



Interface Qualité asbl organise une série de **Déjeuners Qualité**, invitant chaque fois une **entreprise** à venir **témoigner de son expérience**.

La Qualité chez Netmanagement Réseaux Wallonie

**La culture d'entreprise :
une vision commune pour atteindre des objectifs de qualité**

A l'occasion du premier Déjeuner Qualité 2008, le 14 mars 08, le thème proposé aux 29 participants était *la Qualité dans la gestion des ressources humaines* et plus précisément *la culture d'entreprise et ses impacts RH*.

L'entreprise témoin était Netmanagement Réseaux Wallonie (département RH), partenaire privé des gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et d'électricité.



En 2002, des bouleversements au niveau de l'entreprise ont engendré, pour le personnel, une perte des points de repères. Dans ce climat, la construction d'un projet "culture d'entreprise" s'est avéré indispensable afin de renforcer la cohésion et favoriser la culture de participation.

Netmanagement Réseaux Wallonie a entre autre travaillé à la restructuration de l'ensemble de son activité et à la réorganisation des services supports (RH...)

Afin de réaffirmer la culture d'entreprise et la diffuser auprès de l'ensemble du personnel, ce projet a conduit à la réalisation d'un outil de communication interne : la vidéo Voile, un film destiné à tous les collaborateurs de Netmanagement Réseaux Wallonie.

L'originalité de cet outil réside dans la mise en scène de la comparaison entre

- la manière dont sont vécus les métiers de la voile (esprit d'équipe, sécurité, qualité, performance,...)

- et la manière dont tout le personnel de Netmanagement Réseaux Wallonie devrait envisager ses activités, à travers les valeurs (l'orientation client, la performance, l'attention pour les collaborateurs, le sens des responsabilités) et priorités (sécurité, formation...) véhiculées par l'entreprise.

Tout acte posé dans l'entreprise doit devenir un réflexe, en parfaite adéquation avec l'esprit de l'entreprise, avec ses valeurs fondamentales.

Garder le projet vivant et le faire évoluer. C'est le défi à relever au jour le jour.

Chaque manager est amené à prendre le relais, en dirigeant son équipe dans ce sens, avec pour guide, des pistes de réflexions telles que :

- Quel est le degré de maturité de la culture d'entreprise ?
- Comment l'améliorer ?
- Vers où voulons-nous aller ?
- Quels sont les progrès réalisés?

Soulignons que l'ensemble du personnel a activement participé à la construction de ce projet en émettant des avis et suggestions. Ce projet, pour porter ses fruits, devait avant tout être le leur...

A vos agendas pour les prochains déjeuners qualité :

- Témoignage de Brussels South Charleroi Airport : *Le modèle EFQM applicable aux PME.* (23 avril 07).
- Témoignage de Damnet : *La qualité de l'informatique dans les PME.* (juin 2008).