours de ceux-ci.
Les visiteurs, les citoyens et les médias	Disposer dans les délais les plus courts de comptes rendus fidèles aux travaux parlementaires afin de bien comprendre le fonctionnement de la démocratie et d'y prendre part en disposant du meilleur niveau d'information possible.

MISSION

Gérer et assurer la recevabilité des propositions de décret et de résolution.

Gérer et assurer la composition, la diffusion et l'impression des documents parlementaires.

Gérer et assurer la mise en ligne des documents parlementaires et des publications.

Gérer et assurer la mise en ligne des podcasts audio et vidéo.

VISION

Le métier « Gestion documentaire » constitue un rouage essentiel du fonctionnement du Parlement de Wallonie. Il garantit la validité et la diffusion dans les délais réglementaires des propositions de décret et de résolution, des motions, des amendements, des rapports de commission, des textes adoptés en commission et en séance plénière, ainsi que des parchemins.

Il garantit que les décrets wallons, soumis au Gouvernement wallon pour sanction, soient promulgués et publiés conformément aux votes intervenus en séance plénière.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Gestion documentaire » consistent à :

- procéder dans les délais et sous les formes requis à l'examen de la recevabilité des propositions de décret et de résolution et veiller au respect de la légistique et de l'exactitude de tous les documents parlementaires;
- composer, diffuser et mettre en ligne les documents parlementaires et les parchemins;
- mettre en ligne les publications;
- mettre en ligne les podcasts audio et vidéo;
- l'envoi postal des documents parlementaires et des publications et de tout autre document requis.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
La Conférence des présidents	Disposer dans les délais et formes requis des documents et publications utiles pour organiser les travaux en séance plénière et en commission.
La direction générale	Disposer dans les délais et formes requis des documents et publications utiles pour organiser son travail.
Le Gouvernement wallon	Disposer dans les délais et formes requis des documents, publications et podcasts utiles pour l'organisation de son travail et pour garantir la publication des décrets wallons au Moniteur belge.
Les parlementaires	Disposer dans les délais et formes requis des documents, publications et podcasts utiles pour l'organisation de leur travail.
Les groupes politiques	Disposer dans les délais et formes requis des documents, publications et podcasts utiles pour l'organisation du travail des parlementaires.
Les citoyens et les médias	Disposer via le site web du Parlement des documents, publications et podcasts recherchés, leur permettant de vérifier le fonctionnement démocratique du Parlement.

MISSION

Gérer et assurer tous les aspects relatifs à l'indemnisation des membres du Gouvernement et des parlementaires.

Gérer et assurer tous les aspects relatifs à l'engagement des collaborateurs parlementaires.

Mettre à disposition des parlementaires les moyens administratifs qu'ils sollicitent.

Informers les parlementaires sur divers aspects pratiques.

VISION

Le métier «Gestion administrative des parlementaires et des membres du Gouvernement» constitue un rouage essentiel du fonctionnement institutionnel wallon.

Les services qu'il assure permettent notamment aux parlementaires de consacrer exclusivement leur attention à l'exercice de leur fonction avec la certitude que les dispositions légales et réglementaires qui leur sont applicables, ainsi qu'à leurs collaborateurs, sont respectées.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier «Gestion administrative des parlementaires et des membres du Gouvernement» consistent à :

- assurer la gestion des indemnités des membres du Gouvernement wallon et des parlementaires en ce compris leurs indemnités de fin de mandat;
- assurer la gestion administrative des dossiers des collaborateurs des parlementaires;
- assurer la gestion de l'aide administrative aux parlementaires et aux anciens parlementaires;
- assurer la gestion des honorariats;
- assurer la gestion des décorations dans les ordres nationaux;
- prévenir et anticiper toute difficulté liée aux aléas de l'actualité parlementaire et politique dans le respect de l'ensemble des lois et règlements applicables.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	Être saisi et disposer dans les délais et sous les formes requis de tout dossier qui appelle une décision de sa part. Avoir l'assurance que toutes les obligations légales et réglementaires applicables aux parlementaires et à leurs collaborateurs, ainsi qu'aux membres du Gouvernement, sont respectées.
La direction générale	Être saisie et disposer dans les délais et sous les formes requis de tout dossier qui appelle une décision du Bureau. Avoir l'assurance que toutes les obligations légales et réglementaires applicables aux parlementaires et à leurs collaborateurs, ainsi qu'aux membres du Gouvernement, sont respectées. Être saisie sans délai de toute information lui permettant d'informer le personnel relativement à la composition de l'assemblée et du Gouvernement.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Service des études et de la documentation	<p>Être informé sans délai des modifications de la composition de l'assemblée et/ou du Gouvernement pour assurer la mise à jour des fiches biographiques.</p> <p>Être saisi sans délai de toute demande d'établissement d'une notice biographique en vue de la préparation d'un hommage devant intervenir en suite du décès d'un membre en exercice ou ancien du Parlement.</p> <p>Être saisi de toute demande de support documentaire permettant d'assurer les missions du métier 09.</p>
La Direction de l'action parlementaire	<p>Être saisie sans délai de toute information permettant l'introduction, dans Aquarius et sur la plateforme d'échange sécurisée, de documents en suite d'une modification de la composition de l'assemblée et/ou du Gouvernement.</p> <p>Être saisie sans délai des éléments qui doivent être communiqués en séance plénière en suite de la modification de la composition de l'assemblée et/ou du Gouvernement ou du décès d'un membre ou ancien membre.</p> <p>Être saisie sans délai de tout élément permettant de convoquer la Commission de vérification des pouvoirs en cas de modification de la composition de l'assemblée et/ou du Gouvernement.</p>
La Direction de la logistique	<p>Être saisie sans délai de toute information permettant, en cas de modification de la composition de l'assemblée et/ou du Gouvernement, d'apporter toute modification utile aux délégations existantes sur la plateforme sécurisée d'échange de documents, en matière de gestion des badges d'accès aux bâtiments du Parlement, de modification du plan de la Salle des séances plénières, mais également en matière d'assurances et de gestion de contrats en cours.</p>
Secrétariat général du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles	<p>Être saisi sans délai de toute information utile et de la modification de la composition de l'assemblée.</p>
Les parlementaires et les membres du Gouvernement wallon	<p>Avoir l'assurance que la gestion de leurs dossiers personnels et des dossiers personnels des collaborateurs des parlementaires est assurée dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.</p> <p>Avoir l'assurance que toute requête qu'ils adressent au métier 09 est traitée avec efficacité dans les délais les plus courts.</p>

MISSION

Mettre à disposition tout document et réaliser toute étude nécessaire à l'activité du Parlement de Wallonie ainsi que mettre en œuvre l'organisation des archives du Parlement à l'exclusion de tout enregistrement réalisé par ailleurs.

VISION

Le métier «Études et documentation» accomplit une série de tâches en lien avec la recherche documentaire. Son rôle est de satisfaire aux demandes des clients internes, mais aussi externes, du Greffe.

Dans le cadre de ses missions, le métier doit constituer un outil rapide et fiable, qui participe à l'image du Parlement.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier «Études et documentation» sont de :

- veiller à l'accessibilité des documents dont il assure le classement et le référencement;
- réagir de manière rapide et fiable aux demandes documentaires qui lui sont adressées;
- assurer la rédaction du rapport d'activités de l'assemblée;
- fournir à tout moment tout relevé statistique utile;
- établir un tableau de tri des archives et veiller à sa mise en œuvre;
- respecter les délais, notamment en ce qui concerne la diffusion de la revue de presse;
- inscrire le métier dans la politique «zéro papier» en tendant vers un archivage électronique.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	Disposer en temps et sous les formes requises de tout document, note, étude ou statistique jugé utile.
Les parlementaires	Disposer d'une revue de presse quotidienne reprenant sous format électronique les principaux faits d'actualité en lien avec les compétences de la Wallonie. Bénéficier d'un support de première ligne pour l'abonnement aux services Gopress. Disposer de tout document, étude ou statistique relatif à l'activité parlementaire, en vue notamment de la réalisation du rapport d'activités individuel.
La direction générale	Disposer sans délai de tout document, note, étude, article de presse ou statistique jugé utile. Assurer l'organisation des archives du Parlement. Respecter les dispositions réglementaires.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
La Direction des affaires institutionnelles	Disposer de tout document, note, étude, article de presse ou statistique jugé utile. Disposer d'archives référencées, indexées et classées. Disposer de fiches biographiques actualisées des parlementaires et anciens parlementaires, membres du Gouvernement et anciens membres du Gouvernement. Fournir annuellement un rapport d'activités en application de l'article 40 du Règlement.
La Direction de l'action parlementaire	Disposer d'archives référencées, indexées et classées. Disposer de la documentation utile à l'analyse en recevabilité. Assurer la continuité des tâches opérées par le Service de la gestion documentaire en ce qui concerne la mise en ligne des documents parlementaires.
La Direction des relations internationales	Disposer de la documentation utile à la réalisation des dossiers de missions.
Le Service informatique	Être informé de toute difficulté liée à la mise en ligne des données encodées.
Les responsables de services	Recevoir tous les documents jugés utiles.
Les citoyens	Recevoir une réponse rapide et complète aux demandes exprimées lorsqu'elles comportent un aspect documentaire et qu'elles n'ont pas trait à l'information ou à l'expression.



MISSION

Élaborer le cadre du personnel, gérer le personnel arrivant et sortant et assurer l'affectation du personnel.

Assurer la gestion administrative du personnel et la gestion des ressources humaines.

Évaluer et anticiper les besoins en fonction du cadre du personnel et des activités.

VISION

Le métier « Ressources humaines » est comptable de la continuité des services du Greffe.

Il doit à cet égard assurer en permanence une gestion proactive des membres du personnel qui respecte tant les décisions du Bureau que le statut des agents du Parlement wallon et le règlement de travail du Greffe.

L'évolution continue des techniques, mais aussi des attentes et besoins des parlementaires à l'égard des services du Greffe, de même que les imprévus de l'actualité politique doivent être anticipés par le métier 11 en se basant tant sur l'expérience des événements passés – par exemple de ce qui découle des différentes réformes de l'État – que sur une analyse tendancielle des besoins exprimés par les services, notamment lors de la tenue de leurs revues de métiers, de leurs audits internes et de la revue de direction.

Le métier « Ressources humaines » tient un rôle premier dans le fonctionnement des services du Greffe dans la mesure où c'est notamment de ses activités que découle le sentiment de bien-être au travail des membres du personnel.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Ressources humaines » sont de :

anticiper, préparer et organiser le recrutement du personnel ;

- anticiper, préparer et organiser le recrutement du personnel ;
- assurer le paiement du personnel via le Secrétariat social des notaires ainsi que la gestion des titres-repas ;
- assurer la gestion des formations sur la base des matrices des compétences et de la matrice des responsabilités
- assurer la gestion journalière des absences, des congés et des permanences de service ;
- assurer la gestion des accidents de travail ;
- assurer la gestion des carrières des membres du personnel ;
- assurer la gestion des contrats du personnel non permanent ;
- établir les prévisions budgétaires affectées aux ressources humaines ;
- pourvoir, sur instruction du Greffier, aux affectations du personnel ;
- assurer l'instruction et le suivi des mesures disciplinaires.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	<p>Être saisi et disposer dans les délais et sous les formes requis de tout dossier relatif à la gestion du personnel qui appelle une décision de sa part.</p> <p>Avoir l'assurance que chaque décision qu'il adopte en matière de gestion du personnel est exécutée dans les délais et sous les formes qu'il a arrêtés.</p>
La direction générale	<p>Avoir l'assurance de disposer en tout temps du volume de personnel compétent nécessaire à assurer les missions dévolues aux services du Greffe.</p> <p>Être saisi et disposer dans les délais et sous les formes requis de tout dossier relatif à la gestion du personnel qui appelle une décision de sa part.</p> <p>Avoir l'assurance que chaque décision qu'elle adopte en matière de gestion du personnel est exécutée dans les délais et sous les formes qu'elle a arrêtés.</p> <p>Avoir l'assurance que la gestion du personnel est assurée dans le respect du statut des agents du Parlement et du règlement de travail du Parlement et que la formation du personnel est assurée de manière proactive.</p>
Le Conseil de direction	Disposer sans délai de tout avis qu'il sollicite.
Les directions et services du Greffe	Être saisi et disposer dans les délais et sous les formes requis des informations leur permettant d'assurer l'ensemble des services aux parlementaires et aux autres parties prenantes.
Les membres du personnel	<p>Avoir l'assurance de la bonne gestion administrative et pécuniaire de leur dossier personnel, dans le respect de l'égalité de traitement et de la confidentialité.</p> <p>Bénéficier des avis et des conseils adaptés à leur situation personnelle en termes de droit social, de droit fiscal et de gestion des compétences.</p> <p>Pouvoir accéder à leur dossier personnel et, si nécessaire, en corriger les données.</p>
Le Conseil du personnel	Disposer sans délai de tout avis qu'il sollicite.
Le CPPT	Avoir l'assurance que toute décision qu'il adopte sera exécutée sans délai par le Service des ressources humaines.
Le SIPP	Être informé sans délai de tout nouvel engagement afin de pouvoir assurer la formation légale requise en matière de prévention des risques.
Le Comité de sécurité	Disposer sans délai de tout avis qu'il sollicite.



Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le délégué à la protection des données (DPO)	Être saisi et disposer dans les délais et sous les formes requis des informations lui permettant d'assurer l'ensemble de ses missions.
Les fournisseurs et prestataires externes	Disposer sans délai des informations nécessaires au traitement des demandes liées à leur sphère de compétences (Secrétariat social des notaires, Caisse d'allocation familiale, Médecine du travail, Ethias, formateurs, SELOR, et cetera).



MISSION

Informer les parlementaires au sujet de documents soumis au contrôle de la subsidiarité et de la proportionnalité, de certaines consultations de la Commission européenne et du Comité des régions et transmettre des informations utiles sur l'actualité européenne.

Soutenir le travail parlementaire dans le cadre de la rédaction d'un avis relatif à la subsidiarité et à la proportionnalité ou d'une contribution à une consultation.

Encourager l'implication de parlementaires au sein d'organisations de coopération interparlementaire.

VISION

Le métier « Questions européennes » est de plus en plus important à l'heure où environ 80 % de la législation wallonne émane directement des institutions européennes.

Le métier vise à proposer aux députés des outils leur permettant le suivi des dossiers européens ex ante, et pas seulement ex post, via la transposition de directives ou la mise en œuvre de la législation européenne.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Questions européennes » sont :

- d'analyser et de transmettre des informations utiles reçues des institutions européennes (documents soumis au contrôle de la subsidiarité et de la proportionnalité et consultations au vu des compétences régionales, informations utiles);
- d'assurer un soutien aux activités de la Commission chargée de questions européennes via l'élaboration de propositions de sujets de discussion;
- de soutenir le travail parlementaire dans le cadre de la rédaction d'un avis relatif à la subsidiarité et à la proportionnalité, d'une contribution ou d'une consultation;
- de prendre toutes les dispositions nécessaires à la participation du Parlement de Wallonie aux organisations de coopération internationale que sont le Conseil parlementaire Interrégional, la Conférence des Assemblées législatives des Régions d'Europe ou encore l'Assemblée Interparlementaire Benelux (AIB).

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Membres de la délégation wallonne au CPI, à la CALRE ou à l'AIB	Disposer dans les délais et sous les formes requis des informations pertinentes qui lui permettent de suivre les travaux de ces institutions et bénéficier d'une bonne organisation de leur participation aux réunions.
Les parlementaires	Disposer dans les délais et sous les formes requis des informations pertinentes qui leur permettent de préparer leur travail en lien avec les questions européennes via la réception du tableau bimensuel de suivi des questions européennes et répondre à des questions éventuelles de députés sur l'UE.



Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
La direction générale	Être saisie sans délai de toute difficulté organisationnelle ou de toute décision sur laquelle il lui revient de statuer en ce qui concerne la participation du Parlement au CPI, à la CALRE et à l'AIB. Valider le contenu du tableau bimensuel de suivi des questions européennes.
La presse et le public	Pouvoir disposer en tout temps, sur le site web du Parlement de Wallonie, d'informations pertinentes relatives aux questions européennes (rubrique « Le Parlement de Wallonie et l'Union européenne »). Être informés des réunions CALRE et CPI (séances plénières, comités permanents...) via des ACTU sur le site web du Parlement.

MISSION

Assurer le rayonnement international du Parlement de Wallonie.

Assurer, dans le cadre de la diplomatie parlementaire, l'organisation de missions parlementaires à l'étranger et l'accueil de représentants étrangers au Parlement de Wallonie (ambassadeurs, parlementaires et fonctionnaires étrangers).

Favoriser les échanges de bonnes pratiques et d'expériences utiles pour les travaux du Parlement de Wallonie.

VISION

Le métier « Relations internationales » doit participer au renforcement du rayonnement international du Parlement de Wallonie.

À cet effet, il doit :

- soutenir le Bureau dans le cadre de la création de nouveaux comités mixtes avec d'autres parlements dans le monde;
- encourager une plus grande participation des députés à des réunions internationales (OCDE...);
- encourager les délégations étrangères à se rendre davantage en visite au parlement de Wallonie (exemple: délégations de l'UIP)

Un haut degré de travail, d'exigence et d'anticipation des difficultés est donc attendu de ce métier dans le cadre de la Direction des relations internationales du Parlement de Wallonie.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Relations internationales » sont :

- d'organiser dans les formes et délais requis les visites de délégations étrangères;
- d'organiser dans les formes et délais requis les missions d'étude du Bureau et des commissions parlementaires à l'étranger.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	Disposer dans les délais et sous les formes requis des informations pertinentes qui lui permettent de statuer sur les demandes de mission qui lui sont soumises.
La Conférence des présidents	Disposer dans les délais et sous les formes requis des informations pertinentes qui lui permettent de statuer sur les demandes de mission qui lui sont soumises.
Les présidents de commission	Disposer dans les délais et sous les formes requis des informations pertinentes qui leur permettent d'informer et de consulter les membres de la commission sur la tenue de missions parlementaires et leur conduite.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Les parlementaires	Disposer dans les délais et sous les formes requis des informations pertinentes qui leur permettent de préparer leur travail en vue et dans le cadre des missions parlementaires (notamment la mise à disposition de programmes et de notes d'information) ou d'accueils de délégations étrangères au Parlement.
La direction générale	Disposer dans les délais et sous les formes requis de tout élément devant être soumis au Bureau ou à la Conférence des présidents. Être saisie sans délai de toute difficulté organisationnelle ou de toute décision sur laquelle il lui revient de statuer tant pour les missions que pour les accueils de délégations étrangères.
Les responsables de direction et de service	Disposer le plus rapidement possible d'informations utiles à préparer les démarches susceptibles de leur incomber dans le cadre de la préparation des missions parlementaires ou d'accueils.
Les secrétaires administratifs de commission	Disposer le plus rapidement possible d'informations utiles à préparer les démarches susceptibles de leur incomber dans le cadre de la préparation des missions parlementaires.
Les fournisseurs	Recevoir dans les délais utiles toute demande devant être exécutée avant ou pendant la tenue d'une mission parlementaire ou d'un accueil.
La Cellule Qualité pour ce qui concerne la gestion environnementale	Recevoir dans les délais et sous les formes prescrits les preuves de compensation carbone des missions parlementaires.

MISSION

Fournir dans les meilleurs délais et avec équité les biens et les services attendus ou demandés par les parlementaires dans le cadre de leur fonction de député wallon tout en veillant au respect des dispositions normatives, réglementaires et budgétaires applicables.

Fournir dans les meilleurs délais aux agents les biens et les services nécessaires à la réalisation de leurs activités de service au bénéfice direct ou indirect des parlementaires tout en veillant au respect des dispositions normatives, réglementaires et budgétaires applicables.

Évaluer avec les utilisateurs la qualité des biens fournis et des services rendus, notamment par les fournisseurs critiques du Greffe du Parlement de Wallonie.

VISION

Le métier « Biens et services » garantit l'approvisionnement en ressources périssables et non périssables nécessaires pour répondre aux besoins exprimés ou latents liés aux activités parlementaires, aux missions des services du Greffe et aux exigences de leurs parties intéressées. Il anticipe et renouvelle les marchés publics et les contrats avec les fournisseurs et les prestataires de services de manière à garantir au Bureau du Parlement de Wallonie et à la Direction générale la continuité de service et la transparence de la politique d'acquisition qui incombent au Greffe du Parlement de Wallonie en sa qualité d'entité publique.

Enfin, il récolte les expériences des clients qui sont nécessaires à l'évaluation des fournisseurs et à l'amélioration continue des procédés d'achats et d'exécution des marchés.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Biens et services » sont de :

- maintenir l'approvisionnement suffisant en biens périssables et en biens non périssables nécessaires aux activités du Parlement de Wallonie et des services du Greffe ;
- assurer la passation des marchés publics dans le respect des dispositions normatives, réglementaires et budgétaires y afférents ;
- contrôler les conformités quantitatives et qualitatives des livraisons, si nécessaire avec une partie intéressée compétente ;
- valider les factures dans les plus brefs délais afin de maintenir la confiance avec les fournisseurs ;
- fournir un appui juridique aux utilisateurs des biens et services durant l'exécution des marchés et exiger si nécessaire des fournisseurs la mise en conformité aux exigences du Parlement de Wallonie ;
- planifier, en concertation avec les parties intéressées, les consommations de biens et de services avec la précision nécessaire à l'établissement de prévisions budgétaires suffisantes ;
- se prémunir des risques de collusion et de conflits d'intérêts potentiels, notamment en sensibilisant les parties intéressées aux bonnes pratiques en matière de marché public, en ce compris en termes de sécurité, de gestion sociale et environnementale, aux valeurs de la Charte de l'action administrative du personnel du Greffe du Parlement de Wallonie et aux impératifs qui découlent du secret professionnel.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	<p>Avoir l'assurance du respect des dispositions normatives, réglementaires et budgétaires applicables aux acquisitions de biens et de services.</p> <p>Recevoir sans délai tout avis qu'il sollicite dans le cadre des acquisitions de biens et de services.</p> <p>Obtenir spontanément ou sur demande les informations permettant de garantir aux parlementaires que l'institution se prémunit contre les risques de collusion et de conflit d'intérêts dans le cadre de l'acquisition de biens et de services.</p> <p>Avoir l'assurance du respect des règles de secret professionnel notamment pour permettre à l'institution de contrôler sa communication externe.</p>
La direction générale	<p>Disposer des mêmes informations et certitudes que le Bureau dont elle est la représentante.</p> <p>Être informée sans délai de toute situation pouvant impacter la qualité de service aux parlementaires ou les dispositions normatives, réglementaires ou budgétaires applicables.</p> <p>Obtenir des états d'avancements réguliers des consommations et des marchés en cours de passation, d'exécution ou planifiés.</p> <p>Constater l'équité de traitement entre les bénéficiaires, notamment en termes de quantité, de qualité et de délai de livraison.</p>
Les parlementaires	<p>Obtenir sans délai les biens et services nécessaires à l'exercice de fonction.</p> <p>Constater l'égalité de traitement de leur demande à celles de leurs pairs.</p>
La Direction de la logistique	<p>Être informée sans délai de toute situation pouvant impacter la qualité de service aux parlementaires ou les dispositions normatives, réglementaires ou budgétaires applicables.</p> <p>Bénéficier d'informations fiables, précises et actualisées pour ses rapports à la Direction générale.</p> <p>Constater le bon respect de ses directives par les agents du métier « Biens et services ».</p>
Les directions, les services et les cellules du Greffe	<p>Obtenir dans les plus brefs délais les biens et services demandés dans le cadre de l'exercice de leurs missions.</p> <p>Constater l'intégration des critères techniques des biens et des services nécessaires à l'exercice de leurs missions.</p> <p>Bénéficier de l'appui juridique du métier 14 afin de réduire toute anomalie ou situation particulière lors de l'exécution des marchés.</p> <p>Contribuer à l'amélioration de la qualité de leurs missions en évaluant leurs fournisseurs critiques.</p>

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Les fournisseurs de biens et les prestataires de services	Disposer des informations utiles au respect des normes et dispositions applicables au Greffe du Parlement de Wallonie, en ce compris en termes de confidentialité, d'accessibilité, d'exécution, de reprise des déchets et de contacts de référence. Percevoir dans les plus brefs délais le règlement des factures émises. Bénéficier d'une appréciation qualitative de son produit ou de son service pour l'adapter aux besoins.
Les membres du CPPT	Constater la mise à disposition des biens et des services nécessaires à l'amélioration de la sécurité, du bien-être et des conditions de travail des agents.
Le service interne de prévention et de protection au travail	Être consulté selon la méthode des trois feux verts pour les biens et les services commandés qui impactent la sécurité et le bien-être au travail.
Les membres du personnel du Greffe	Obtenir les biens et services nécessaires à la réalisation de leurs missions dans un cadre matériel conforme aux exigences de prévention et de protection au travail, de respect de l'environnement et de convivialité.
Les citoyens et les médias	Constater le respect des dispositions normatives, réglementaires et budgétaires applicables aux acquisitions de biens et de services. Contribuer à l'évaluation de l'expérience client et à l'amélioration continue des services du Parlement de Wallonie.
Les autorités publiques compétentes	Constater que les services du Greffe du Parlement de Wallonie respectent les obligations réglementaires qui leur incombent en matière de marchés publics.

MISSION

Satisfaire aux demandes d'aménagement ou d'intervention technique formulées par les utilisateurs des bâtiments et des équipements du Parlement de Wallonie, dans le respect des règles de priorisation des demandes et des obligations légales en matière de sécurité, de prévention et d'environnement. Contrôler l'intégrité, la maintenance et l'entretien des bâtiments et des équipements du Parlement de Wallonie. Prendre toute action pertinente afin de prévenir les risques de pannes ou de pollutions et de résoudre les situations anormales ou accidentelles.

Planifier la maintenance des bâtiments et des équipements en concertation avec les fournisseurs et les prestataires de service pour garantir en tout temps leur fonctionnement ainsi que le respect par le Greffe de ses obligations légales en matière de sécurité, de prévention et d'environnement.

Évaluer les biens fournis et les services réalisés dans le cadre de sa sphère de compétences par les fournisseurs critiques du Greffe du Parlement de Wallonie.

VISION

Il propose à la Direction de la logistique les adaptations utiles à l'amélioration continue des bâtiments et des équipements en matière de sécurité, de confort d'utilisation, d'impact environnemental et d'économie de ressources.

Il contrôle l'intégrité des bâtiments, des équipements, en ce compris le mobilier et les luminaires, de manière structurée et cohérente avec l'agenda d'utilisation des locaux. Il signale toute anomalie ou problématique qui relève de la sécurité à la Direction de la logistique qui communiquera sans délai les informations pertinentes aux parties concernées.

Le métier 15 « Bâtiments » anticipe les situations techniques prévisibles et les pannes. Il planifie les entretiens et les remplacements d'équipements afin de respecter en tout temps les conformités légales et normatives applicables aux services du Greffe du Parlement de Wallonie.

Il résout dans les plus brefs délais les situations imprévues qu'il constate ou qui lui sont communiquées, soit directement s'il dispose des compétences et ressources disponibles, soit indirectement en supervisant le prestataire désigné.

Dans ce cadre, sa démarche de référencement technologique est renforcée par une coopération continue avec le métier 14 « Biens et services » pour les informations nécessaires aux achats, le métier 21 « Prévention des risques » pour les aspects sécuritaires et du bien-être au travail et le métier 19 « Gestion environnementale » pour améliorer l'impact environnemental des services du Greffe du Parlement de Wallonie.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Bâtiments » sont de :

- répondre dans les plus brefs délais, de manière structurée et équitable aux demandes formulées par les parties intéressées;
- garantir aux parties intéressées l'accès aux locaux et aux équipements nécessaires à l'exercice des activités parlementaires et répondant aux meilleurs standards en matière de sécurité, de bien-être et de confort;
- anticiper les marchés nécessaires de manière à concilier la continuité du service et le temps de gestion des marchés par le métier 14 « Biens et services »;

- contrôler et maintenir l'intégrité des bâtiments, des équipements, en ce compris le mobilier et les luminaires;
- planifier les opérations de maintenance et d'entretien ainsi que l'acquisition de nouveaux équipements;
- superviser les fournisseurs et les sous-traitants désignés, leur fournir les exigences techniques et les informations normatives nécessaires à la réalisation de leurs prestations;
- vérifier que les tableaux de bord réglementaires ont été systématiquement complétés par les prestataires de services qui assurent les opérations de maintenance;
- évaluer les prestations des prestataires de service et les biens fournis par les fournisseurs dans le cadre de l'évaluation des fournisseurs critiques;
- planifier et piloter les projets commandés de manière cohérente, structurée et en parfaite coopération avec les prestataires et autorités compétentes;
- signaler à la Direction de la logistique tout constat ou modification qui impacterait la sécurité des occupants ou leur bien-être afin qu'elle en assure le suivi nécessaire auprès des parties intéressées pertinentes;
- fournir les informations nécessaires au métier 19 « Gestion environnementale » pour l'établissement de la performance environnementale.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	<p>Avoir l'assurance du respect des dispositions normatives et applicables à la gestion des bâtiments et des équipements du Parlement de Wallonie.</p> <p>Avoir l'assurance du parfait entretien et de l'amélioration des performances des bâtiments.</p> <p>Recevoir sans délai tout avis qu'il sollicite dans le cadre des projets d'équipement ou d'aménagement.</p> <p>Bénéficier spontanément ou sur demande d'un état d'avancement clair des projets qu'il commande.</p>
La direction générale	<p>Disposer des mêmes informations et certitudes que le Bureau dont elle est la représentante.</p> <p>Être informée sans délai de toute situation pouvant impacter la qualité de service aux parlementaires ou les dispositions normatives, réglementaires ou budgétaires applicables.</p> <p>Obtenir des états d'avancement réguliers des projets commandés et des actions de maintenance.</p>
Les parlementaires	<p>Obtenir sans délai les biens et services nécessaires à l'exercice de leur fonction.</p> <p>Bénéficier de locaux et d'équipements qui répondent aux meilleurs standards de sécurité, de confort, d'environnement et de bien-être selon le type d'activité qu'ils y exercent.</p> <p>Constater l'égalité de traitement de leurs demandes à celles de leurs pairs.</p>

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Les citoyens et les médias	Constater le respect des dispositions normatives, réglementaires et budgétaires applicables à la gestion des bâtiments et des équipements du Greffe du Parlement de Wallonie. Bénéficier d'un accueil répondant aux meilleurs standards de sécurité, de confort, d'environnement et de bien-être selon le type d'activité à laquelle ils participent ou assistent.
La Direction de la logistique	Être informée sans délai de toute situation pouvant impacter la qualité de service aux parlementaires ou les dispositions normatives, réglementaires ou budgétaires applicables. Bénéficier d'informations fiables, précises et actualisées pour ses rapports à la Direction générale. Être consultée pour toute priorisation des demandes qui nécessite un arbitrage.
Le Service interne de prévention et de protection au travail	Être consulté préalablement aux changements qui impacteraient la sécurité ou le bien-être au travail dans les bâtiments. Constater que les décisions du CPPT en matière de gestion des bâtiments, d'aménagement et d'équipement sont réalisées dans les plus brefs délais.
Les directions, les services et les cellules du Greffe	Être consultés préalablement aux changements ou aux interventions qui impacteraient leurs productions. Constater que leurs demandes d'aménagement ou d'intervention sont réalisées dans les plus brefs délais et conformément aux exigences fixées.
Le métier 14 « Biens et services »	Recevoir les informations nécessaires à la passation des marchés publics et au maintien des stocks utiles dans des délais suffisants afin de garantir la continuité de service. Bénéficier de l'expertise technique utile à l'élaboration des cahiers spéciaux des charges et éventuellement à l'analyse comparative des offres.
Le métier 19 « Gestion environnementale »	Recevoir spontanément ou sur demande les informations nécessaires à l'établissement de la performance environnementale des services du Greffe du Parlement de Wallonie.
Les fournisseurs de biens et les prestataires de services	Disposer des informations utiles au respect des normes et dispositions applicables au Greffe du Parlement de Wallonie en ce compris en termes d'accessibilité, de sécurité, de critères techniques d'exécution, de reprise des déchets et de contacts de référence. Disposer des carnets de bord réglementaires à compléter dans le cadre des actions de maintenance. Percevoir dans des délais raisonnables le règlement des factures émises. Bénéficier d'une appréciation qualitative de son produit ou de son service pour l'adapter aux besoins.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Les membres du CPPT	Constater que ses décisions en matière de prévention et de protection au travail sont réalisées dans les plus brefs délais.
Les membres du personnel du Greffe	Constater que leurs demandes d'aménagement ou d'intervention sont réalisées dans les plus brefs délais.
Les autorités publiques compétentes	Constater que le Greffe du Parlement de Wallonie respecte ses obligations réglementaires applicables à ses bâtiments et à ses équipements.



MISSION

Le métier 16 « Informatique » gère l'infrastructure informatique (le parc informatique, les serveurs, le réseau, la téléphonie, l'audiovisuel, le contrôle d'accès et prochainement la télésurveillance des bâtiments et la domotique) en fonction des besoins des utilisateurs. Il conserve la cohérence de l'infrastructure et maintient une politique optimale de sécurité et de sauvegarde des données.

VISION

Le métier 16 met à disposition des parlementaires et des services du Greffe du Parlement de Wallonie des outils et des infrastructures informatiques qui répondent aux meilleurs standards de performance.

En tant que métier support du Greffe du Parlement de Wallonie, il est disponible en tout temps pour garantir la continuité, l'indépendance et la sécurité interne et externe des outils et des infrastructures informatiques mis à la disposition des parlementaires et des services du Greffe.

Il structure son action par une politique d'augmentation de la disponibilité des systèmes et du réseau et par une politique continue de réduction des risques et de prévention des pannes.

Il garde la maîtrise maximale des projets qu'il pilote et veille à s'entourer de fournisseurs spécialisés.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Informatique » sont de :

- maintenir, gérer et développer l'infrastructure informatique;
- proposer à la Direction de la logistique les évolutions technologiques pertinentes au développement cohérent et sécuritaire de l'infrastructure informatique et à son adaptation aux besoins de ses utilisateurs;
- garantir la sauvegarde des infrastructures informatiques;
- maintenir, gérer et développer le site Internet du Parlement de Wallonie;
- proposer les développements du site Internet qui permettent d'assurer la promotion du travail parlementaire par la publication des documents et la diffusion des débats par les canaux numériques les plus performants;
- maintenir, gérer et développer le logiciel « métier » en fonction des besoins réels des utilisateurs;
- répondre par des solutions informatiques pertinentes et efficaces aux attentes et aux demandes des utilisateurs.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	<p>Être assuré de la mise à disposition des parlementaires et des services du Greffe d'infrastructures informatiques adéquates à la réalisation de leurs missions.</p> <p>Constater que le site Internet du Parlement de Wallonie répond aux meilleurs standards d'accessibilité et de fiabilité pour promouvoir le travail des parlementaires wallons et la diffusion des débats.</p> <p>Être assuré des garanties de confidentialité et d'intégrité appliquées aux informations qui transitent par les infrastructures informatiques.</p>

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Les parlementaires	<p>Bénéficier d'infrastructures informatiques fiables, performantes et adaptées à leurs besoins.</p> <p>Accéder rapidement aux informations nécessaires à leurs activités.</p> <p>Diffuser et partager en toute sécurité des informations liées à leurs activités.</p> <p>Bénéficier d'un support informatique rapide, fiable et performant pour toute problématique qu'ils sont susceptibles de rencontrer.</p> <p>Constater la bonne promotion de leur travail via le site du Parlement de Wallonie et la diffusion en ligne des débats.</p> <p>Bénéficier des garanties de confidentialité et d'intégrité des informations qu'ils diffusent et reçoivent.</p>
La direction générale	<p>Disposer des mêmes informations et certitudes que le Bureau.</p> <p>Obtenir des états d'avancement réguliers des projets et des développements commandés.</p> <p>Être informée sans délai de toute situation pouvant impacter la qualité de service aux parlementaires et aux services du Greffe.</p>
La Direction de la logistique	<p>Être informée sans délai de toute situation pouvant impacter la qualité de service aux parlementaires et aux services du Greffe.</p> <p>Bénéficier d'informations fiables, précises et actualisées pour l'élaboration de ses rapports à la Direction générale.</p> <p>Être consultée pour toute priorisation des demandes qui nécessite un arbitrage de sa part.</p>
Le métier 20 «Sécurité de l'information» et le responsable sécurité des systèmes d'information	<p>Être consulté pour toute question qui relève de l'implémentation de la norme ISO 27001:2013 «Sécurité de l'information».</p>
Les services du Greffe	<p>Bénéficier en tout temps d'infrastructures informatiques fiables, performantes et adaptées à la qualité de service qu'ils doivent fournir à leurs parties intéressées.</p> <p>Accéder rapidement aux informations nécessaires à l'exécution de leurs missions.</p> <p>Diffuser et partager en toute sécurité des informations liées à leurs activités.</p> <p>Bénéficier d'un support informatique rapide, fiable et performant pour toute problématique qu'ils sont susceptibles de rencontrer.</p>
Les citoyens et les médias	<p>Accéder facilement à l'ensemble du travail via le site Internet et à la diffusion des débats.</p> <p>Interagir facilement avec les organes du Parlement de Wallonie au travers d'outils technologiques fiables.</p>
Les fournisseurs	<p>Disposer des informations sur l'environnement informatique nécessaires à la définition et à la réalisation complète et conforme aux standards attendus de leurs missions de services.</p>

MISSION

Respecter les normes et procédures comptables afin d'établir le projet de budget, de valider les bons de commande, de payer les factures, d'établir les comptes, un schéma annuel de placements bancaires et un rapportage mensuel d'exécution budgétaire destiné à la CIF (Cellule d'informations financières).

VISION

Le métier 17 « Finances » tient un rôle essentiel dans l'obtention de biens et services et dans le maintien de relations de confiance avec les fournisseurs du Parlement. Sa tenue rigoureuse participe de la réputation générale des services du Greffe.

OBJECTIFS

Les objectifs du métier 17 « Finances » sont :

- établir suivant le calendrier arrêté par le Bureau le projet de budget et les comptes ;
- garantir l'émission des bons de commande dans le délai requis par le service émetteur ;
- assurer à temps le paiement des factures dans le respect des échéances fixées par le Bureau et M. le Greffier ;
- établir un schéma annuel de placements bancaires ;
- respecter le calendrier fixé par la CIF pour les reportings mensuels.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	Disposer du projet de budget et du rapport sur la situation des comptes au 30 juin et au 31 décembre.
La direction générale	Disposer des informations pertinentes et complètes lui permettant de : - valider les bons de commande ; - signer les paiements des factures ; - donner son approbation sur les placements bancaires ; - établir le projet de budget et le rapport sur la situation des comptes au 30 juin et au 31 décembre en collaboration avec le pilote du métier 17.
Les responsables des différents services	Disposer des informations pertinentes et complètes leur permettant de : - valider les bons de commande établis par les agents de leur direction ; - approuver les factures.

MISSION

Assurer la communication de l'assemblée, en ce compris l'organisation des visites, et susciter la participation citoyenne.

VISION

Vitrine du Parlement, le métier « Relations avec la société » s'inscrit pleinement dans les valeurs du Greffe et, surtout, étant en grande partie tourné vers l'extérieur, dans une obligation de résultat. Cela implique une capacité de réaction importante et une grande disponibilité de la part des agents, mais également la mise en place d'outils permettant la délégation et la collaboration afin d'assurer la continuité des services.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Relations avec la société » sont de :

- assurer la communication externe de l'assemblée ;
- assurer la gestion des événements, tant internes (actions) qu'externes (occupations de locaux) ;
- assurer la gestion des visites (ponctuelles, récurrentes et à caractère pédagogique).

Parallèlement à ces trois objectifs, le Service a pour mission d'assurer la gestion et le suivi de certains dossiers du Bureau (demandes de subventions, demandes ayant trait à l'ouverture et la visibilité du Parlement, etc.), la gestion du Centre des visiteurs et l'inventaire des dispositifs communicationnels mis en place par le Parlement.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	Disposer d'un relevé des demandes diverses soumises à examen (occupations de locaux, subventions, et cetera) et des implications d'une décision sur celles-ci. Disposer de l'analyse complète d'une opération récurrente soumise à examen (cérémonie officielle des Fêtes de Wallonie, Journées du Patrimoine, « Un jour au Parlement de Wallonie », Panel citoyen, etc. et des implications possibles d'une décision sur celle-ci. Disposer de l'analyse complète d'un dossier spécifique soumis à examen et des implications possibles d'une décision sur celui-ci.
Les parlementaires	Disposer des informations pertinentes relatives aux actions et visites organisées par le métier et des modalités de participation à celles-ci.
Les directions et services du Greffe	Disposer des informations pertinentes relatives aux actions et visites organisées par le métier. Disposer des informations relatives aux affectations du personnel à des actions et des visites organisées par le métier.
La Direction de la logistique	Disposer des besoins spécifiques à une action ou une visite organisée par le métier.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
La Police militaire	Disposer des informations pertinentes relatives aux actions et visites organisées par le métier et de leurs implications en termes de sécurité.
Les médias	Disposer des informations pertinentes relatives aux actions mises en place par le Parlement. Disposer de facilités permettant des conditions de travail optimales.
Les demandeurs (citoyens, associations, organismes, écoles, etc.)	Recevoir des réponses aux questions et sollicitations ayant trait à l'information sur le Parlement et ses activités ou à l'expression. Disposer des informations pertinentes relatives aux procédures internes (demandes d'occupation de locaux, de subventions, etc.). Bénéficier d'un support sur le terrain (occupations de locaux, actions à caractère sociétal, etc.). Disposer d'informations sur les actions et visites organisées par le métier.

MISSION

Assurer que le Greffe du Parlement de Wallonie respecte ses engagements relatifs aux enjeux environnementaux et à la protection de l'environnement, notamment au regard des exigences de la norme ISO 14001:2015 « management environnemental ».

VISION

Le métier, en tant que système de management environnemental (SME), est une composante du système de management intégré de la Qualité (SMQI). Il veille au respect et à la protection de l'environnement.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Gestion environnementale » sont de :

- veiller au respect par les services du Greffe de la réglementation environnementale, notamment par la récolte et la fourniture d'informations utiles à l'établissement de la performance environnementale;
- contribuer à l'amélioration continue de la performance environnementale du SMQI;
- proposer et mettre en œuvre la stratégie de réduction, de prévention et de maîtrise des impacts des activités du Greffe sur l'environnement.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	Disposer des informations environnementales nécessaires pour arrêter les objectifs environnementaux et assurer aux députés ainsi qu'aux agents des conditions de travail optimales au regard des enjeux environnementaux. Constater le respect des exigences de la norme ISO 14001:2015 par les services du Greffe et ajuster si nécessaire les objectifs environnementaux.
Le Bureau et la Conférence des présidents	Mettre à disposition un bilan carbone des missions à compenser dans des projets durables de coopération au développement.
Les parlementaires	Travailler dans des infrastructures et avec des équipements, des biens et des services conformes aux exigences environnementales. Démontrer aux citoyens wallons la gestion efficiente du Parlement de Wallonie, notamment au regard des enjeux environnementaux.
La direction générale	Disposer des informations environnementales nécessaires pour arrêter les objectifs environnementaux permettant d'assurer, aux députés et aux agents, des conditions de travail optimales au regard des enjeux environnementaux. Démontrer qu'au travers du SMQI la Direction générale fait respecter par les services du Greffe les exigences de la norme ISO 14001:2015 et répond aux besoins de ses parties intéressées.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
M03 « Amélioration des performances » M14 « Bien et services » M15 « Bâtiments » M21 « Prévention des risques »	Être informé des obligations environnementales liées à la maintenance des infrastructures, à la gestion des déchets et à la prévention des pollutions. Disposer d'indicateurs permettant d'évaluer et si nécessaire d'ajuster les actions de réduction, de prévention et de maîtrise des impacts environnementaux mises en œuvre. Bénéficier d'une expertise environnementale pertinente pour renforcer les procédures, en ce compris les critères de sélection de biens et de services.
Tous les agents du Greffe	Travailler dans des infrastructures et avec des équipements, des biens et des services conformes aux exigences environnementales. Disposer des informations et de l'appui nécessaires pour respecter les exigences environnementales spécifiques dans leurs activités professionnelles respectives.
Les visiteurs, les citoyens et les médias	Constater que le Parlement de Wallonie est géré conformément aux exigences environnementales normatives et réglementaires.
Les autorités publiques compétentes	Constater que le Parlement de Wallonie respecte ses obligations normatives et réglementaires en environnement.



MISSION

Assurer spontanément ou sur demande une démarche de prévention et de conseil visant à garantir la continuité des services rendus aux parties intéressées ainsi que le traitement, l'authenticité et l'intégrité des documents mis à leur disposition.

VISION

Le métier « Sécurité des systèmes d'information » se consacre actuellement à l'accompagnement et à la préparation de la Direction de l'action parlementaire (DAP) à la certification à la norme ISO 27001:2013 dont elle constitue le périmètre.

En collaboration avec les consultants spécialistes de cette norme, il prépare avec la Direction de l'action parlementaire, sa responsable de direction et ses responsables de service, la documentation et les démarches de contrôle qu'exige la démarche de certification engagée.

Indépendamment de toute démarche certificative, le métier 20 doit informer ou conseiller spontanément ou sur demande la Direction générale et le Conseil de direction dans les domaines qui relèvent de sa compétence. Cela implique de sa part une attention soutenue en matière de formation continue et de référencement.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Sécurité des systèmes d'information » sont actuellement de :

- soutenir, accompagner et collaborer aux démarches d'adaptation des documents Qualité qu'implique l'obtention de la certification à la norme ISO 27001:2015 sur le périmètre que constitue la Direction de l'action parlementaire;
- soutenir, accompagner et collaborer aux contrôles, gestions des privilèges et remontées d'information que suppose l'obtention de cette certification sur le périmètre que constitue la Direction de l'action parlementaire;
- assurer la sensibilisation et l'information de l'ensemble des membres du personnel du Greffe, et plus spécifiquement encore celui de la Direction de l'action parlementaire, aux précautions et démarches que recommande la norme ISO 27001:2013 en matière de sécurité des systèmes d'information.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	<p>Avoir la certitude que toutes les précautions utiles en matière de prévention des risques associés à la sécurité de l'information ont été anticipées et adoptées au sein de la Direction de l'action parlementaire.</p> <p>Disposer d'informations pertinentes et certaines relativement à la sécurité des systèmes d'information.</p> <p>Recevoir sans délai tout avis qu'il solliciterait de la part de la cellule associée au métier 20 « Sécurité des systèmes d'information ».</p>



Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
La direction générale	Disposer des mêmes informations et certitudes que le Bureau. Avoir la certitude que toutes les publications réalisées par la Direction de l'action parlementaire sont garanties en termes de continuité, d'authenticité et d'intégrité. Être immédiatement et pleinement informée au sujet de tout problème critique afin de statuer sans délai sur les dispositions idoines.
Les membres du Comité de sécurité	Disposer en temps requis de toute l'information utile à la préparation et au suivi de leurs réunions. Être saisis sans délai de la réalisation de tout risque en matière de sécurité de l'information qui serait de nature à porter atteinte de manière critique aux principes de continuité, d'authenticité et d'intégrité soutenus par la norme ISO 27001:2013.
La Direction de l'action parlementaire	Être informée, accompagnée et conseillée sans délai et sur simple demande par la cellule associée au métier « Sécurité des systèmes d'information ». Bénéficier de son appui pour l'adaptation de tout document utile ou la mise à disposition de toute information pertinente en matière de sécurité des systèmes d'information.
Les parties intéressées (députés, groupes politiques, membres du Gouvernement, médias, chercheurs, citoyens...)	Avoir la certitude de bénéficier sans discontinuité des documents produits par la Direction de l'action parlementaire dont ni la gestion, ni le traitement, ni l'authenticité, ni l'intégrité ne doivent pouvoir être mis en doute.

MISSION

Contribuer à la prévention, à la protection et au bien-être au travail.

Le métier « Prévention des risques » prépare les réunions du Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT), assure son secrétariat et veille tant à l'exécution de ses décisions qu'à la communication de celles-ci aux parties intéressées.

Il est en permanence à l'écoute des membres du CPPT et, notamment, des personnes de confiance relativement aux points qu'ils souhaiteraient inscrire à l'ordre du jour des réunions du comité.

Interlocuteur privilégié du service externe de prévention et de protection au travail (SEPP), il coordonne les interventions de ses experts, leur transmet toute information utile, prépare et accompagne leurs venues, notamment pour ce qui concerne la visite annuelle des postes de travail.

Le métier « Prévention des risques » est par ailleurs l'interlocuteur du Service des ressources humaines et de la société d'assurances Ethias pour toute déclaration d'accident.

Il est l'auteur des rapports mensuels et trimestriels d'activités du CPPT et SIPP ainsi que du rapport annuel qui doit être transmis chaque année avant à l'Inspection du bien-être au travail.

VISION

Le pilote et les copilotes du métier « Prévention des risques » ne le conçoivent pas comme une activité attentiste mais, tout au contraire, comme une démarche réactive et anticipative.

Elle doit être réactive dans la mesure où ce qui concerne la sécurité et le bien-être des personnes est particulièrement sensible et retient fort légitimement l'attention urgente des parties intéressées.

Elle doit être anticipative, tout à la fois parce que tel est le sens du terme « prévention » et faire que l'exercice permanent de référencement s'avère utile et précieux, notamment pour que les services du Greffe bénéficient des meilleurs standards en ce compris en matière de prévention et de protection au travail.

L'un des premiers outils de prévention du métier 21 est l'élaboration et la tenue à jour – au minimum annuelle – des analyses de risques du Greffe et de chacun de ses 21 métiers, ce qui lui permet de soumettre au CPPT un plan global de prévention (PGP) et des plans annuels d'action (PAA) qui rencontrent effectivement les besoins exprimés par les agents.

Cette attention permanente est de nature à favoriser l'appropriation de la démarche de prévention des risques par toutes les parties intéressées.

L'écoute est également l'un des premiers outils de prévention du métier 21. C'est la raison pour laquelle l'adresse prevention@parlement-wallonie.be a été créée et mise à la disposition des membres du personnel.

La formation et la sensibilisation constituent également des outils premiers du métier 21. Il lui revient de soumettre de manière dynamique et prospective des propositions au CPPT en veillant notamment à créer et à entretenir des liens entre les parties prenantes mais aussi avec des initiatives motivantes, à l'exemple de la Journée mondiale pour la sécurité et la santé au travail organisée par l'Organisation internationale du travail (OIT).



Le métier « Prévention des risques » ne pourrait pas exercer utilement ses missions sans veiller à la pleine considération et à la réelle écoute des secouristes, des agents d'évacuation et de première intervention (API), des coordinateurs d'évacuation et des chefs API ainsi que des agents brevetés BA4-BA5 qui constituent autant d'intervenants de terrain notamment susceptibles de faire remonter vers lui des informations spécialisées en prévention des risques, qu'il s'agisse de mesures spontanées ou correctives d'éventuelles non-conformités qu'ils auraient relevées.

Enfin, l'exercice de ce métier implique un excellent niveau d'écoute réciproque et de coopération avec la Direction de la logistique (métiers 14 « Biens et services », 15 « Bâtiments » », 16 « Informatique »), mais aussi avec la cellule Qualité (métiers 03 « Amélioration des performances », 19 « Gestion environnementale » et 20 « Sécurité des systèmes d'information »).

Cette observation justifie pleinement le choix des copilotes du métier 21.

OBJECTIFS

Les objectifs associés au métier « Prévention des risques » sont de :

- soutenir la compréhension et l'appropriation progressive de ses démarches par toutes les parties intéressées;
- veiller au respect des obligations légales de l'employeur qu'est le Greffe du Parlement de Wallonie;
- assurer sans délai les obligations qui lui incombent en matière de déclaration d'accident;
- assurer sans délai le suivi des décisions du CPPT;
- réaliser et mettre régulièrement à jour les analyses de risques en collaboration restreinte avec les responsables de direction et de service;
- garantir en permanence un excellent niveau d'écoute et de suivi aux demandes dont il est saisi par les parties intéressées;
- veiller à la formation continue et au recyclage du Conseiller en prévention, des personnes de confiance, des secouristes, des agents et coordinateurs d'évacuation, des agents de première intervention et des chefs agents de première intervention;
- veiller à la qualité de relations et de suivis avec le SEPP;
- porter à la connaissance de M. le Greffier puis du CPPT toute démarche ou documentation qui lui semble susceptible de favoriser la compétence et la motivation des parties intéressées en matière de prévention, notamment à l'aide de campagnes d'information internes spécialisées;
- tendre en permanence vers la prise de conscience optimale par chacun des outils et supports de prévention mis à sa disposition par l'employeur et du niveau d'écoute pertinente qui lui est réservé.

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Le Bureau	<p>Avoir la certitude que toutes les obligations qui lui incombent en sa qualité d'employeur sont rencontrées.</p> <p>Disposer d'informations pertinentes et certaines relativement au respect et à l'évolution de ces obligations.</p> <p>Recevoir sans délai tout avis qu'il solliciterait de la part du Service interne de prévention et de protection au travail.</p>
La direction générale	<p>Disposer des mêmes informations et certitudes que le Bureau dont elle est la représentante.</p> <p>Avoir la certitude que toutes les décisions adoptées par le CPPT, qu'elle préside, sont exécutées et communiquées aux parties intéressées dans les délais arrêtés par ce comité.</p>
Les membres du CPPT	<p>Disposer en temps requis de toute l'information utile à la préparation et au suivi des réunions du CPPT.</p> <p>Recevoir sans délai des réponses pertinentes à ses demandes d'avis et d'information notamment sur les obligations qui incombent à l'employeur.</p> <p>Bénéficier d'informations et de propositions régulières en matière de prévention et de protection au travail.</p>
Les personnes de confiance	<p>Disposer sans délai de toute information qu'elles sollicitent auprès du SIPP.</p> <p>Être assurées du suivi de toute demande d'audition ou d'inscription d'un point à l'ordre du jour du CPPT qu'elles adresseraient au SIPP.</p> <p>Être consultées dans les délais utiles quant aux informations qui doivent être sollicitées auprès d'elles dans le cadre du rapport annuel destiné à l'Inspection du bien-être au travail.</p>
Le SEPP	<p>Bénéficier en permanence d'un niveau de relation favorable au suivi rapide des demandes et à l'échange efficace d'informations, permettant notamment d'organiser efficacement les visites sur place de ses conseillers en prévention spécialisés.</p>
La Direction de la logistique	<p>Être informée sans délai par le SIPP des décisions adoptées par le CPPT qui nécessitent une intervention de sa part.</p> <p>Recevoir sans délai tout avis ou consultation qu'elle sollicite de la part du SIPP.</p>

Partie(s) intéressée(s)	Exigence(s) pertinente(s) de la partie intéressée
Les membres du personnel du Greffe	<p>Disposer étage par étage des supports d'information utiles à quitter le bâtiment sans délai et en parfaite sécurité en cas de déclenchement de l'alarme.</p> <p>Bénéficier d'informations et de démarches de sensibilisation régulières relativement aux précautions utiles, à prendre en matière de prévention et de protection au travail.</p> <p>Disposer de toute information relative aux décisions du CPPT et au fonctionnement du SIPP.</p> <p>Bénéficier d'un suivi rapide des demandes et propositions qu'ils adressent au SIPP.</p> <p>Être reçus sans délai par le SIPP lorsqu'ils en formulent la demande.</p>
Les membres du personnel nouvellement engagés	Recevoir, dès leur premier jour de travail au Greffe, toute l'information qui leur est nécessaire en matière de prévention et de protection au travail et, plus spécifiquement, en matière d'évacuation rapide et sécurisée des bâtiments en cas de déclenchement de l'alarme.
Les secouristes, agents d'évacuation et de première intervention, coordinateurs d'évacuation et chefs agents de première intervention, brevetés BA4-BA5	<p>Bénéficier de cycles de recyclage et de formation continue adaptés à leurs besoins et organisés dans les délais utiles au maintien de leurs certifications.</p> <p>Disposer de matériel d'intervention (selon le cas armoires ou boîtes de secours, défibrillateur, moyens d'extinction...) complet, conforme et identifié à l'aide d'une signalétique efficace et conforme.</p>
La Police militaire et les chefs de zone de la police et des pompiers	Disposer d'une copie actualisée des plans d'évacuation des bâtiments ainsi que du plan d'urgence interne (PUI) et du plan particulier d'intervention (PPI) du Parlement.
Ethias	Disposer sans délai des déclarations d'accidents complétées par le SIPP.
L'Inspection du bien-être au travail	<p>Recevoir le rapport annuel de prévention et de protection au travail dans les délais requis.</p> <p>Recevoir sans délai toute information sollicitée auprès du SIPP.</p>
Les autorités publiques compétentes	Constater que le Parlement de Wallonie respecte les obligations réglementaires en matière de prévention et de protection au travail.





PARLEMENT
DE WALLONIE

Square Arthur Masson 6 - 5012 Namur

courriel@parlement-wallonie.be

+32 (0)81 23 10 36