



Interface Qualité asbl organise une série de **Déjeuners Qualité** en 2006, invitant chaque fois une **entreprise** à venir **témoigner de son expérience.**

Cinquième Déjeuner

Une démarche et des outils qualité adaptés au profil de l'entreprise.

A l'occasion de ce cinquième et dernier déjeuner 2006, 23 représentants d'entreprises se sont rassemblés autour de deux questions principales :

« Qu'apporte une démarche qualité à une PME ? » et « Quels outils aident à la mise en place d'une démarche qualité utile et accessible à tous ? »



Nanocyl a connu une croissance assez importante (l'effectif double chaque année). La nécessité de structurer ce qui était en train de se construire est devenu une évidence. Objectif : déterminer, le plus tôt possible, une méthode de travail commune à tous.

Comment cette démarche qualité a-t-elle été mise en place ? Avec quels outils ?

Madame F. Liégeois, responsable qualité chez Nanocyl, forte de son expérience, a apporté quelques éléments de réponse :

- l'implémentation d'un système qualité bouleverse les habitudes. Il importe donc de calquer au maximum le modèle d'assurance qualité sur le mode de fonctionnement de départ de l'entreprise ;
- l'adoption par tous les collaborateurs d'une approche systématique commune (recours à des procédures, quality control systématique, utilisation de fiches produits permettant une traçabilité complète sur un seul document...)
- le recours à des logiciels simples et adaptés aux réels besoins de l'entreprise : Minitab, Pepite (décortique le problème en arbre de décisions et précise la disponibilité des outils nécessaires) ;
- une gestion documentaire efficace et originale, outil simple et complet à la fois. Par exemple, la table des matières des documents du système qualité, document interactif avec des hyperliens, est devenue un outil de travail pour tous ;
- la répartition des tâches et responsabilités au sein des différents services pour impliquer l'ensemble des collaborateurs ;

Nanocyl ne reste pas sur ses acquis. Nouveau défi pour l'amélioration continue de la qualité : l'approche « six sigma » qui vise, selon le principe de l'entonnoir, à éliminer progressivement les causes de dysfonctionnement.

L'enquête de satisfaction a confirmé **la valeur ajoutée du Déjeuner Qualité.**

Quelques suggestions d'amélioration émises par les participants :

Le planning des Déjeuners Qualité 2007 n'est pas encore définitif. Notez toutefois le thème des deux premiers déjeuners qualité :

- Témoignage de l'entreprise SIFEC : La Qualité dans une TPE (février 07).
- Témoignage du CHU Charleroi, hôpital V. Van Gogh : Tableau de bord et indicateurs qualité (avril 07).