

l'actualité de **mwp**

# theme®

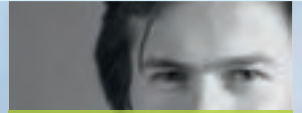
www.mwp.be



**ZOOM SUR UN SERVICE**  
Démarche qualité 4-5



**UN CLIENT À L'AFFICHE**  
Elite coiff 6-7



**NOS TALENTS**  
J.c. Warnier 8



**mwp**

mwp communication  
mwp interactive

rue de berlaimont, 1  
b-6220 fleurus  
(belgique)

(T.) +32 71 81 29 44  
(F.) +32 71 80 06 95

info@mwp.be  
interactive@mwp.be



theme 04 • janvier 2009



## 2009, l'année MWP?

Eh oui, on n'a pas peur des mots, chez MWP !  
Et pas peur de retrousser nos manches non plus !

Pour investir d'abord : pas moins de 900.000 euros au total dans une belle implantation à l'entrée du Parc d'Activités Économiques de Martinrou, à Fleurus. Ce sont près de 600 m<sup>2</sup> qui accueillent nos équipes en constante évolution. À découvrir dans ces pages, sur place dès aujourd'hui ou lors de l'inauguration, au printemps prochain.

Mais aussi pour investir dans de nouveaux projets. 2009 sera peut-être l'année « interactive » de MWP. Vous avez certainement été surpris, interloqués, puis amusés par notre campagne [newsfromfleurus.be](http://www.newsfromfleurus.be) dont même la presse s'est fait l'écho. Buzz marketing et webcasting ont été de pair pour montrer comment on peut communiquer différemment, faire parler de soi à travers des médias, mais également pour démontrer la maîtrise de MWP dans le domaine du webcasting, c'est-à-dire de l'exploitation du support vidéo sur le web.

Investir, se développer, c'est bien, mais grandir implique souvent des risques. Nous avons voulu également les mesurer et les prévenir au mieux en nous engageant dans la politique que vous méritiez. Vous en découvrirez également les fruits dans ces pages.

Bonne lecture et meilleurs vœux pour que 2009 soit aussi votre année !

Jean-Michel WAROQUIER  
[jm.waroquier@mwp.be](mailto:jm.waroquier@mwp.be)

mwp

# actu

## News from (fleur)us

**Une « nouvelle affaire à Fleurus » a provoqué de vives réactions auprès des entreprises de la région, tout comme dans la presse. Des e-mails provenant du site [www.newsfromfleurus.be](http://www.newsfromfleurus.be) distillaient, petit à petit, des témoignages mystérieux.**

**D**urant plusieurs semaines, des milliers de personnes ont reçu des e-mails les invitant à visionner une vidéo sur laquelle de parfaits inconnus, tout comme des personnalités de Charleroi, décrivaient un phénomène étrange qui se déroulait à Fleurus. « Ça se passe ici », « Nous l'avons vu ! », « Encore Fleurus, je ne pouvais pas le croire », « Ils sont fous d'avoir fait ça ici » ; chaque semaine apportait son lot de témoins et d'indices supplémentaires.

En plus d'arborer un compte à rebours, ce site internet étrange changeait légèrement de look au fur et à mesure que l'histoire s'étoffait. La curiosité était telle que même la presse s'est interrogée sur qui se cachait derrière ces messages.

Le jour J, à la fin du compte à rebours, le logo du site « News From Fleurus » (des nouvelles de Fleurus) apparaissait au milieu de la page. Il se transformait alors subtilement en « News From Us » (des nouvelles de nous), laissant apparaître pour la première fois le logo de MWP. Une dernière vidéo se lançait ensuite pour montrer et expliquer aux spectateurs que l'équipe de MWP évoluait à présent dans de nouvelles infrastructures.

Toute cette petite mise en scène a éveillé la curiosité de la presse. On pouvait d'ailleurs lire dans la Nouvelle Gazette du 19 novembre 2008 : « Il s'agit d'un procédé de marketing viral ou buzz. Une campagne de pub qui marche apparemment bien. Le but de ce genre d'outil est de contaminer d'autres médias. Ici, le coup est réussi. ».

Au-delà des aspects logistiques, le changement d'adresse d'une entreprise est un moment particulier où il est important de bien communiquer à l'ensemble de ses clients et de ses fournisseurs. Pour son déménagement, MWP a su marquer un grand coup et a négocié ce tournant avec succès !

le site :

[www.newsfromfleurus.be](http://www.newsfromfleurus.be)

notre site :

[www.mwp.be](http://www.mwp.be)



# Ça va déménager !

**Cette fois, ça y est! Notre agence est entrée dans ses nouveaux bureaux. Nous vous laissons découvrir ici les premières images de notre bâtiment: de l'espace et de la lumière avant tout!**

**C**onçu par le bureau d'architecte Syntaxe, réalisé par la société DD Construction pour le gros-oeuvre, la domotique et le chauffage, Alumatic pour les châssis (et il n'en manque pas, dont certains particulièrement impressionnants) et les sociétés Meeuwis, BD Sol, Hayon pour les finitions, ce bâtiment est un cocktail de prouesses techniques dans un budget et un délai hyper serrés. Vitrages, chauffage, domotique, night cooling et autres techniques d'isolation en font un bâtiment particulièrement peu énergivore. Des volumes simples, des matériaux naturels, beaucoup d'agrément et d'espace participent à l'ambiance que nous avons voulu créer pour vous accueillir au mieux dans le futur.

Il nous reste à prendre le temps de terminer la déco, trouver chacun sa place et repartir de plus belle pour vous offrir toujours le meilleur de la création et de la communication d'entreprise.

**Un seul mot d'ordre donc : bienvenue, vous êtes attendus !**



## Nouveau venu...

**B**ienvenue à François Vanesse, nouveau chargé de projets au sein de MWP. Diplômé en marketing, fort d'une expérience de 4 ans en tant que chargé de communication, François vient renforcer l'équipe de MWP pour prendre en charge des projets dans des domaines très variés, de la communication - interactive ou traditionnelle - à l'événementiel.



# Enquête qualité

Dans le précédent numéro, nous souhaitons la bienvenue à Melissa venue renforcer l'équipe de MWP. Sa mission principale était de taille : mettre en place une série de procédures de contrôle et d'amélioration de la qualité et de la satisfaction des clients. C'est l'heure d'un premier bilan.

## Étape 1 : Écouter

L'étape 1 consistait à sonder nos clients pour connaître leur degré de contentement et répertorier leurs remarques. Les armes déployées pour réussir ce premier défi : un questionnaire savamment mis au point et 50 clés USB personnalisées pour encourager vos réponses. L'enquête clients a ainsi été divisée en trois parties. Les deux premières avaient pour but de percevoir votre degré de satisfaction en termes de création et de suivi de projet alors que la troisième partie sondait vos relations avec MWP de manière plus générale. Vous avez été nombreux à vous prêter au jeu et nous vous en remercions car sans votre participation, nous n'aurions pas pu passer à l'étape 2.

## Étape 2 : Interpréter

Une fois les résultats enregistrés, classés et répertoriés, c'est le moment de les interpréter. Pour la partie « création », vous avez été nombreux à mettre en avant notre capacité d'écoute et d'analyse ainsi que notre réactivité à toute épreuve. Selon beaucoup d'entre vous, nous répondons de manière satisfaisante voire très satisfaisante à vos attentes en termes de créativité et de respect des consignes. Rigueur, imagination et professionnalisme semblent définir votre perception du travail de création élaboré au sein de notre studio.

Pour la partie « suivi de projets », la satisfaction est elle aussi quasiment unanime quant au respect des délais et à la vitesse de réaction. Un petit bémol a cependant été relevé dans quelques formulaires : celui de la relecture, parfois trop peu minutieuse. Pour y pallier, nous avons déjà mis en place une série de procédures (voir étape 3).

Enfin, vous êtes globalement très satisfaits de MWP, de son équipe, du travail fourni et de la qualité des relations nouées avec nous. Vous semblez apprécier particulièrement notre capacité à interpréter vos envies et à vous conseiller sur votre stratégie de communication globale.



**Éric Delbrassinne,**

chargé de projets, mwp interactive

Plus d'infos sur le cahier des charges ou sur mwp interactive : [e.delbrassinne@mwp.be](mailto:e.delbrassinne@mwp.be)

## Le cahier des charges

vu par mwp interactive

Parmi les avancées du processus qualité, l'une des plus importantes pour MWP Interactive fut la mise en place d'un cahier des charges. Véritable document de travail, celui-ci sert de base pour la réalisation d'un site internet, d'un intranet\* ou encore d'un extranet\*\*.

L'élaboration du cahier des charges débute par une étude approfondie du client et de ses concurrents qui nous permettra d'établir une stratégie de communication web adaptée à ses besoins. La deuxième étape est la description de l'aspect fonctionnel du projet (arborescence, langues, navigateurs utilisés, ergonomie, organisation des contenus, structuration des informations, protection des informations, paiement sécurisé...).

La troisième étape consiste à détailler le plus précisément possible les aspects techniques du projet (fonctionnalité des serveurs, type

d'hébergement, gestionnaire de contenus, migration de contenus, référencement, mise à disposition des statistiques...). La dernière étape est la création du planning du projet (validation du cahier des charges, création de la maquette graphique, développement du site, mise en ligne temporaire, mise en place sur hébergement définitif, accès aux statistiques...) en y incluant des phases de validation client (Bon À Développer, Bon À Mettre en Ligne).

En résumé, le cahier des charges reprend en détail l'ensemble des prestations que l'équipe de mwp interactive va accomplir sur le projet. Une fois validé, le cahier des charges (document contractuel) protège le client (il doit obtenir ce qui est prévu) et mwp interactive (le client ne peut pas changer d'avis en cours de route).

\* Un intranet est un ensemble de services internet (par exemple un serveur web) internes à un réseau local, c'est-à-dire accessibles uniquement à partir des postes d'un réseau local, ou bien d'un ensemble de réseaux bien définis, et invisibles (ou inaccessibles) de l'extérieur. Un intranet dans une entreprise permet de mettre facilement à la disposition des employés des documents de tous types (textes, images, vidéos, sons...), cela permet d'avoir un accès centralisé et cohérent à la mémoire de l'entreprise. De cette façon, il est généralement nécessaire de définir des droits d'accès pour les utilisateurs de l'intranet aux documents présents sur celui-ci, et par conséquent une authentification de ceux-ci afin de leur permettre un accès personnalisé à certains documents.

\*\* Un extranet est une extension du système d'information de l'entreprise à des partenaires situés au-delà du réseau. Il n'est donc ni un intranet, ni un site internet. Il s'agit d'un système supplémentaire offrant par exemple aux clients d'une entreprise, à ses partenaires ou à des filiales, un accès privilégié à certaines ressources informatiques de l'entreprise par l'intermédiaire d'une interface web.



**Cathy Skilbecq,**

chargée de projets, mwp communication

Plus d'infos sur le process de production print ou sur la qualité : [m.casale@mwp.be](mailto:m.casale@mwp.be)

## Process de production print

Pour vous donner une idée de notre façon de travailler, nous vous proposons aujourd'hui une description succincte de notre procédure de production en 6 grandes étapes générales.

1. DEMANDE DE PRIX / Nous recevons votre demande. Après l'avoir comprise, nous envoyons différentes demandes de prix à nos prestataires, ce qui nous permet de réaliser un devis complet.
2. COMMANDE / Nous recevons votre validation de commande sur le devis envoyé plus tôt, ce qui nous permet de lancer la production et donc d'ouvrir le dossier. Un planning est alors réalisé pour répondre à votre délai final.
3. BRIEF CREA / Nous lançons la création, la mise en pages et/ ou les corrections du document en question auprès du studio. Nous vérifions que la première épreuve correspond bien à votre demande avant de vous envoyer le PDF.
4. CORRECTIONS / Plusieurs allers-retours ont alors lieu entre vous et nous. Au moment de la dernière épreuve, nous vous joignons la fiche BAT qui tient lieu de validation et de lancement de l'impression.
5. BAT / IMPRESSION / Nous recevons la fiche BAT signée de votre part, ce qui nous permet de valider le bon de commande auprès de l'imprimeur et de demander au studio de préparer le flashage des fichiers.
6. LIVRAISON / Le document est imprimé, nous préparons la livraison à l'endroit demandé.

## Étape 3 : Agir

À la lecture des résultats, nous avons simultanément souri, heureux de vous savoir satisfaits, et retroussé nos manches, impatients de parfaire ce qui peut l'être. Une série de process ont alors été mis sur papier afin d'uniformiser et d'optimiser notre manière de travailler. Reprenant chaque étape depuis la première prise de contact jusqu'à la livraison du travail final, de nouveaux outils de contrôle ont été mis en place comme notamment la fiche BAT. Ce document, que vous signez en fin de réalisation, vous garantit de marquer un accord définitif avant impression. La réalisation en question devenant alors avec certitude « bonne à tirer ». Un moyen efficace de réduire les derniers problèmes de relecture.

## Étape 4 : Continuer

Mais nous n'allons pas nous arrêter en si bon chemin. Un seul objectif : la poursuite de votre satisfaction totale. Pour ce faire, des réunions qualité réunissant l'ensemble de nos équipes sont organisées mensuellement mais nous comptons également sur vous. Parce que votre avis est précieux et indispensable, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, critiques ou suggestions. Pour cela, rien de plus simple, écrivez-nous un petit mail à l'adresse [boiteaidees@mwp.be](mailto:boiteaidees@mwp.be) ou remplissez la fiche d'évaluation que vous retrouverez sur notre site.

**Vous comptez sur nous, nous aussi.**

[www.mwp.be/contact-evaluation.html](http://www.mwp.be/contact-evaluation.html)



# Elite Coiff

**Pascal Deschamps** et son épouse **Nancy Meulemeester** étaient tous deux coiffeurs. Ils possédaient chacun leur propre salon et une clientèle fidèle et nombreuse. Mais en 2001, au fil de rencontres et de formations ils décident de se lancer un nouveau défi : s'occuper des personnes que l'on ne voit pas dans les salons de coiffure traditionnels, celles qui présentent des problèmes capillaires qu'un coiffeur classique ne peut prendre en charge.

**D**u soin du cuir chevelu en profondeur en passant par la pose d'extension, de prothèse ou de perruque, chaque cas est analysé afin d'offrir un service personnalisé et sur-mesure. Un service aux particuliers mais pas seulement ; ELITE COIFF s'adresse également aux coiffeurs afin de mettre leur savoir-faire et leur connaissance aux services de leur clientèle. ELITE COIFF a ainsi mis sur pied une série de formations débouchant à moyen terme sur des partenariats formant ainsi un réseau de coiffeurs disséminés au quatre coins de la Belgique et du Luxembourg.

Particulièrement séduite par les projets déjà réalisés pour sa marque (nouvelle identité visuelle, stand, divers travaux print...), ELITE COIFF s'est tout naturellement tournée vers nos équipes pour la réalisation du design du site mais également pour mettre en place les solutions techniques permettant la conception d'un site alliant communication interactive, catalogue électronique et site transactionnel.

L'élaboration d'un tel site demande énormément de compétences que MWP a su combiner avec brio. Conception d'un cahier des charges fonctionnel et technique, web design, prises de vues des produits, développement informatique, gestion du projet et management des équipes sont autant d'étapes incontournables qui permettent à un projet de cette ampleur d'être finalisé au bout de 4 mois à peine.

À découvrir sur  
**[www.elitecoiff.be](http://www.elitecoiff.be)**



*EliteCoiff était présent au salon Hair Style de Rotterdam, sur un stand signé MWP.*



Newsletter

Dans le cadre du développement de ses activités, ELITE COIFF a entrepris la création d'un site e-commerce. Ciblant tout autant les professionnels que les particuliers, le site [www.elitecoiff.be](http://www.elitecoiff.be) a également vocation à dématérialiser une partie des échanges de la relation clients et permet à cette PME de s'ouvrir à l'international.



Annonces



Pascal Deschamps et son épouse Nancy Meulemeeser



s.a. Elite Coiff n.v.  
Rue Plomcot, 6A  
B-6224 FLEURUS

Tel.: +32 (0) 71 81 19 96  
Fax: +32 (0) 71 81 85 01

[info@elitecoiff.be](mailto:info@elitecoiff.be)



elitecoiff



AVANT/APRÈS de l'identité visuelle  
de l'entreprise ELITE COIFF



elitecoiff



#### thème: Pourquoi vous êtes-vous tournés vers MWP?

**Pascal Deschamps:** Pour être honnête, Jean-Michel Waroquier était client chez moi. Quand je me suis lancé dans mon nouveau projet c'est donc tout naturellement que je me suis tourné vers lui. Mais ça n'aurait pas duré si le service proposé n'avait pas été à la hauteur de mes espérances. MWP a tout suite compris le positionnement que nous voulions donner à la marque et a toujours trouvé les solutions pour matérialiser nos envies et nos besoins. Sans cette qualité de service irréprochable, notre collaboration ne durerait pas depuis 7 ans.

#### th: Quel a été le premier projet mené par MWP?

**P. Deschamps:** À l'origine, je leur ai demandé de me confectionner un petit présentoir pour venir y insérer des folders. En quelques jours seulement, mes présentoirs étaient livrés. Nous avons alors retravaillé ensemble l'identité visuelle de la marque avant de réaliser tous les documents d'impression (cartes de visite, feuilles à entête, affiches...). Dernièrement, nous leur avons soumis deux enjeux de taille auxquels ils ont répondu avec la même efficacité en termes de qualité et de rapidité.

#### th: Quels étaient ces enjeux?

**P. Deschamps:** Le premier était la confection d'un stand complet ELITE COIFF afin de pouvoir nous démarquer sur les salons professionnels et, là encore, le résultat a dépassé nos attentes. Le deuxième est en phase de finalisation. Nous leur avons demandé de s'occuper de notre site Internet. Le véritable défi est que nous voulions pouvoir mettre en ligne nos produits afin que nos clients commandent directement sur notre site. La grande force de MWP est qu'ils se sont occupés de tout de A à Z. Sans eux, j'aurais dû me tourner vers un graphiste, puis un web-designer puis un développeur informatique... Une perte de temps et d'argent qu'une PME comme la nôtre ne peut se permettre. Heureusement, MWP était là.

#### th: Comment qualifieriez-vous votre relation avec MWP?

**P. Deschamps:** En 3 mots: cordiale, professionnelle et de proximité.

#### th: Dernière question, quels sont les points forts de MWP?

**P. Deschamps:** Comme je l'ai mentionné plus haut, le gros avantage offert par MWP est la globalité du service proposé. Quelque soit mon besoin en terme de communication, ils trouvent toujours les moyens d'y répondre en respectant les délais les plus draconiens. Leur professionnalisme est reposant. Dernièrement, j'ai eu besoin d'enveloppes en urgence, 3 jours après ma demande, je les avais.

# JeanChristophe Warnier

DIRECTEUR ARTISTIQUE

**D**ébarqué de la capitale il y a près de 5 ans, JeanChristophe (en un seul mot) est venu enrichir l'équipe créatrice de MWP. Sans cesse à l'affût d'idées nouvelles, son ingéniosité n'a d'égal que son goût pour le travail bien fait. Mais si au studio, la créativité de ce perfectionniste est quotidiennement mise à l'épreuve, le rôle de sa vie, il le joue en privé. Directeur artistique le jour, il est avant tout papa, depuis près de 21 mois, d'une adorable petite fille répondant au doux nom de Camille.



**theme :** Décris-nous ton parcours en quelques mots.

**JeanChristophe :** Sorti de l'enseignement général, j'ai effectué un graduat (bachelor) en arts plastiques aux Instituts Saint-Luc Bruxelles. S'en suivent une expérience unique en tant qu'indépendant dans un espace de design et de décoration d'intérieur créé par un ami et trois ans dans une agence bruxelloise. À l'époque ma compagne confie alors une publication à MWP et m'en fait la description d'une boîte à l'avenir prometteur. L'a priori de sortir de la capitale dépassé, j'intègre une équipe de 7 personnes profitant d'une position géographique stratégique pour gérer des clients sur Bruxelles, dans la région et en France. Nous sommes aujourd'hui 14 collaborateurs et les perspectives continuent de s'élargir. Il est donc bon d'écouter sa femme !

**th :** En quoi consiste principalement ton job chez MWP ?

**Jc :** J'ai le plaisir de partager la création avec Franck, directeur du studio. Nous avons un échange constructif sur les jobs. Cette affinité est très enrichissante. Il est pour moi indispensable d'exposer son travail à un œil averti, d'être critiqué et de pouvoir affûter son sens critique. Chez MWP, chacun a une compétence particulière. Créer et gérer la direction artistique propre à chaque client est notre rôle principal.

**th :** Quel est ton meilleur souvenir dans l'entreprise ?

**Jc :** Au studio, il y a presque tous les jours des perles de répliques ou des dérives humoristiques qui marquent la journée. Cette ambiance nous permet de lâcher la pression d'un rythme de travail qui, il faut le dire, est bien soutenu.

**th :** Le job qui t'a marqué ?

**Jc :** Je me souviens avoir éprouvé une certaine fierté à ce qu'une brochure de portraits d'entreprises réalisée pour une intercommunale soit devenue à l'époque une des cartes de visites de notre agence, alors que je faisais encore mes preuves. Tant que possible, je m'attarde à provoquer autant d'enthousiasme à chaque job !

**th :** Avec quoi peut-on te surprendre ?

**Jc :** Je ne suis pas friand des imprévus. Ce qui ne signifie pas que la spontanéité n'a pas sa place. Les bonnes surprises de la vie, c'est autre chose : rencontrer l'Amour, la naissance d'un enfant... Nous vivons le bonheur de nous émerveiller chaque jour en voyant évoluer notre fille !

**th :** Pourquoi as-tu choisi de poser avec cet objet ?

**Jc :** Entre amis, une bonne bouteille de vin n'est jamais très loin. Observer le vin, en exalter les vapeurs, découvrir ses saveurs... et partager ce plaisir ! « Pourquoi aller au restaurant quand on peut faire aussi bien chez soi ? ». C'est un peu notre devise et on se défend pas mal ! Dans le verre ou dans l'assiette, choses simples ou coup de folie, tant que c'est bien accommodé, on peut faire des merveilles. Pour qui y porte un peu d'intérêt, je crois qu'il faut acquérir sa propre perception du vin en dehors des clichés des grands noms (même justifiés) et trouver ses préférences. Je suis attaché aux vins français et italiens.

**th :** Décris trois choses que tu aimes particulièrement.

- L'amitié : les bonnes tablées, les franches rigolades mais aussi le soutien. Des amis de 15-20 ans, ça dépasse l'amitié, c'est la famille !
- Nostalgique des mouvements de jeunesse (en tant que participant mais aussi comme animateur), j'adore le contact avec les enfants. Mes neveux et nièces ne me lâchent pas dès qu'on se voit ! Et je compte bien agrandir la famille !
- La sensibilité. Artistique et humaine.

**th :** Trois choses qui t'énervent ?

**Jc :** Les gens hautains, les lunatiques, les égoïstes.

**th :** Qui désignes-tu pour le prochain portrait ?

**Jc :** Melissa Casale.

**th :** Pourquoi ce choix ?

**Jc :** En charge de la démarche qualité au sein de l'entreprise, sa fonction est essentielle mais j'aimerais en savoir plus.

