

Alter Echo
29/11/04.

Pour intégrer la gestion de la qualité en économie sociale : guide et séminaire de l'Ages

AlterEchos

29 nov. 04/4205/ESC

Quelle place pour la gestion de la qualité dans les entreprises d'économie sociale ? C'est pour répondre à cette question ou, à tout le moins, faire le point sur l'état des connaissances et des expériences que l'Ages¹ (Administration et gestion pour l'économie sociale) organisait un séminaire ce mercredi 10 novembre. Rassemblant plus d'une centaine de participants, cet après-midi de conférences et d'ateliers a également fourni à l'Ages, l'occasion de présenter son *Guide qualité pour l'économie sociale*,

(« Démarche environnementale en économie sociale » et « Processus de qualité dans l'EFT »). Ce dernier a donné l'occasion au personnel du Gerموir de présenter la mise en œuvre d'un processus qualité au sein de leur entreprise de formation par le travail.

L'expérience du Gerموir

Situé sur le site de Monceau-Fontaines à Charleroi, le Gerموir fournit à des femmes socialement fragilisées des formations en horeca, confection et nettoyage. L'entreprise emploie, pour ce faire, une vingtaine de personnes. Après définition de l'ensemble des processus mis en œuvre au sein de la société, ainsi que des valeurs et des objectifs de celle-ci, une série de pratiques et de procédures ont été collectivement élaborées. Le but était d'optimiser la structuration des activités de l'entreprise. Au terme de l'expérience, il apparaît que les principaux bénéfices tirés de la démarche qualité résident dans le développement d'une vision commune de l'entreprise, une meilleure adéquation entre sa structure et les valeurs qui la fondent, ainsi que la prise en charge systématique des nouveaux problèmes (gestion des plaintes de la clientèle, par exemple) par toute une série de procédures préétablies : c'est la fin de la navigation à vue. La question la plus fréquemment posée à l'issue de l'atelier concernait la faisabilité – hors projets pilotes fortement soutenus financièrement – de ce genre de processus globaux. Le Gerموir a en effet pu bénéficier gratuitement de l'expertise, de la consultance et des formations d'un conseiller qualité au cours de ces deux dernières années.

Le guide

Enfin, après synthèse des ateliers, ce fut à Els Van Weert, secrétaire d'État à l'Économie sociale et au Développement durable, de conclure le séminaire.

Elle en a notamment profité pour se réunir de

résultat de deux ans de participation à des projets pilotes dans le domaine.

Après une heure de conférence autour des thématiques de la communication comme facteur de réussite (Philippe Bockiau, consultant) et des modalités de mise en place du changement d'organisation (Philip Lievens, consultant), les participants ont été répartis en quatre ateliers : deux néerlandophones (« Qualité du travail » et « Management par le modèle EFQM ») et deux francophones

tour des domaines concernés par la mise en œuvre d'un processus de gestion de la qualité. Il est à noter que la structuration du guide suit celle des normes Iso 9001 : 2000. Fort logiquement, les principaux chapitres sont donc :

- > Les principes de la démarche qualité et la politique qualité
- > La responsabilité de la direction
- > La gestion des ressources
- > La réalisation du produit, la prestation du service
- > Mesure, analyse et amélioration
- > La documentation
- > La certification

Chacun de ces domaines est à son tour décliné en une série de fiches pratiques, l'idée étant de permettre à ceux qui le souhaitent, d'implémenter des processus de qualité petit à petit, plutôt que d'un seul coup afin d'éviter les coûts importants induits par une mise en œuvre globale. Si la structure du guide est inspirée par celle de la norme ISO, son contenu s'est enrichi des expériences acquises par l'Ages lors de l'implantation de systèmes qualité dans quatre entreprises d'économie sociale (Le Gerموir ; Le Centre de développement rural ; Bip express ; le Trusquin). Outre ce guide, les entreprises d'économie sociale peuvent désormais bénéficier d'un autre type d'aide dans le domaine. Les projets pilotes ont en effet débouché sur un partenariat avec le Forem, qui met désormais régulièrement des conseillers qualité à disposition.

AlterEchos

¹ Ages, rue des Steppes, 34 à 4000 Liège -