



“Nos salariés se sont appropriés très vite la base qualité, signe de sa valeur ajoutée”

Responsable informatique de VELUX France

L'ENJEU POUR VELUX FRANCE

La certification ISO 9001 de la société en 2005 a amené VELUX France à se doter d'un intranet qualité, pour mettre en ligne l'ensemble des documents qualité, fédérer les différentes entités et favoriser leur collaboration, harmoniser les pratiques et les outils de gestion de la qualité.

LA SOLUTION

Mise en place du logiciel Quality Manager d'AVANTEAM, par le biais de la société ANELIA.

Quality Manager permet de piloter les démarches d'amélioration qualité, sécurité, environnement avec plus de fiabilité, plus de confort et au meilleur coût. Grâce à sa couverture fonctionnelle et son approche dynamique, il permet à chacun de participer activement à l'amélioration de la qualité au sein de son entreprise. Le retour sur investissement peut être mesuré très rapidement.

LES BÉNÉFICES POUR VELUX FRANCE

- confort et simplicité d'utilisation,
- rapidité de mise en œuvre,
- gain de temps avec l'accès en ligne aux documents,
- bonne modélisation des processus existants,
- mise en place de circuits de validation,
- ouverture et évolutivité de la solution,
- grande maîtrise dans la mise en œuvre par ANELIA.

Créée en 1964, VELUX France est une filiale du Groupe VELUX leader mondial sur le marché de la fenêtre de toit. Sa vocation est de commercialiser l'ensemble de la gamme des produits VELUX sur le territoire français grâce à un réseau de distribution visité par une force de vente.

A l'origine de ce projet d'intranet qualité: une certification ISO 9001, obtenue en 2005, et qui a conduit VELUX France à se pencher sur sa politique qualité de manière générale. Durant la phase de préparation, il a fallu mettre en place de nouvelles procédures et une meilleure gestion des documents qualité. Et pour suivre les recommandations accompagnant toujours ce type de certification, il restait encore à procéder aux ajustements nécessaires.

Après l'évaluation de plusieurs logiciels, le choix de VELUX France, sur les conseils d'ANELIA, s'est porté sur Quality Manager d'AVANTEAM. ANELIA s'est alors attelée à la tâche: phase d'analyse fonctionnelle de 2 à 3 jours, puis mise en œuvre et paramétrage de la solution, la durée totale du projet n'excédant pas 3 semaines.

Les objectifs principaux étaient de «centraliser la documentation, permettre à tous les collaborateurs d'y accéder, mais aussi garantir une certaine sécurité quant à la gestion des accès.», explique Mme Véronique Tarlet, coordinatrice du projet chez VELUX France. Il fallait aussi «harmoniser les pratiques entre les différents services, solutionner la complexité engendrée par la diversité des documents (mi-papier, mi-numérique)», poursuit-elle.

La solution implémentée a apporté une réponse à ces attentes. Elle a également permis un meilleur suivi grâce à l'automatisation de certaines tâches. La mise en place de circuits de validation a rendu les procédures plus fluides, avec une meilleure visibilité de la situation à un instant.

A travers quelques exemples, Mme Tarlet souligne les bénéfices retirés:

EXEMPLE 1

L'assistante en charge de tout le suivi de la base qualité peut maintenant suivre l'évolution des documents et procédures qualité beaucoup plus facilement.

EXEMPLE 2

La gestion des demandes informatiques internes via la hotline (ex: installation de poste) se fait désormais avec le soutien d'une base installée à cet effet, afin d'affecter un numéro de demande, de prévenir l'utilisateur du statut de sa demande, etc...

EXEMPLE 3

La mise en place d'un circuit de validation sur les documents qualité permet à chaque animateur ISO – en charge de la qualité au sein de son service – de créer un processus qualité, de le soumettre à la validation d'abord de son responsable, puis du responsable qualité.

Et **la réaction des utilisateurs** témoigne du succès de ce projet: l'application, qualifiée de «très conviviale», a suscité chez eux une bonne implication et une rapide adhésion, à tel point que «des suggestions d'amélioration ont déjà été exprimées et mises en place, à leur demande» Ceci grâce à deux facteurs conjoints: la formation, très rapide (une demie-journée par groupe d'animateurs, qui démultiplient ensuite dans leurs services respectifs), contribue à cette bonne appropriation de l'outil par les utilisateurs. Et l'évolutivité du produit permet de faire les modifications nécessaires pour ajuster au mieux les fonctionnalités aux besoins.

