



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

**« Qualité et développement technologique »**

**A l'occasion du dernier Déjeuner Qualité 2009, le lauréat du Grand Prix aux Alfiers 2009, Monsieur Christian Lange de la société Glutton<sup>®</sup>, nous a fait l'honneur de partager son expérience Qualité, sur base de l'historique techno-commercial de son entreprise.**



La société Glutton<sup>®</sup>, créée il y a 15 ans par Monsieur Lange et située à Andenne, est spécialisée dans la production et la vente d'aspirateurs urbains : les fameux Glutton<sup>®</sup>. Cette machine silencieuse et d'une grande maniabilité est devenue, en quelques années, un outil incontournable pour des villes européennes et mondiales propres tout en facilitant le travail des balayeurs de rues.

Dans cette entreprise en croissance qui emploie aujourd'hui 30 personnes, la qualité détient un rôle primordial (au niveau de la production comme dans la vente) car, pour Monsieur Lange, « *la seule façon de faire des clients heureux c'est de leur offrir des produits de qualité à un prix raisonnable* ».

Pourtant, les débuts furent difficiles. En 1994, déçu par la qualité des produits qu'offraient ses fournisseurs, Monsieur Lange décide de développer son propre aspirateur urbain. Il imagine et dessine alors le premier prototype du Glutton<sup>®</sup>, qui intègre les aspects (tels que qualité, marketing, service après-vente, politique de vente...) que ses concurrents négligeaient. Sa première présentation officielle, lancée avec peu de moyens, fait néanmoins un *boom* médiatique et permet à la société Glutton<sup>®</sup> de se démarquer.

Suite aux premières ventes de l'aspirateur sur les marchés-tests (Belgique, France), Monsieur Lange prend conscience que son produit manque encore de fiabilité. Cet aspect le préoccupe considérablement et il prend la décision d'arrêter la promotion pour minimiser les ventes. Un choix difficile car risqué pour l'équilibre financier de l'entreprise mais qui devait permettre d'écouter les clients dans le but d'identifier les pistes d'amélioration.

Toujours seul, avec à sa charge le développement et la vente du Glutton<sup>®</sup>, il consacre la plupart de son temps à l'amélioration technique du produit. Il négocie les contrats directement avec ses fournisseurs (Honda entre autres) afin de garantir, pour chacun des composants du Glutton<sup>®</sup>, le niveau de la qualité attendu. Ce travail aboutit, en 1999, à la présentation et la production de la 2<sup>ème</sup> génération du Glutton<sup>®</sup>, cette fois fiable et de bonne qualité ! Mais, mécontent de la qualité des services de ses distributeurs et de certains sous-traitants, il décide de pratiquer la vente directe en France et au Benelux ainsi que d'ouvrir son propre site de production. Objectifs : garantir la qualité de sa marque, maîtriser les coûts et la qualité du produit et minimiser les problèmes liés à la production et aux délais de la livraison.

Dans le respect de l'environnement, cet aspirateur urbain est en constante innovation : développer un filtre anti-poussière, le rendre plus silencieux, développer un Glutton<sup>®</sup> électrique, .... Pour satisfaire ses clients, la société Glutton<sup>®</sup> met en place plusieurs processus internes : l'informatisation du développement technologique, l'amélioration de la communication vers les clients, la création d'un système de contrôle qualité systématique et à différents stades de la production.

On ne peut parler de qualité chez Glutton® sans évoquer la qualité de vie dans l'entreprise, à commencer par le bien-être au travail des employés, garant d'un travail de qualité. Mensuellement, l'ensemble du personnel est convié à une réunion d'entreprise dans le but de favoriser la circulation de l'information, d'évoquer divers sujets (liés à l'entreprise et au personnel), de présenter les indicateurs et les résultats. C'est aussi un moyen de fidéliser les employés, de renforcer leur sentiment d'appartenance à l'entreprise, de reconnaître leurs efforts...

En conclusion, l'esprit qualité a influencé un grand nombre de décisions stratégiques prises par l'administrateur de Glutton®. A la question : « Comment voyez-vous l'avenir de votre entreprise ? », Monsieur Lange répond « *Elle sera humaine et dans la qualité !* »

---

Chers participants,

L'équipe opérationnelle d'Interface Qualité travaille actuellement sur le planning des Déjeuners Qualité 2010. Nous vous le ferons parvenir prochainement en espérant vous y accueillir, toujours aussi nombreux.