

Déjeuner Qualité – Témoignage de Nomacorc : Les systèmes informatiques de gestion de la qualité – 03/10/2013

La société Nomacorc est active dans le secteur des bouchons viticoles depuis 1999 et est devenue leader dans la production de bouchons synthétiques et alternatifs. Initialement créée aux USA, Nomacorc compte actuellement 400 employés dans le monde (dont 200 en Belgique) et dispose d'un réseau de distributeurs et de vendeurs sur six continents.

L'une des préoccupations majeure chez Nomacorc est bien entendu la gestion de la qualité, ce qui l'a amenée à acquérir un **système informatique de gestion de la qualité**. La démarche qualité était déjà bien ancrée mais il manquait un outil capable de faciliter la gestion documentaire et des flux, et surtout capable de gagner en efficacité. Le caractère multi-site, multiculturel et multilingue de l'entreprise a été déterminant dans le choix du logiciel.

Etat des lieux avant acquisition

- La gestion des *documents*:

- Pour les utilisateurs : Disponibilité des documents ISO sous format PDF (pour éviter les modifications pirates) et création d'une interface pour faciliter la recherche de documents (documents organisés et triés selon les grands processus)

Point négatif : pour garder la maîtrise des documents, l'impression de ceux-ci est rendue impossible, consultation sur site uniquement.

- Pour le Département Qualité : traçabilité via une BDD Access.

Point négatif : processus long et complexe, toute modification passe par le service qualité.

- La gestion des *flux* en base Access:

- Pour les utilisateurs : disponibilité des informations sur demande au département Qualité et possibilité d'envoi de « snap shot » (Etat Access). Informations centralisées au département Qualité.

Point négatif : système peu flexible et pas de liens entre les flux.

- Pour le département qualité : accès réservé au département Qualité, charge de travail importante (encodage, rapports, demandes d'info...).

Point négatif : Création d'une nouvelle BDD chaque année afin de contrer la lenteur d'utilisation due aux fichiers trop lourds, informations séparées par année, reporting basic.

Cette situation a amené à une réelle volonté d'achat et à la formulation des éléments devant intégrer le cahier de charges :

- Connexion avec les systèmes déjà en place dans l'entreprise ;

- Accès multi-site ;

- Flexibilité dans le développement de l'application ;

- Coût en adéquation avec les prévisions budgétaires ;

- Possibilité d'adaptation ou d'ajouts de champs par le service qualité et sans nécessairement attendre l'intervention du fournisseur ;

- Logiciel multilingue vu le développement multinational ;

- Nombre de licences suffisant afin de permettre l'accès aux clients (pour l'encodage de plaintes, par exemple);

- Nombre de flux d'informations et de champs suffisant ;

- Support technique en français avec une certaine amplitude horaire.

La définition de ces critères a permis la réalisation d'une matrice de décision intégrant 7 fournisseurs. Le choix final s'est porté sur Qual'Net.

Le constat après installation

Dans une telle démarche, il est important de fédérer l'ensemble du personnel afin que l'utilisation du logiciel à long terme soit optimale. En effet, cela engendre une responsabilisation du personnel, qui

dorénavant participe activement à la démarche qualité et ne dépend plus intégralement du département qualité. Pour y parvenir, il est important que le département qualité, qui se charge du développement et des adaptations du système, soit à l'écoute des attentes du personnel et qu'il développe l'outil dans ce sens. On constate en effet des demandes de créations personnalisées en augmentation.

Cette démarche nécessite également une bonne gestion des droits d'utilisation et la formation de l'ensemble du personnel.

Les avantages pour les utilisateurs :

- Informations disponibles en temps réel
- Langue maternelle
- Convivialité et simplicité d'utilisation
- Document en libre accès (Pdf), même hors site

Avantages pour le département qualité :

- Gain de temps
- Sécurité : traçabilité des modifications conservée
- Flexibilité
- Liens entre flux
- Statistiques
- Informations disponibles (gestion des droits d'accès)
- Sécurité (traçabilité des modifications)