



INTERFACE QUALITE
ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF



Les Déjeuners Qualité d'INTERFACE QUALITE asbl

Un système qualité en phase avec l'évolution des besoins.

C'est précisément ce qu'un système qualité a apporté à Expansion : une aide pour répondre aux besoins de l'entreprise, besoins actuels et futurs. Et comme moteur d'évolution, le Prix Wallon pour la Qualité (<http://www.mwq.be/prix/index.html>) remplit bien son rôle : permettre à l'entreprise de voir où elle en est, se donner de nouveaux objectifs et voir ce qui se fait ailleurs pour trouver de nouvelles idées (benchmarking).

EXPANSION

MARKETING & COMMUNICATION SOLUTIONS

Très vite après sa création en 1999, Expansion a dû gérer la croissance rapide de son équipe. Cette croissance était voulue : faire en sorte de disposer en interne de toutes les compétences nécessaires pour offrir un service complet aux clients.

Le besoin d'implémenter une démarche qualité s'est rapidement fait sentir à plusieurs niveaux :

- **standardiser le fonctionnement** pour assurer la pérennité et le développement de l'entreprise,
- mesurer la **satisfaction des clients** et prendre les mesures qui s'imposent pour maintenir le taux de satisfaction au niveau souhaité,
- sans cesse **se remettre en question** pour continuer à s'améliorer.

En 2002, la certification ISO 9001 permet d'atteindre ces objectifs et apporte validation externe et continuité à l'entreprise.

Quelques ingrédients d'un système qualité qui fonctionne :

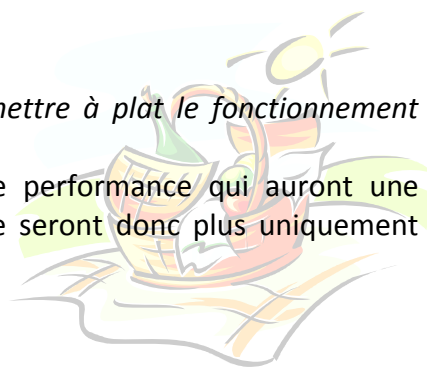
- Un système **simple** au départ qui peut ensuite évoluer et se développer.
 - ✓ *Un système sur mesure, développé pour et par l'entreprise.*
- Un système **adapté** à l'entreprise, à ses besoins, à son évolution.
 - ✓ *Moteur : par exemple, la dynamique du Prix Wallon de la Qualité.*
- Un système qui tient compte des **besoins et attentes des clients**.
 - ✓ *Questionnaire d'évaluation de la satisfaction clients.*
- **L'implication** de la direction et des employés.
 - ✓ *Mise en place d'éléments stimulant la motivation du personnel : objectifs qualité, plan de carrière, plan bonus, incentive par et pour le personnel, ...*
- **Communiquer** avec les collaborateurs.
 - ✓ *Réunions de suivi,*
 - ✓ *Entretiens d'évaluation.*
- Un système qui **facilite l'intégration** d'un nouveau collaborateur : où trouver l'information ? Qui est responsable du processus en question et donc qui contacter en cas de besoin ?

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

✓ *Cartographie des processus qui permet de mettre à plat le fonctionnement d'une entreprise*

- **Pour chaque processus**, définir des indicateurs de performance qui auront une influence sur les décisions stratégiques. Celles-ci ne seront donc plus uniquement basées sur des données financières.



Et 10 ans plus tard ?

Se fixer encore et toujours de nouveaux objectifs pour continuer de faire évoluer le système qualité. En projet : obtenir la certification ISO14001, en réponse à une attente des clients et une demande du marché, et la certification ISO 26000 – Responsabilité Sociétales des Entreprises.

Nos prochains déjeuners qualité :

Déjeuner qualité : CORIS BIOCONCEPT (Isnes)	Une démarche Qualité : un plus en termes de gestion !	Jeudi 8 décembre 2011 de 12h à 14h00, au Parc Créalys, salle ERIDAN
Déjeuner qualité : WOW TECHNOLOGY (Naninne)	<i>Thème à préciser :</i> Gestion de la Qualité : maximiser le « réemploi » dans la gestion de projets, certification ISO9001 et bientôt ISO13485, gestion de la qualité au niveau process.	Jeudi 16 février 2012 de 12h à 14h00, à l'UCM WIERDE, salle ROTONDE
Déjeuner qualité : Ets ROBERT (Sambreville)	<i>Thème à préciser :</i> Orientation clients	Jeudi 19 avril 2012 de 12h à 14h00, au Parc Créalys, salle ROTONDE

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