



INTERFACE QUALITE
ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF



Les Déjeuners Qualité d'INTERFACE QUALITE asbl

Une démarche qualité : un plus en termes de gestion !



L. Ferrière, Manager Qualité et des affaires réglementaires, par son exposé, souhaite combattre des idées reçues telles que : la qualité c'est un centre de coûts, une lourdeur administrative et un système contraignant. En effet, il prône une toute autre perception de la qualité : l'utiliser comme outil de gestion (organisation de l'entreprise). D'ailleurs, on parle actuellement de *Management de la qualité* et non plus de *contrôle* qualité. Des contraintes, il est vrai, nous en avons : dictées par les clients, normes internationales, règlements nationaux, lois,... d'où la nécessité de définir les limites du cadre dans lequel travailler, le coordinateur qualité étant le gardien du respect des limites. Mais à l'intérieur du cadre, nous sommes libres de faire ce que nous souhaitons.

« Une certification ISO n'est pas obligatoire. C'est un processus volontaire mais qui aide indiscutablement à la mise sur le marché de nos produits. Elle nous donne un avantage par rapport aux concurrents, au niveau des processus de gestion. ». Une démarche qualité réussie, c'est un processus dans lequel s'implique la direction.

Démarche qualité

Processus volontaire

Avantage concurrentiel

Compétences transversales (pas limité au département qualité)

Credo : Amélioration continue

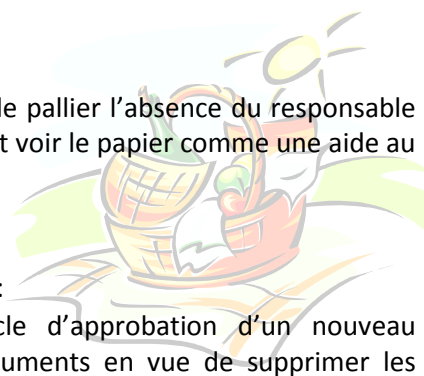
Pour faciliter l'implémentation d'une démarche qualité :

- se référer à des normes et en suivre les exigences, rédiger ses procédures au fur et à mesure, guidé par la norme (*Garder l'esprit de la règle*) ;
- se référer à des modèles qui peuvent servir de moteurs et de canevas (ex. : le Prix wallon de la Qualité. Coris BioConcept a obtenu le Prix « Eveil à l'Excellence 2011 ») ;
- utiliser des tableaux de bord comme outils de reporting ;
- utiliser des outils qui permettent d'automatiser un maximum d'opérations et donc apporter de la valeur ajoutée (libérer du temps pour l'analyse plutôt que pour le traitement des données) ;
- décliner la politique qualité en différentes missions propres à chaque département pour impliquer tous les collaborateurs de l'entreprise et les mobiliser autour d'un projet fédérateur : ce que Coris BioConcept est et veut rester ;

Renseignements et inscriptions

INTERFACE QUALITE asbl - Personne de contact : Véronique ROSSIGNOL
Tél: 081/62.22.62 - Fax: 081/60.17.67 - E-mail: qualite.gembloux@ulg.ac.be

- Rédiger des procédures réellement utiles et dans le but de pallier l'absence du responsable du processus → assurer la continuité de l'entreprise. Il faut voir le papier comme une aide au travail ;
- ...



Pour faciliter l'entretien du système de management de la qualité :

- Une gestion documentaire efficace : simplifier le cycle d'approbation d'un nouveau document ou d'un document modifié, révision des documents en vue de supprimer les documents inutiles, faciliter l'accès aux documents (via table des matières Excel par exemple),...
La gestion documentaire amène à prendre des décisions qui impactent le rendement dans l'entreprise (ex. : le développement du e-labelling pour faciliter la gestion des notices).
- Centraliser les plaintes (provenant de plusieurs sources différentes) pour en permettre une analyse. Il existe des outils de bases de données gratuits (ex. MySQL) pour effectuer ces suivis au moyen d'indicateurs. Objectif : mettre en place une gestion maîtrisée des actions d'amélioration et actions préventives en vue de réduire les non-conformités et les plaintes clients.
- ...

Qualité

Une source d'opportunités (ex. : e-labelling).
Quantité phénoménale d'informations qui sont utiles à l'amélioration.
Système ouvert et évolutif AVEC les gens du terrain.

La Qualité, c'est avant tout un état d'esprit qui se développe et qui se communique à l'ensemble des collaborateurs. Il y a une composante R.H. manifeste. La gestion de la qualité, c'est un réel projet d'entreprise !

Nos prochaines activités :

Déjeuner qualité : WOW TECHNOLOGY (Naninne)	<i>Qualité process pour bien faire du premier coup. Maximiser le réemploi dans la gestion de projet.</i>	Jeudi 16 février 2012 de 12h à 14h00, à l'UCM WIERDE, salle ROTONDE
½ journée thématique avec témoignages d'entreprises (SIFEC, COMEL WASH, Imprimerie DONEUX)	<i>TPE/PME : Comment initier une démarche d'amélioration continue de la Qualité ?</i>	Jeudi 29 mars 2012 de 13h à 17h30, au Parc Créalys (5032 Isnes), salle ERIDAN
Déjeuner qualité : Ets ROBERT (Sambreville)	<i>Une démarche qualité dans l'e-commerce, c'est avoir une vision orientée clients et être en état de veille permanente.</i>	Jeudi 19 avril 2012 de 12h à 14h00, au Parc Créalys (5032 Isnes), salle ERIDAN
Déjeuner qualité : BENEO-ORAFI (Oreye)	<i>Système intégré de gestion de la qualité. Audits : contraintes ou richesse ? ISO : aide à l'exportation.</i>	Mardi 5 juin 2012 de 12h à 14h00, au Parc Créalys (5032 Isnes), salle ERIDAN

Renseignements et inscriptions

INTERFACE QUALITE asbl - Personne de contact : Véronique ROSSIGNOL
Tél: 081/62.22.62 - Fax: 081/60.17.67 - E-mail: qualite.gembloux@ulg.ac.be