



Certification ISO 9001



Champ d'application ?

« La sensibilisation des partenaires à la recherche en Haute École, l'aide au montage de projets, la négociation des contrats de recherche et développement, la protection et l'exploitation des résultats et la formation des chercheurs ».

Que signifie cette certification ?

Cette certification ISO 9001 signifie que le système de management de la qualité est apte à fournir des services conformes aux exigences des membres et clients de SynHERA (Hautes Écoles, Centres de Recherche associés, enseignants, chercheurs, entreprises, administrations...), ainsi qu'aux exigences réglementaires.

SynHERA a donc mis en place des dispositifs pour :

- ☛ Rester à l'écoute de ses membres et clients et aller au-delà de leurs exigences ;
- ☛ Utiliser des processus et procédures expliquant son mode de fonctionnement ;
- ☛ Fixer des objectifs chiffrés et les suivre grâce à un système d'indicateurs ;
- ☛ Suivre la rentabilité de ses opérations et rechercher des pistes d'amélioration ;
- ☛ Améliorer l'environnement de travail et mettre en place des ressources matérielles permettant à l'équipe de SynHERA de fournir des prestations de qualité.

Quelles sont nos activités qui s'inscrivent dans cette démarche qualité ?

Les activités de SynHERA sont illustrées par les processus de réalisation suivants :

- Un processus central de diagnostic, porte d'entrée aux services de SynHERA. Ce diagnostic permet aux conseillers scientifiques d'analyser les besoins et attentes des Hautes Écoles, des Centres de Recherche associés et des entreprises afin de les accompagner au mieux dans leur(s) projet(s) de recherche ou d'innovation.
- Un processus de gestion des projets de recherche assuré par les conseillers scientifiques de SynHERA. Ce processus accompagne les chercheurs et leurs partenaires à chaque étape de leur projet de recherche, du montage à la valorisation.
- Le processus de valorisation démarre dès la conception du projet. Ce processus a comme objectif de permettre aux résultats émanant des différents projets de recherche appliquée des Hautes Écoles et des Centres de Recherche associés d'avoir un impact sur la société et de maximiser les opportunités de transfert vers le monde socio-économique.
- Un processus d'information-sensibilisation dont l'objectif principal est d'informer les partenaires de SynHERA sur ses activités et sur les compétences présentes au sein des 19 Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles et des 10 Centres de Recherche associés.
- Un processus de formation qui conçoit et propose des formations spécifiques destinées aux enseignants-chercheurs des Hautes Écoles et des Centres de Recherche associés en fonction de leurs besoins et attentes.
- Un processus de conception qui permet à SynHERA de mettre en place de nouvelles formations ou de nouvelles activités pour ses membres et clients, en fonction notamment de l'évolution constante du paysage de la recherche et de l'innovation.
- Un processus support et transversal d'accompagnement juridique qui propose la rédaction et le suivi de contrats spécifiques aux Hautes Ecoles et Centres de Recherche associés en fonction des besoins. Il intègre également des conseils et prestations juridiques spécifiques pour les membres de SynHERA.
- Les processus de réalisation sont supportés par un processus général de veille qui permet aux différents départements de disposer d'informations ciblées et spécifiques.

La satisfaction des partenaires : au coeur des priorités de SynHERA !

Afin de s'assurer que cette qualité soit bien respectée, **l'équipe de SynHERA accorde une attention particulière à la satisfaction de ses partenaires, qu'ils soient membres** (Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles et Centres de Recherche associés) **ou clients** (les différentes entreprises, à finalité économique ou sociale).

« Nous sommes conscients que ces acquis devront sans cesse être améliorés, car la qualité n'est effective que lorsqu'elle est continue ! »

