

La qualité se décline aussi en logiciels

Paperless propose une aide au pilotage du programme de qualité en entreprise.

«NOUS AVONS MIS beaucoup de choses sur PC: les procédures, le manuel Qualité... Mais il reste un certain nombre de points qui n'ont pu être informatisés: par exemple les actions et les objectifs qualité. C'est pourquoi nous sommes intéressés par le logiciel spécifique développé par la société Paperless. Celui-ci pourrait nous aider à gérer encore plus finement notre système qualité sans toute une série de formulaires "papier".» Arnaud Van Cutsem, responsable qualité de la firme Expansion, envisage en effet de doter son entreprise du logiciel Qualfocus, dédié à la gestion des programmes de qualité.

Concrètement, ce logiciel est orienté sur l'amélioration continue des processus. «Une fois le système ISO mis en place, explique Pierre Ameye, administrateur délégué de Paperless, l'essentiel est de le faire vivre et d'améliorer effectivement ses procédures et son organisation au jour le jour. En développant des actions qualité, que le logiciel va gérer ou aider à gérer. Par exemple en enregistrant les

plaintes des clients et proposant des actions correctrices, en avertissant par e-mail les responsables, en donnant des échéances, des statistiques, etc.»

Reste que l'investissement est peut-être encore un peu lourd pour une PME. Paperless commercialise un package de base, prévu pour trois utilisateurs, au prix de 3.100 euros. Le tarif, dégressif, évolue ensuite en fonction du nombre d'utilisateurs.

«Je ne pense pas qu'un tel logiciel soit indispensable pour une société de services comme la nôtre, estime Arnaud Van Cutsem; on pourrait bien sûr vivre sans. Mais cela pourrait faciliter notre gestion.» Chez Paperless, Pierre Ameye convient aussi que le logiciel s'adresse en premier lieu aux entreprises de production/fabrication. Les secteurs alimentaire et automobile sont par exemple très demandeurs, du fait qu'ils sont astreints au respect d'une série de normes par leurs clients industriels. Le développeur cible en revanche surtout les PME, essentiellement de taille moyenne, soit avec entre 50 et 100 personnes sur le pay roll, «et disposant d'un responsable qualité full time». ■ M.Lw