



INTERFACE QUALITE
ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF



Les Déjeuners Qualité d'INTERFACE QUALITE asbl

Qualité process pour bien faire du premier coup !



WOW TECHNOLOGY
engineering your ideas

En 1983, Joël Demarteau fonde WOW Company et développe la boule à vagues. Un des départements, « Projets industriels », devient en 2010 une société à part entière : WOW Technology, dirigée par Jean Demarteau. Des projets/produits industriels sur mesure sont développés pour des clients provenant de secteurs diversifiés : aéronautique, biomédical, agroalimentaire,... Objectif : répondre à l'ensemble des besoins des clients en offrant une matrice complète de services.

Pour WOW Technology, il est primordial de **créer de la valeur ajoutée** sur le long terme :

- Développer des partenariats à long terme, avec des fournisseurs locaux/de proximité.
- Veiller au bien-être de son personnel en créant notamment la fonction de « coach interne ».
- Soigner ses clients : construire ensemble le projet du client en décrivant explicitement ses besoins dès le début.

La Qualité du process pour bien faire du premier coup !

Créer de la valeur ajoutée

Bien connaître les besoins des clients internes et externes

Identifier, mesurer et analyser des indicateurs pertinents

Les **procédures** chez WOW Technology :

- Formalisation : « je fais ce que j'écris et j'écris ce que je fais », ce qui facilite le remplacement au pied levé d'un collaborateur → bien suivre et bien encadrer les projets pour garantir une continuité du service.
- Elles doivent rester ouvertes à la créativité des utilisateurs → les utiliser à bon escient, en faire un réel outil de travail.
- Garder traces de ce qui s'est passé, que ce soit positif ou négatif.
- Outils qui doivent vivre : mises à jour, adaptations, ajout ou suppression...
- Garde-fou du know-how interne : limiter les risques de fuites de cerveaux.

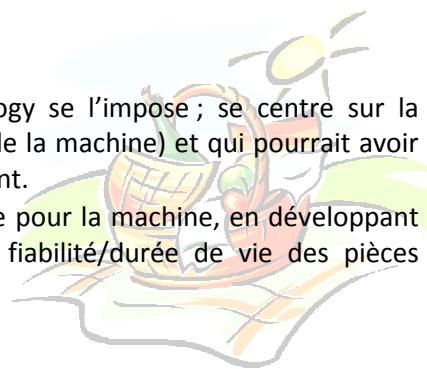
L'analyse de risques :

- Analyse de risques : obligation légale, se focalise sur l'humain et la sécurité de celui-ci.

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

- FMECA (AMDEC) : pas obligatoire, mais WOW Technology se l'impose ; se centre sur la machine qui a mal fonctionné (analyse de la robustesse de la machine) et qui pourrait avoir des conséquences sur l'homme, le produit, l'environnement.
- RAMS : méthode pour trouver une fiabilité la plus grande pour la machine, en développant entre autre une base de connaissances concernant la fiabilité/durée de vie des pièces critiques des machines.



Et pour l'avenir ?

En projet pour 2012 : obtenir la certification ISO 13485 (dispositifs médicaux).

ISO 140001 : le but de WOW Technology est de tout faire pour être conforme à cette norme « dans les faits » sans forcément l'être « sur papier ». Obtenir le certificat n'est ni un objectif de l'entreprise ni une demande de ses clients.

Les valeurs de WOW Technology : ARCHI-D
 Amélioration **R**espect **C**uriosité **H**umour **I**nnovation
 – (trait d'**U**NION entre tous) **D**iversité

Nos prochaines activités : Inscription auprès d'Interface Qualité asbl

½ journée thématique avec témoignages d'entreprises (SIFEC , COME & WASH , Imprimerie DONEUX)	<i>La Qualité pour les TPE/PME : Comment ? Pourquoi ? Jusqu'où ?</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
Chaire Qualité (GxABT)	<i>Responsabilité Sociétale des Entreprises (orientation à définir)</i>	Mercredi 24 octobre 2012 de 8h30 à 17h à Gembloux Agro-Bio Tech

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