

# Lauréat du prix Qualité-performance Qualios, le logiciel « zéro défaut »

**Petite entreprise de cinq salariés qui développe et commercialise un logiciel de management, Qualios a été l'un des lauréats du prix régional Qualité-Performance de la chambre de commerce et d'industrie. Si la société est basée à Nancy, son patron travaille de chez lui, à Ennevelin.**

PAR JEAN BISCHOFF  
seclin@lavoixdunord.fr

Derrière la porte cochère d'une ferme du hameau d'Antrœuilles à Ennevelin : Qualios, une petite société de services en informatique. Elle ne se cache pas vraiment car c'est sur Internet que se nouent les contacts avec les clients. Son patron, Bertrand Bigo, la petite cinquantaine, reconnaît qu'il a la chance de pouvoir pratiquer le télétravail à domicile, sauf quand il est en clientèle et qu'il sillonne l'Hexagone et les pays européens.

Diplômé de Sup de Co Amiens, il a d'abord travaillé dans de grosses sociétés informatiques avant d'intégrer une *start up*. Une expérience sans lendemain au terme de laquelle il est entré chez Qualios System, entreprise qu'il a rachetée après son dépôt de bilan en 2004.

« Qualios développe et commercialise un logiciel de management basé sur la gestion des processus », tente d'expliquer Bertrand Bigo avant de faire plus simple :

« Les entreprises travaillent selon deux principes de base : d'abord, la gestion de la satisfaction du client et, ensuite, l'amélioration continue. Pour cela, elles ont besoin d'éléments factuels et de la possibilité de mesurer leurs dysfonctionnements et leurs progrès. » Et Qualios, justement, permet d'obtenir la traçabilité et les tableaux de bord pour tendre à ce but. « L'idée, c'est de favoriser une démarche transversale qui suit l'ensemble de l'activité pour que toute l'entreprise soit orientée vers la satisfaction du client. »

Un peu plus technique, le patron de Qualios précise que pour utiliser ce logiciel multilingue, qui fonctionne sous Windows ou Linux, les clients n'ont besoin que d'une connexion à Internet. « Le système est totalement paramétrable pour qu'ils fassent ce qu'ils veulent avec leur portail, explique-t-il. De surcroît, il peut être hébergé dans l'entreprise ou chez nous, sur un site dédié. »

## Appliquer ce qu'on préconise

Qualios, dont le siège est à Nancy, emploie cinq personnes : Bertrand Bigo pour la gestion et la partie commerciale, deux salariés pour le développement, un consultant et un responsable technique. Avec un chiffre d'affaires de 340 000 euros, la société travaille avec une soixantaine de clients, dans tous les secteurs d'activité. « Mais il faut que l'entreprise ait au moins cinquante à

une centaine de personnes, constate Bertrand Bigo. La majorité de nos clients ont 400 à 600 salariés parce que c'est là qu'il y a de vrais problèmes de management. » Et le plus gros, c'est Norauto qui s'est équipé pour ses 200 centres.

« Dans notre créneau, nous avons une dizaine de concurrents et la

## EN CHIFFRES

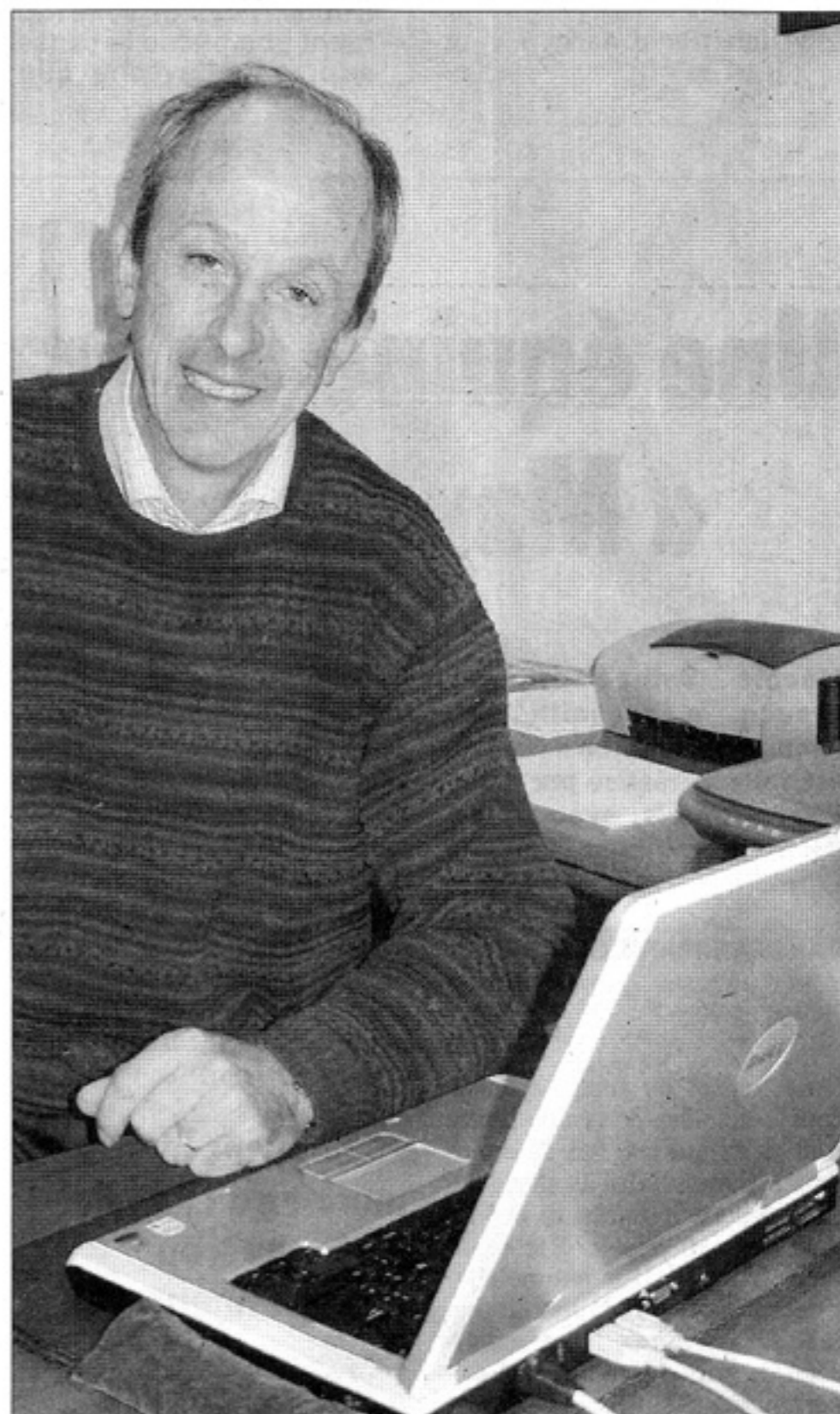
# 25 %.

C'est la part du chiffre d'affaires que Qualios consacre à la recherche-développement. Un investissement vital.

compétition est forte, convient le patron de Qualios. Nous avons un fort besoin en recherche et développement. Ça représente 25 % de notre chiffre d'affaires mais, pour nous, c'est vital. »

Certifiée ISO 9001, Qualios a concouru avec succès pour le prix régional Qualité-performance de la chambre de commerce et d'industrie qui a retenu sept lauréats. « Pas seulement pour la gloire, plaisante Bertrand Bigo. Ce concours a une base européenne et nous avons des clients en Belgique, en Suisse, etc. Et puis, ça nous a permis de nous confronter à d'autres et de nous faire connaître. Une façon de montrer que nous appliquons à nous mêmes ce que nous préconisons à nos clients... » ■

► [www.qualios.com](http://www.qualios.com)



Bertrand Bigo est, notamment, en contact avec le réseau des banques populaires du Maroc.